



Mirenjem do pr(a)vog rješenja spora

Kultura tolerancije i mirenja postala je jedan od osnovnih atributa življenja i svakog poslovanja. Parničenje postaje sve više negativni atribut i za osobe i za poslovne entitete. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, kao i već izgrađena mreža drugih centara za mirenje i izmiritelja, predstavlja izvrsnu mogućnost za osiguratelje i njihove stranke

Mirenje sve više osvaja svijet rješavanja sporova. Ono to polako, ali nezauzavljivo čini i u Hrvatskoj. Riječ „mirenje“ više ne lijepi automatski upitnike na iznenađena lica građana i posebno pravnih stručnjaka, premda će morati istrčati još mnogo kilometara prije nego što zauzme ravnopravni položaj s poznatim tradicionalnim načinom

rješavanja sporova. Ne treba tajiti ambicije mirenja da postane primarni način rješavanja sporova. Mirenje u svijetu često nazivaju „uspavanim divom“ („sleeping giant“), divom koji samo čeka da se probudi, a kada to učini ili kada mu to dopustimo, svijet u kojem živimo i radimo bit će mnogo bolji.

Poslovni ljudi nemaju vremena za sporenje

Zanimljivo je kako rješenja koja nam nudi mirenje nisu novina u povijesti ljudskog roda. Ono je izvučeno iz ljudskog nasljeđa još iz vremena kada nije bilo ni prava ni sudova ni represivnog aparata. Mirenje zaogrnuo novim ruhom

slavodobitno se vraća u stvarnost i ubrzano zadobiva naklonost građana a što je još važnije, i onih koji žive od rješavanja sporova. U modernom zapadnom svijetu kultura tolerancije i mirenja postala je jedan od osnovnih atributa življenja i svakog poslovanja. Parničenje postaje sve više negativni atribut i za osobe i za poslovne entitete. U tom svojevrsnom novom pokretu prednjače upravo poslovni ljudi okrenuti poslovanju na tržištu izloženom brojnim iskušenjima. Oni nemaju vremena za sporenje, njihova osnovna zadaća je poslovati i proizvoditi novu vrijednost. Poslovni ljudi tvrde da im je rizik suđenja mnogo viši od uobičajenog poslovnog rizika na tržištu. Zato svijet biznisa više ne prihvaća pristup u rješavanja sporova u kojemu je sudska parnica prvo i jedino rješenje. Pružatelji pravnih usluga koji zastupaju takav pristup gube utakmicu za utakmicom. Zašto mirenje predstavlja evoluciju u razvoju ljudskog društva, a posebno u razvoju sustava rje-

Svijet biznisa više ne prihvaća pristup u rješavanja sporova u kojemu je sudska parnica prvo i jedino rješenje. Poslovni ljudi nemaju vremena za sporenje, a rizik suđenja mnogo je viši od uobičajenog poslovnog rizika na tržištu

šavanja sporova (neki tu evoluciju zbog intenziteta promjene nazivaju „revolucijom“ i baš zbog toga mnogi se mirenja još uvijek jako, premda sasvim neopravdano, „plaše“)? U posljednje vrijeme običava se reći da je mirenje toliko dobro da ga se svi plaše. Dobro je ama baš za sve: za stranke u sporu, za ljude koji ih okružuju, za njihove punomoćnike, sudove i suce te lokalnu i ukupnu društvenu zajednicu, čak i za odvjetnike, premda mnogi od njih još ne vjeruju u to (sve je veći broj hrvatskih odvjetnika koju se prepoznali snagu mirenja u njegov potencijalni pozitivan utjecaj na njihov profesionalan život).

Sudski spor izvan životnog konteksta

Danas su nam puna usta demokracije, demokratskih prava, individualnih prava građana, itd. Svaka demokracija u svojoj osnovi, ma koliko ona bila idealno zamišljena, predstavlja ideju najšireg sudjelovanja građana u kreiranju života u društvenoj zajednici („vlast za narod i od naroda“). Ovakav oblik sudjelovanja građana u posrednom kreiranju uvjeta života u zajednici u kojoj žive, daje im osjećaj slobode, ravnopravnosti, izbora, samoodređenja i samopoštovanja. Ako te demokratske principe primijenimo na državne sustave rješavanja sporova, shvatit ćemo da tamo ne stane demokracija. Netko će dodati da demokracija tamo nema što ni tražiti. U pravu su, ali samo kada je riječ o tome da takve demokracije za sada još uvijek nema, a ne da je ne treba i biti.

Jeste li se ikada upitali koliko je svaka stranka doista uključena u rješavanje vlastitog spora? Kada stranke nisu u stanju same riješiti spor, gotovo se po inerciji obraćaju za pomoć „doktorima“ za rješavanje sporova, pravnicima. Od trenutka kada stranke predaju svoj spor odvjetniku, prenose mu istodobno i svu odgovornost za njegovu sudbinu. Pravnici automatski prevode životni problem sa socijalnog u pravnički jezik. Ljudski konflikt pretvaraju u spor, slučaj, lišen svakog



životnog konteksta. Iz spora isključuju sve što je za stranke životno relevantno i umjesto njih odlučuju što je za njih pravno relevantno. Stranke u sporu su jedine koje znaju zašto je do spora došlo i kako bi ga željele riješiti, a prepuštaju ga u ruke trećih nepoznatih osoba koje jako malo znaju o njihovom sporu. One na taj način samo pasivno čekaju da netko drugi umjesto njih riješi njihov spor. Punomoćnik stranka zna o sporu samo ono što mu je stranka ispričala, a sudac mnogo manje. Mi pravnici pretvaramo se da upravo mi znamo što je najbolje za stranke, premda ih o tome prečesto ništa i ne pitamo.

Rezultat je poražavajući za stranke. One u vlastitom sporu sudjeluju kao drugorazredni sudionici i nerijetko kao promatrači; netko umjesto njih odlučuje što je za njih važno i ujedno da one ne sudjeluju aktivno u parnici. Nitko se ne bavi ljudskom komponentom spora, osjećajima stranaka, njihovim stvarnim interesima i odnosom koji je samo privremeno poremećen. Svi se bave samo pravno relevantnim pitanjima koje stranke i ne razumiju, a još manje razumiju strogi i formalni postupak u kojemu se koriste njima nepoznate riječi. Strankama se u sudnici u pravilu ne dopušta iznijeti njihovu stranu priče, a i kada im se dopusti, to se čini samo u odnosu na ono pravno relevantno, sve osta-



lo nije dopušteno. Pokušajte samo zamisliti kako se stranke u takvom položaju osjećaju?

Sudovi se ne bave životnim, već pravnim problemima

U takvom sustavu stranke su izgubile kontrolu nad svojim sporom i nad svojim životom, čekajući presudu od treće osobe koja će odlučiti tko je od njih u pravu, a tko ne, tko je pobjednik, a tko gubitnik? Njihov odnos presudom je trajno poremećen, a negativne posljedice presude prenose se čak i na buduće naraštaje. Pokušajte upitati one koji su pobijedili u par-

nici, kako se osjećaju? Nema zadovoljstva u takvoj pobjedi, u porazu protivnika aktom državne vlasti, ma koliko taj poraz bio opravdan. Zato suđenje često slični gašenju požara. Osigurava se prisilno izostanak plamena - privremeni mir, dok iskre ostaju tinjati i čekaju novu priliku da se razbuktaju. Ovo zato je sudovi po svojoj prirodi rješavaju samo spor (slučaj), a ne konflikt između stranaka. Svjedoci smo nerazumijevanja između građana i sustava za rješavanja sporova. Stranke očajnički od sudova traže pomoć u rješavanju za njih velikih životnih problema. Međutim, sudovi i pravnici ne bave se njihovim životnim problemima, već s njihovim pravnim problemima, a one ni ne znaju da imaju pravni problem. Odatle njihova frustracija, nerazumijevanje, razočaranost i nezadovoljstvo. To uzajamno nerazumijevanje nazivamo civilizacijskim nesporazumom. Naime, današnje pravosuđe temeljeno je na stoljetnim principima koji više ne mogu udovoljiti potrebama građana.

Od trenutka kada stranke predaju svoj spor odvjetniku, oni automatski prevode životni problem sa socijalnog u pravnički jezik. Ljudski konflikt pretvaraju u spor, slučaj, lišen svakog životnog konteksta



Mirenjem do kreativnih rješenja

Mirenje znači uvođenje demokracije u sporenje. Demokratski je omogućiti građanima da slobodno i mirno na svoj način zajednički pokušaju riješiti vlastiti konflikt uz uzajamno uvažavanje i razumijevanje bez radnji usmjerenih na novo suprostavljanje. Mirenje omogućuje strankama u sporu da same izaberu okvir za njegovo rje-

šavanje, da izaberu osobu izmiritelja koja će im u tome pomoći, a ne odlučiti umjesto njih, da u postupku mirenja iznesu svoju stranu priče koja je njima relevantna, da čuju i razumiju protivnikovu stranu priče, da u cijelosti upravljaju s postupkom i njegovim rezultatom. One izravno odlučuju o sadržaju nagodbe pri čemu su moguća kreativna rješenja. Kako je nagodba u mirenju sporazumna, stranke je dobrovoljno izvršavaju. Na ovaj

Nagodba nakon četiri godine parničenja

Dvije stranke u postupku mirenja nakon što su se parničile četiri godine pred prvostupanjskim sudom, navele su da ih cijelo to vrijeme nitko ništa nije pitao. Nakon dva sata sklopile su nagodbu.

U drugom slučaju, stranke su se našle u postupku mirenja pred drugostupanjskim sudom nakon što je donesena prvostupanjska nepravomoćna odluka. Dva mlada direktora priznala su da u svih **osam godina**

nikada nisu razgovarali!? Nakon četiri i pol sata pregovaranja sklopili su nagodbu. Zamislite do kakvih posljedica dovodi postojeći sustav rješavanja sporova?

Spor star dvadeset godina, u kojem su donesene brojne sudske odluke na raznim sudskim instancama riješen je u postupku mirenja za samo nekoliko sati, nakon što su stranke konačno dobile priliku razjasniti stvari na način koji nije samo pravni.

Čekajući presudu od treće osobe koja će odlučiti tko je od njih u pravu, stranke su izgubile kontrolu nad svojim sporom i nad svojim životom, a njihov odnos trajno je poremećen

način stranke izravno sudjeluju u rješavanju vlastitog spora, dobivaju priliku da ih konačno netko sluša, čuje i razumije, kao i da obnove i zadrže njihov samo privremeno poremećeni odnos. Nema neizvjesnosti oko ishoda sudskog postupka, rješavaju spor na način koji njima najviše odgovara, nema gubitka vremena i novca, nema frustracije, nema presude, nema pobjednika ni gubitnika. Stranke su vrlo zadovoljne ovakvim demokratskim sudjelovanjem u vlastitom sporu.

Svaka nagodba u postupku mirenja ne predstavlja samo jedan jedini broj, već predstavlja uskratu mogućnosti njegovog multiplikiranja pred prvostupanjskim, drugostupanjskim i trećestupanjskim sudom. Uskraćuje mogućnost traženja ovrhe u ovršnom postupku, ili zaštite pred Ustavnim sudom RH ili nadležnim sudom EU.

Nagodbom u postupku mirenja pred drugostupanjskim sudom riješeno je 12 spojenih predmeta koji su se vodili pred četiri suda, a u



drugom, veoma svježem primjeru, riješeno je čak 17 predmeta istih stranaka, koji su se vodili pred tri različita suda. Zamislite samo koliko bi rješavanje svih tih predmeta trajalo (u parnici je odbijen prijedlog za njihovo spajanje), koliko bi odluka bilo doneseno, koliko žalbi, ovrha, revizija, možda i ustavnih tužbi, koliko vremena, koliko troška, koliko neizvjesnosti i frustracije.

Osiguranje idealno za promociju mirenja

Svijet osiguranja idealan je za promociju mirenja kao primarnog načina rješavanja sporova, neovisno o tome radi li se o sporu s vlastitom osiguranikom ili osiguranikom druge osiguravajuće kuće, o sporu sa zaposlenikom, dobavljačem ili drugom osiguravajućom kućom. Korektan odnos sa strankom na drugoj strani trebao bi imati prioritetni značaj u poslovanju. Svaki odnos koji nije korektan nosi sa sobom reputacijski rizik

o kojem se unaprijed vrlo malo razmišlja.

Neka istraživanja pokazala su da nezadovoljni klijent proizvede oko 12 novih nezadovoljnika koji neće koristiti vaše usluge, dok zadovoljan klijent donese gotovo dvostruko više novih klijenata.

Stranka koja traži određenu naknadu zbog nastupanja osiguranog rizika, u pravilu se u odnosu na osiguratelja osjeća iznimno neravnopravno. Taj osjećaj, posebno ako je uvećan postupanjem osiguratelja, ne može ublažiti ili ispraviti ni jedna naknada, ma koliko visoka bila. Postupak mirenja dopušta eliminaciju osjećaja neravnopravnosti snaga, omogućuje stranci da je se sluša i respektira, da iznese svoju stranu priče i da kaže kako se ona zapravo osjeća u svemu tome. Postupci mirenja potvrđuju da je odnos prema stranci u smislu uvažavanja, poštovanja i razumijevanja za njen različiti položaj i mišljenje za nju mnogo značajniji od samog sadržaja nagodbe ili visine isplaćenog iznosa.

Iskrena isprika ponekad važnija od naknade

Sporna pitanja u sporovima iz osiguranja i njihova rješenja vrlo često nisu stvar visine naknade, već su dio drugih nemonetarnih elemenata, kao što je spomenuti odnos s poštovanjem, transpa-

rentnost u postupanju, davanje potrebnih podataka, iskrena sućut i što je ponekad veoma važno, iskrena isprika. Sve su to elementi koji su često zanemareni u tradicionalnom pristupu rješavanja sporova.

Novi pristup u rješavanju sporova iz područja osiguranja može dovesti osiguravajuće kuće u višekratno povoljniji položaj. Primjer spora u postupku mirenja vezanog za krađu jahte danu u charter, potvrđuje da je u postupku mirenja moguća dogovorna isplata naknade koja je i do 30% i više, niža od one koju bi konačno eventualno dosudio sud.

Uz ovakav pristup smanjuje se broj sudskih sporova, smanjuje se iznos isplaćenih naknada, smanjuje se iznos rezervacija, uvećava se poslovna reputacija, ekonomičnije se koriste svi resursi kao što su novac, vrijeme i ljudski potencijal, uvećava se zadovoljstvo klijenata i zaposlenika, popravljaju se radno okruženje i motivacija zaposlenika za radni doprinos i uvećavaju se kompetitivne sposobnosti na tržištu.

Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, kao i već izgrađena mreža drugih centara za mirenje i izmiritelja, predstavlja izvršnu mogućnost za osiguratelje i njihove stranke. Sudskom postupku treba pribjeći tek kada smo sigurni da sve u dobroj vjeri iskušane konsenzualne metode rješavanja sporova (među kojima mirenje prednjači po svojim pogodnostima), nisu dale rezultata. Takav pristup jednostavno se može unaprijed osigurati medijskim ugovornim kazulama. Ne brinite, sudovi će uvijek biti tu za vas. Dajte prije njih šansu sebi i svojim strankama i spriječite ili riješite svoj spor na najpogodniji način – MIRENJEM.

Mirenje omogućuje strankama u sporu da same izaberu okvir za njegovo rješavanje, da iznesu svoju stranu priče, da čuju i razumiju protivnikovu stranu priče te da u cijelosti upravljaju s postupkom i njegovim rezultatom
