



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

CENTAR ZA MIRENJE

Zagreb, 15. prosinca 2016.

---

## **MIŠLJENJA ZAKONSKIH ZASTUPNIKA STRANAKA I ODVJETNIKA O POSTUPKU MIRENJA PRED CENTROM ZA MIRENJE HUM-A**

Najveći broj mirenja pred centrom za mirenje HUM-a je provedeno u građanskim predmetima 52% (dioba nasljedstva, imovinsko pravni odnosi, naknada štete), zatim obiteljskim sporovima 38% (podjela bračne stečevine, alimentacija, skrb i uzdržavanje djeteta, susreti i druženja s djecom) te trgovački sporovi 10 %.

### **TKO JE INICIRAO POSTUPAK?**

U nešto više od polovice slučajeva stranke su suglasno inicirale postupak mirenja 52%, na jednostrani prijedlog stranaka postupak je pokrenut u 26% slučajeva dok je odvjetnik inicijator u 5%.

### **KAD STE PRVI PUT ČULI ZA POSTUPAK MIRENJA?**

2014., 19% i 2015., 17% su bile najplodonosnije godine za širenje saznanja o postojanju postupka mirenja.

### **KAKO STE PRVI PUT ČULI ZA POSTUPAK MIRENJA?**

Stranke su u 26% slučajeva prvi put čule za postupak mirenja od svojih odvjetnika, slijedi sud s 10% te u 5% slučajeva stranke su za mirenje čule za vrijeme obilježavanja Tjedna mirenja. U ostalim slučajevima izvori saznanja su internet, pravna literatura i zakon, mediji, seminari, protivna strana.

### **RAZLOZI ZBOG KOJIH STE PREDLOŽILI / PRIHVATILI POSTUPAK MIRENJA:**

- želja za mirnim završetkom spora (x2)
- izbjegavanje odlaska na sud i pokušaj rješenja spora mirnim putem (x2)
- ekonomski razlozi
- rješenje problema i manji troškovi
- skraćivanje postupka, smanjenje troškova, rješavanje spora u cjelini
- HUM je neutralna treća strana u postupku, smanjenje troškova, skraćivanje

- postupka
- radi rješenja spora bez suda
  - izbjegavanje dugotrajnog i u konačnici neizvjesnog spora, tj. naplate
  - zbog izbjegavanja sudskog procesa kojim stranke nisu zadovoljne
  - sporazumni raskid je bolja varijanta nego sud
  - predmet sam procijenio veoma složenim i dugotrajnim, uz potrebu podnošenja nove tužbe, a držim da je moguće dogovoriti se
  - pozitivno prethodno iskustvo, složenost i dugotrajnost sudskog postupka
  - da se slučaj riješi pozitivno
  - dobrobit djeteta
  - dobrobit djece i duševni mir
  - obiteljski razlozi
  - nadala sam se da će drugu stranu netko treći urazumiti
  - novo iskustvo
  - bez odgovora (3x)

**Stranke biraju mirenje kako bi što efikasnije riješile spor uzimajući pri tome u obzir manje troškove te želju izbjegavanja dugotrajnog sudskog postupka, posebice u slučaju obiteljskih sporova.**

#### **RAZLOZI ZBOG KOJIH STE POSTUPAK MIRENJA ODLUČILI POVJERITI CENTRU ZA MIRENJE HUM-a:**

- brže i jeftinije od postupka pred sudom (4x)
- preporuka odvjetnika (3x)
- vođenje parnice pred sudom je skupo (2x)
- učinkovitost, financijski aspekt
- odluka da se spor riješi brzo
- radi izbjegavanja sudskog procesa
- ne vjerujem sudovima i puno bi koštalo
- smatrala sam da je postalo besmisleno dalje voditi sudski spor
- stručnost i kompetentnost HUM-a
- neovisnost i stručnost HUM-a
- nepristranost HUM-a
- stručnost HUM-a, uvjerenost da se dogovor može postići mirnim putem i dogovorom
- efikasnost i stručnost
- stručnost i dobro savjetovanje
- iskustvo izmiritelja
- izvrsno iskustvo s miriteljem dr. sc. Srđanom Šimcem u složenom sporu
- u HUM-u sam odrasla, sviđa mi se okružje i ljudi
- prva udruga te vrste za koju sam saznala
- jednostavnost postupka

- mogućnost detaljnijeg i ljudskijeg načina komuniciranja stranaka u sporu
- proučila sam na web-u i razgovarala s članovima HUM-a
- savjet suda + saznanja iz stručnih članaka
- savjet suda
- dobra preporuka, dobre informacije na internet stranici, dobre reference
- upućen sam da je to najbolje rješenje
- prijedlog suda
- odluka suda
- između ostalog, tjedan besplatnog mirenja te "stand by" u našim okolnostima (neriješenim)
- radi rješenja spora
- nada da će polučiti rezultate
- vjera u dobar ishod procesa
- volja za mirno rješavanje spora
- sporazumni raskid je bolje rješenje
- osobni razlozi

**Stručnost, kompetentnost, iskustvo miritelja, nepristranost, odlične preporuke, osjećaj sigurnosti i povjerenja uz želju stranaka da riješe spor ključni su razlozi zbog kojih su stranke izabrale pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje HUM-a.**

## **ZADOVOLJSTVO PROVEDENIM POSTUPKOM MIRENJA**

Stranke su provedeni postupak mirenja ocijenile ocjenom odličan u 78% slučajeva te ocjenom vrlo dobar u 17%, što ukazuje na visoku razinu zadovoljstva.

## **U KOJEM POGLEDU MIRENJE NIJE ISPUNILO VAŠA OČEKIVANJA**

- suprotna strana nije sklona dogovoru (x3)
- nemogućnost stranaka da se dogovore (x2)
- spor nije u potpunosti riješen (x2)
- ostale stranke se nisu mogle složiti
- očekivala sam da će se druga strana promijeniti
- tvrdoglavost stranaka
- pregovaranje
- postizanje povjerenja
- sagledavanje relevantnih činjenica i dokaza
- u ekonomskom pogledu
- dao sam 4, jer nisam siguran u ocjenu, još postoje neriješene formalnosti
- postupak je trajao dulje od očekivanog
- rješenje nije postignuto
- bez odgovora (x18)

**Stranke često ističu nemogućnost postizanja dogovora s ostalim strankama i nespremnost druge strane kao aspekt u kojem mirenje nije zadovoljilo njihova očekivanja.**

## **ZADOVOLJSTVO IZMIRITELJEVIM RADOM**

**Izmiriteljev rad je u 90% slučajeva ocijenjen peticom, a četvorkom u 10%, što ukazuje na odličnu kvalitetu rada.**

- konciznost, strpljivost, argumentiranost
- izuzetno strpljiv i razuman
- izrazito staložen, dobronamjieran i smiren
- ležernost, strpljivost, stručnost
- stručnost, strpljivost, taktičnost
- smiren, topao, razuman
- stručnost, smirenost
- izuzetno drag, srdačan, strpljiv, izuzetan psiholog
- staložen, predan, želi pronaći rješenje
  
- zahvaljujem na strpljivosti i racionalnom pristupu, a posebno na utjesi
- izmiritelj je iznimno smiren i staložen, iznimno dobro sluša
- vrlo diskretan, strpljiv, konstruktivni prijedlozi
- uložio mnogo truda, stručan, osoba od povjerenja
- trudio se riješiti spor na dobrobit djeteta i prema željama djeteta
- uložio mnogo truda da dođe do dogovora
- na svakom sastanku je bio u stanju poslušati i razjasniti svaku nedoumicu
- jednostavna, stručna osoba
- profesionalno, objektivno, mirno i razumno pristupanje problemima, racionalna i jasna rješenja
- pristup stranci i cijelom postupku
- odlično je što se radi s razumijevanjem
- izuzetna strpljivost medijatora, sigurnost u ono što rade, lijepo vode postupak, prate razgovor, dobro vode
- educiranost, izmiriteljske vještine, izvrsna procjena postupovne situacije, komunikacija
- visoka razina komunikacije, mogućnost otvorenog razgovora, stručni nesubjektivni savjeti
- u cijelosti je saslušao obje strane i predložio kompromisna rješenja
- profesionalan, stručan, decentan
- razumijevanje cijele situacije koja predugo traje i djeca su nezadovoljna i

- nesretna
- dobio sam sve potrebne informacije, dobronamjerne savjete i razjašnjenja nekih otvorenih pravnih pitanja koje nisam znao ranije
  - prelijepo vođenje postupka
  - vrhunsko vođenje postupka
  - sklopljen je dogovor
  - nije postignut dogovor
  - dajem 4 jer sam očekivala rješenje spora, iako je izmiritelj divan
  - sve izuzetno dobro
  - izmiritelj je super
  - bez odgovora (8x)

**Vrlina izmiritelja koja se najviše dojmila stranke je uvažavanje, strpljivost i razumijevanje njihovog problema te usmjerenost na njegovo rješenje, a ističu se i smirenost, stručnost, profesionalnost.**

### **ZADOVOLJSTVO SADRŽAJEM NAGODBE**

**Stranke su sadržajem nagodbe izuzetno zadovoljne u 56% slučajeva (ocjena odličan), a u 44% slučajeva postoji prostor za napredak (ocjena vrlo dobar). Što pokazuje visoko zadovoljstvo sadržajem nagodbe.**

### **RAZLOZI NEZADOVOLJSTVA**

- nisu navedene sve bivše čestice
- druga strana nije popustila glede dijela svojih zahtjeva
- razlozi privatne prirode, očekivala sam više
- postignut je kompromis
- financijski razlozi
- bez odgovora (x22)

### **ZAŠTO NIJE SKLOPLJENA NAGODBA**

Najčešći razlog nesklapanja nagodbe je neki oblik nemogućnosti dogovora između stranaka (ukupno 67%), a ostali razlozi su ekonomske prirode (20%) te protek vremena određenog za sklapanje nagodbe (13%).

### **HOĆETE LI POSTUPAK MIRENJA KORISTITI U DRUGIM SPOROVIMA**

Stranke namjeravaju postupak mirenja koristiti u drugim sporovima u 76% slučajeva, a samo u 7% su izjavile da neće.

## **BISTE LI POSTUPAK MIRENJA PREPORUČILI DRUGIMA**

Sve stranke (100%) bi postupak mirenja preporučile drugima.

## **UTJECAJ MIRENJA NA VAŠE DOSADAŠNJE ISKUSTVO U RJEŠAVANJU SPOROVA**

- HUM je vrlo uspješna udruga
- otvorilo novo poimanje pregovaranja
- edukativno i dobro
- u određenoj mjeri mi je dalo saznanja koja mogu koristiti u budućnosti
- inače volim posao u kojem se puno pregovara i traže osjećaji
- utjecalo je, očito postoji rješenje koje ne možemo sami dokučiti
- da, bolje se razjasne stavovi o neriješenim stvarima
- pokazalo se da je ovo jedan apsolutno prihvatljiv način rješavanja sporova
- da, druga strana je do kraja čula moje razmišljanje
- stvarno se sve prije riješi i dogovori, pa traje kraće
- efikasnost rješavanja sporova kroz neformalnost postupka
- još više se trudim dogovarati stranke
- mogućnost razgovora sa suprotnom stranom bez tenzija
- da, brzina
- pozitivno
- suci trebaju ustrajnije predlagati mirenje, a ne samo formalno
- provodili smo postupke mirenja u sklopu suda koji je vodio konkretan spor
- nisam imala prethodnih iskustava
- nije, nisam imao sporova koji su zahtijevali mirenje
- nikad do sad to nisam koristio, jer sam dovoljno odgovoran u svim situacijama da budem primarno fer i korektan
- da (x3)
- ne (x4)
- bez odgovora (x15)

**Stranke mirenje prepoznaju kao način rješavanja sporova u kojem do izražaja dolazi kvalitetna komunikacija, uvažavanje njihovih mišljenja i stavova bez osuđivanja, a rezultat je zadovoljstvo svi sudionika.**

## **POHVALE, PRIJEDLOZI, PRIMJEDBE**

- svaka pohvala izmiritelju (x2)
- zadovoljstvo izmiriteljem, preporučila bih drugima
- zahvaljujem izmiritelju što je imao toliko strpljenja za nas. Na početku mi se slučaj činio bezizlazan, ali na kraju smo uz pomoć našeg medijatora sklopili dogovor

- smirenost, jednostavnost
- pohvale izmiritelju na strpljenju
- izuzetan trud izmiritelja
- zahvale na trudu i strpljenju
- ležernost, strpljivost, stručnost
- vrlo opušteno, a stručno
- sve pohvale na profesionalnosti i istodobno ugodnoj atmosferi
- stvarno se osjećam kao doma i nisam napeta i ustrašena kao na sudu, puno hvala
- potrebno je puno umješnosti i živaca za sve uključene u mirenje
- dobio sam sve potrebne informacije, dobronamjerne savjete i razjašnjenja nekih otvorenih pravnih pitanja koje nisam znao ranije, u određenoj mjeri mi je dalo saznanja koja mogu koristiti u budućnosti
- svaki postignut sporazum je bolji od svađe. Pohvala za strpljivo slušanje i rješavanje
- put u postupku je dobar
- super ideja, rješenje, troškovna struktura
- ovakav način mirenja ocjenjujem preporučljivim za ubuduće u sličnim slučajevima gdje je nagodba otežana!
- izuzetno dobar pokušaj rješavanja sporova. Vrlo dobro i lako dostupni termini, prilagođeni nama
- nastaviti s motiviranjem stranaka za mirenje
- svi djelatnici HUM-a su izuzetno susretljivi
- pohvale angažiranosti mnogih odvjetnika
- Hvala Vam puno, puno!
- zahvalna i izuzetno zadovoljna
- super (x2)
- samo pohvale (x2)
- sve ok
- bilo bi dobro da se prostorije HUM-a u kojima se održava mirenje urede (2014.)
- bez odgovora (x12)

**Pohvale su često usmjerene izmiriteljima, osobito njihovoj smirenosti i stručnosti što strankama ulijeva povjerenje kao i činjenica da su one najvažnije u danom trenutku što je i vidljivo usmjeravanjem i prilagođavanjem njihovim potrebama.**

#### **KOMENTAR KOJI DOPUŠTATE OBJAVITI**

- Presentiranje i objavljivanje rezultata uspješnih pregovora u širenju kulture pregovaranja i postizanja kompromisa.

- Toplo preporučujem svima.
- *Sve pohvale na profesionalnosti i istodobno ugodnoj atmosferi.*
- Profesionalno, objektivno, mirno i razumno pristupanje problemima, racionalna i jasna rješenja.
- Dobra preporuka, dobre informacije na internet stranici, dobre reference.
- Svako mirenje, uz korektan odnos objektivno je daleko bolja opcija nego skupo i neizvjesno parničenje.
- Mnogo toga što je inače skriveno se može razjasniti.
- Promjene trebaju početi u školskoj dobi!!!
- Složene odnose stranaka efikasnije, sigurnije i kvalitetnije je riješiti mirenjem.
- Ako imate problem, pustite da Vam ga HUM riješi uz Vašu pomoć.
- Uvijek treba pokušati s mirenjem.
- Ležerno, strpljivo, stručno.
- Nadmašena su sva moja očekivanja.
- Udruga je super.
- Sve je bilo super.
- bez odgovora (x27)

**BROJ OBRAĐENIH UPITNIKA: 42**