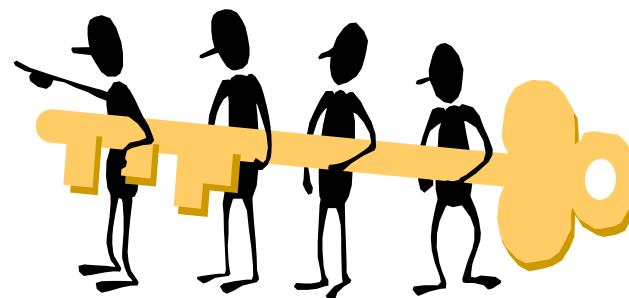




# medijacija

posredovanje  
između strana u sukobu



Groupa MOST ■ Dečanska 5/14, 11000 Beograd, Srbija

Tel/faks: 011 3222 581 ■ E-mail: [most@most.org.yu](mailto:most@most.org.yu)

Beograd 2006.



Groupa MOST

Dečanska 5/14, 11000 Beograd, Srbija

Tel/faks: 011 3222 581 • E-mail: [most@most.org.yu](mailto:most@most.org.yu)

*Primenom znanja i veština posredovanja u sukobima (medijacije) u mnogim sporovima je odista moguće postići da iz sukoba svi izađu kao pobednici. Petogodišnje iskustvo povremenog, neformalnog posredovanja stručnjaka za konstruktivno rešavanje sukoba Grupe MOST (Beograd) upravo to potvrđuje.*

## Šta je medijacija (posredovanje)?

**Medijacija je alternativan način rešavanja sukoba u kome nepristrasna i neutralna treća strana, (medijator/ka) pomaže učesnicima u sukobu da postignu sporazum koji je prihvatljiv za sve. Ona se odvija u centrima za medijaciju, daleko od očiju javnosti, i odlikuje je princip dobrovoljnosti i poverljivosti privatnih informacija.**

**Medijator/ka** je profesionalna, nepristrasna (ne daje prednost bilo kojoj strani u sukobu) i neutralna osoba (nema svoj skriveni interes u odnosu na predmet spora, niti očekuje dobit od jedne strane u sporu), u čiji kredibilitet podjednako veruju sve strane u sukobu. Zadatak medijatora/ke je da pomogne stranama u sukobu da prepoznaju sopstvene potrebe i interese, sagledaju šta sve mogu da očekuju u budućnosti i pregovaraju oko najboljeg mogućeg rešenja koje je prihvatljivo za sve.

**Strane u sukobu** slobodno odlučuju da učestvuju u procesu medijacije i slobodno biraju rešenje. One nisu ni na koji način primorane da prihvate medijatora/ku, da vode pregovore niti da se dogovore oko rešenja.

**4. Drugi susret / mapiranje i preokviravanje sukoba** - traje 2-4 sata i ima za cilj da omogući suštinsko međusobno razumevanje sukobljenih strana tj. da shvate razloge koji su i njih i "one druge" doveli na pozicije na kojima su, a koje se međusobno tako razlikuju. Mapirajući spor klijenti problem sagledavaju sa nivoa interesa/potreba i briga/strahanja za koje osećaju da ih čvrsto vezuju za početne zahteve i pozicije. Da bi bilo moguće naći razrešenje koje će biti prihvatljivo za sve, sukob se može tako "preokvirirati" i predmet spora tako preformulisati, da ta preokvirana formulacija uvažava osnovne potrebe/interese svih sukobljenih strana i istovremeno otklanja njihova najsnažnija strahanja. Uslov da postupak krene dalje je da sve strane prihvate preokviranu formulaciju sukoba (predmeta spora).

**5. Treći susret / umnožavanje rešenja i pregovaranje do postizanja sporazuma** - traje 2-3 sata i počinje produktivanjem i umnožavanjem raznovrsnih rešenja i može da ga odlikuje izmena talasa kreativnih uzleta i uzdržane napetosti kod klijenata. Potom klijenti procenjuju u kojoj meri svaka ideja/predlog rešenja a) zadovoljava njihove interese/potrebe i b) traži ulaganja (vremenska, ljudska, materijalna) i donosi dobiti. Najprihvatljiviji predlozi se modifikuju, kombinuju i integrišu u konačni predlog rešenja oko koga strane dalje pregovaraju tako što ga detaljno razrađuju i konkretizuju. Pošto medijator/ka proveri da je konačno rešenje prihvatljivo za sve, dogovor se ozvaničava/formalizuje kroz potpisivanje pisanog sporazuma i procedura koje garantuju njegovu uspešnu realizaciju.

Medijator/ka prati realizaciju sporazuma i u slučaju zastoja zakazuje dodatni susret klijenata radi dogovora o načinu prevazilaženja novonastalih teškoća.

## Perspektiva medijacije

***Medijacija, kao relativno nov način i postupak rešavanja sukoba, treba da stane „rame uz rame“ sa pravosuđem i da postane svima dostupna, poznata i društveno priznata alternativa.***

## Kada je medijacija moguća?

Medijacija može koristiti onda kada:

- kod svih strana u sukobu postoji potreba da se održi ili povрати dobar međusobni odnos
- sve strane u sporu imaju interes da raščiste problem
- strane u sporu osećaju umor od daljeg sukobljavanja
- postoji dobra volja kod svih strana da se sukob reši

Tipične oblasti primene medijacije su:

- Porodična i brakorazvodna medijacija
- Medijacija u obrazovnim ustanovama / školi
- Upravna i poslovna medijacija
- Trgovinska/komercijalna i zdravstvena medijacija
- Medijacija u oblasti očuvanja životne sredine
- Medijacija u lokalnoj zajednici
- Medijacija u građanskim i krivičnim postupcima
- Međunarodna medijacija
- Medijacija u društvenim/socijalnim promenama

## ... a kada ne?

Medijacija nije adekvatna u slučajevima kada:

- bilo koja strana nije voljna za posredovanje
- neka od strana nije u stanju da uzme učešće ili nije u stanju da se drži dogovora (npr. usled ozbiljnog mentalnog poremećaja)
- kada nije u interesu neke strane da postigne sporazum (može profitirati značajno više pobedom na sudu i/ili koristi medijaciju kao priliku da uzvrati udarac ili da dođe do informacija koje će kasnije zloupotrebiti)
- kada postoji pretnja ili strah od nasilja
- kada spor zahteva uključivanje javnosti
- neka od strana nije lično prisutna ili organizaciju predstavlja osoba bez ovlašćenja da samostalno pregovara i preinači prvobitni zahtev

## Ko može da traži medijaciju?

Zavisno od oblasti primene, medijaciju može inicirati:

- jedna ili više sukobljenih strana direktno
- indirektni učesnik u sukobu (pr. kolege/nadređeni ili rodbina, socijalne službe, advokati, policija i sl.)
- medijator tako što nudi uslugu stranama u sukobu (npr. sukobi u zajednici od javnog interesa)
- predstavnici vlasti ili nadležnih agencija (npr. zakonski regulisana obaveza)

## ... i kako?

- Direktnim obraćanjem zainteresovane strane nekom od centara za posredovanje u sukobima
- Upućivanjem stranaka od strane suda u neki centar za posredovanje

## Kako počinje medijacija?

Medijacija može da otpočne tek kada se ispune bar tri uslova:

1. neophodno je da posredovanje dobrovoljno prihvate sve strane u sukobu.
2. Sukobljene strane su se upoznale i saglasile sa predloženom procedurom ili postupcima koje će slediti tokom posredovanja
3. konkretan posrednik (ili tim posrednika) je prihvaćen od svih sukobljenih strana kao kompetentna, neutralna i nepristrasna osoba od punog poverenja.

## Može li se prekinuti i kako?

- Medijacija se može **trajno** prekinuti na zahtev bilo koje strane i to se čini sporazumno.
- Ukoliko medijator/ka izgubi poverenje bilo koje strane u sukobu, medijacija se **privremeno** prekida sve dok se ne pronađe adekvatna tj. stranama u sukobu prihvatljiva zamena.

## Kako izgleda postupak medijacije?

Proces medijacije se razlikuje od oblasti do oblasti primene. Model koji primenjuje Grupa MOST usmeren je na izgrađivanje dobrih odnosa i pravog dijaloga između sukobljenih strana koji će im omogućiti da dođu do kvalitetnog rešenja spora.

U praksi medijacija prolazi kroz nekoliko osnovnih faza/koraka, koji se odvijaju kroz 3-8 susreta:

- 1. Priprema za medijaciju** – traje nedelju dana i prvenstveno podrazumeva *prikupljanje podataka* na osnovu kojih medijator razvija *strategiju i plan intervencije*. Medijator potom zakazuje *inicijalne odvojene susrete* sa predstavnicima svake strane u sukobu (klijentima), na kojima se definišu svi uslovi pod kojima je dati spor moguće rešavati. Dogovor o medijaciji ozvaničava se potpisivanjem ugovora.
- 2. Prvi susret / početak medijacije** – traje 2-3 sata i počinje uvodnim izlaganjem medijatora/ke i upoznavanjem strana u sukobu sa konkretnim planom i načinom rada gde strane u sukobu imaju mogućnost da razjasne sve nedoumice i dobiju odgovore na sva pitanja. Kada strane pokažu spremnost da se otpočne sa posredovanjem, svaka strana u sukobu dobije pravo na unapred dogovoreno **neprekinuto vreme** tokom koga iznosi ukupno viđenje problema, bez upadica ili prekidanja. Medijator potom sumira uvodna izlaganja i pruža mogućnost klijentima za spontan razgovor tj. naizmenično reagovanje strana na ono što su čuli ili vodi usmereni i dijaloški struktuiran razgovor (medijator postavlja pitanja radi razjašnjenja činjenica, razumevanja osećanja, ključnih tema i tačaka slaganja i neslaganja). Po potrebi moguće je susret prekidati odvojenim radom sa klijentima.
- 3. Struktuiranje predmeta spora i određivanje agende pregovaranja** – važno je da se postigne zajedničko razumevanje problema i njegove složenosti (strukture) i odrede ključne teme i konkretne tačke neslaganja oko kojih će se pregovarati. Medijator/ka ustanovljava redosled i način bavljenja pojedinačnim temama/problemima, sa čime treba da se saglase sve strane u sporu.

## Kako se medijacija razlikuje od suđenja i arbitraže?

**Medijator/ka** nema moć da donosi odluke i presuđuje ko je u pravu, a ko ne, već radi na pomirenju suprotstavljenih interesa i koristi sav svoj stručni autoritet i veštine da omogući stranama u sukobu da postignu dogovor koji je utemeljen na njihovim realnim potrebama i interesima.

**Suđenje** je proces koji se odvija u sudu, u okviru zakonskih procedura i posredstvom advokata koji zastupaju interese strana u sukobu. Sudski proces odlikuje konfrontiranje suprotstavljenih (neprijateljskih) strana, gde sudija ili porota donosi konačnu i obavezujuću odluku tj. presuđuje u korist jedne, a na štetu druge strane.

**Arbitraža** je proces u kome treća nepristrasna strana (arbitar) samostalno donosi finalnu, obično obavezujuću, odluku. Proces rasprave i odlučivanja može biti regulisan pravilima iako procedure ne moraju biti zakonski formalizovane.

## Zašto se opredeliti za medijaciju?

1. Medijacija smanjuje neprijateljstva i može "izlečiti odnose" između sukobljenih strana
2. Postiže se **fer sporazum** koji odgovara specifičnim potrebama i interesima sukobljenih strana.
3. Strane u sukobu imaju punu **kontrolu nad procesom i ishodom** pregovaranja.
4. Značajno se **štedi vreme** jer, nasuprot konfrontacije i iscrpne borbe argumentima, krči put razumevanju različitih interesa i izgrađivanju saradnje. Prosečno trajanje posredovanja pri razvodu brakova je 8 sesija (po 2-3 sata svaka), a pri razrešenju građanskog spora je 2-4 sesije.
5. Svaka strana može **uštedeti značajnu količinu novca** (50% do 95% novca koje bi mogli potrošiti u sudskom sporu).
6. **Ritam i dužina** trajanja medijacije zavisi prvenstveno od strana u sukobu i prilagođava se njima.
7. Stranama u sukobu se garantuje dostojanstvenost u postupku i **poverljivost** (tajnost) iznetih privatnih informacija.