



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

# USLUGE CENTRA ZA PREGOVARANJE I MIRENJE

## 1. MEDIJACIJA/MIRENJE ("turbo pregovaranje")



Danas više nitko tko je u sporu sebi ne može priuštiti ignoriranje postojanja medijacije. Što je medijacija? To su pregovori uz pomoć treće osobe od povjerenja stranaka – medijatora/ice. Riječ je zapravo o naprednoj verziji pregovora i/ili nastavku neuspjelih pregovora na mnogo višoj razini (zato medijaciju često zovu "*turbo pregovorima*"). Drugim riječima, stranke čiji pregovori i pored višekratnih pokušaja nisu uspjeli, najčešće pomisle da se više ništa ne da učiniti. Tada se ako im je važno gotovo neizostavno odlučuju za 1. parnicu ili arbitražu kao ili 2. ne činiti ništa. I jedno i drugo može biti pogubno.

Upravo je kraj izravnih pregovora pravi signal strankama i trenutak za medijaciju i za medijatora/icu. To je signal da je strankama potrebna pomoć u nastavku pregovora (prihvatanje pomoći nije znak slabosti). Medijatori/ice neuspjelim pregovorima donose sasvim novu vrijednost. Kroz strukturirani nastavak pregovora i uz stručno vodstvo, pomažu im doći do rješenja.

Medijacija je najbolji način da od druge strane dobijete ono što vam treba! Ona najčešće i najlakše započinje suglasnim prijedlogom stranaka za mirenje: <http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/>. Više o medijaciji možete saznati na linku: [mirenje.hr/o-mirenju/](http://mirenje.hr/o-mirenju/)

Medijaciju stranke koriste u svim vrstama sporova, pa tako:

- u individualnim radnim sporovima uključujući i pomorske radne sporove
- u kolektivnim radnim sporovima između radnika (sindikata) i poslodavaca
- u sporovima na radnom mjestu unutar pravnih osoba
- u obiteljskim radnim sporovima svih vrsta
- u sporovima oko prijenosa upravljanja i vlasništva u obiteljskim poduzećima
- u nasljednim sporovima
- u sporovima u zajednici (susjedski sporovi svih vrsta)
- u gospodarskim sporovima svih vrsta (sporovi iz ugovornog i trgovačkog prava)
- u sporovima vezanim za autorska prava i uz intelektualno vlasništvo
- u pomorskim sporovima
- u sporovima vezanim za energetiku
- u sporovima vezanim za okoliš
- u sporovima vezanim za članstvo u trgovačkim društvima i drugim statusnim sporovima
- u sporovima povodom svih vrsta naknade za štetu
- u sporovima vezanim za medicinsku pogrešku i u drugim vrstama sporova u kojima pacijenti ili njihove obitelji imaju potraživanje prema liječnicima i zdravstvenim ustanovama
- u građevinskim sporovima (*HUM u ovim sporovima surađuje s Građevinskim fakultetom u Zagrebu na temelju Sporazuma o suradnji iz 2018.*)
- u sporovima koji proizlaze iz raznih vrsta osiguranja
- u sporovima s bankama
- u sporovima između štediša i banaka
- u sporovima između države (državnih tijela) i pravnih i fizičkih osoba
- u sporovima između gradova i drugih zajednica lokalne samouprave i pravnih i fizičkih osoba
- i dr.

Napominjemo da se medijacija provodi u sporovima neovisno o broju stranaka u sporu, neovisno u broju sporova između njih i neovisno o tome jesu li stranke već pokrenule sudski postupak ili ne. Uvijek je pravo vrijeme za medijaciju! Naravno, što ranije to bolje.

Imajte na umu da uvjerljivo najveći broj medijacija završava s nagodbom i najčešće tijekom jednog do najviše tri medijacijska sastanka.

Pojam *mirenje* nije prikladna zamjena za pojam *medijacije*. Ovdje nije riječ o pomirenju, već o zajedničkim naporima za rješavanje problema koji muči i iscrpljuje sve stranke u njega uključene.

Još ni jedna stranka u medijaciji provedenoj u Centru za pregovaranje i mirenje, po okončanju medijacije nije propustila upitati se: "Zašto ja za medijaciju nisam saznao/la ranije?"

## 2. FACILITACIJA



Facilitacija je veoma slična medijaciji i provode je naši najbolji medijatori. Najvažnija razlika između medijacije i facilitacije očituje se u tome što se facilitacija koristi u veoma ranom stadiju neslaganja između stranaka, njihovog konflikta ili spora, dakle, prije nego su što su zauzete čvrste i nepopustljive suprotne pozicije i prije nego je konflikt eskalirao ili se pretvorio u sudski ili arbitražni spor. Premda ohrabrujemo stranke za ranu medijaciju, za facilitaciju se opredjeljuju najčešće one koje u naravi nisu u konfliktu ili sporu, već imaju problema u komunikaciji, među njima postoji nerazumijevanje, neslaganje se uvećava, javljaju se prvi znakovi suprotstavljanja i/ili nepovjerenja, ili one jednostavno ne nalaze vremena i načina kako da započnu i nastave razgovor, pregovore (složene) i dogovor o za njih važnim temama.

Facilitatori takvim strankama mogu pomoći oko obnavljanja njihove komunikacije, razjašnjenja spornih pitanja, obnavljanja povjerenja, slušanja i međusobnog razumijevanja, osiguranja sigurnog ozračja za teške razgovore, razmjene informacija za kvalitetnije odlučivanje te unošnje svježije perspektive, energije, mira, nade i optimizma među njih. Oni ih na taj način potiču na iznalaženje kreativnih rješenja problema i omogućuj nastavak rada i suradnje na novoj i kvalitetnijoj osnovi, uz uvelike smanjenu mogućnost da se u buduće nađu u sličnoj situaciji. Facilitaciju provode naši najiskusniji medijatori/ice.

Primjeri facilitacije:

- između članova uprava, upravnih odbora, dioničara, vlasnika udjela (i dr.) trgovačkih društava
- između članova upravnih odbora udruga i sportskih klubova
- između članova obitelji oko pitanja prijenosa vlasništva i upravljanja nad obiteljskim trgovačkim društvom
- između članova tima unutar neke organizacije
- između pojedinih odjela unutar trgovačkih društava
- između menadžmenta i radnika
- između sustanara oko važnih pitanja vezanih uz korištenje zajedničkih dijelova zgrade
- između zainteresiranih povodom važnih ekoloških pitanja u zajednici

- i dr.

Ohrabrite se i vi i iskoristite ovu uslugu. Oslanjajući se na naše iskustvo, uspjeh vam je gotovo zagarantiran.

### 3. PRIPREMA STRANAKA ZA MIRENJE



Pružamo iznimno korisnu i uspješnu uslugu pripreme stranaka i njihovih punomoćnika za medijaciju koja će provoditi izvan našeg Centra za pregovaranje i mirenje. Ovu pripremu provode naši najbolji medijatori/ice. Riječ je o strankama koje su se već opredijelile za medijaciju i žele se za nju što bolje pripremiti kako bi se povećali izgledi za njeno okončanje nagodbom. Stranke i njihovi punomoćnici detaljno upoznaju medijatora/icu s njihovim problemom, a oni ih educiraju o tome što je to medijacija, što očekivati u medijaciji, kako na najbolji način zastupati svoje interese, komunicirati, upravljati konfliktima i negativnim emocijama, te kako postići brzo i najbolje rješenje spora.

Iskustva korisnika ove naše usluge su iznimno pozitivna i u svim slučajevima do sada, sklopili su nagodbu.

### 4. INFORMATIVNI SASTANAK S JEDNOM ILI OBJE STRANE



Za stranke koje nemaju iskustvo s medijacijom, razumljivo je da su skeptične oko mogućnosti da spor riješe na ovaj način. Ponekad ta skepsa dolazi i od njihovih punomoćnika koji nisu imali iskustva s kvalitetnom medijacijom, i zato nisu sigurni je li to dobro rješenje za njihovu stranku. Opravdano je sumnjati u nešto što osobno niste iskusili. Zato vam nudimo uslugu besplatnog informativnog sastanka s medijatorom/icom po vašem izboru, kako bi ih osobno upoznali s vašim problemom te kako bi vas oni detaljno upoznali što je to medijacija, što očekivati u medijaciji, kako zastupati svoje interese, upravljati vlastitim reakcijama i kako uspješno pregovarati.

Iskoristite ovu mogućnost bilo da dođete sami bilo u pratnji svojih odvjetnika bilo da dođete svi zajedno - sve stranke u sporu sa svojim odvjetnicima i drugim zainteresiranim osobama. Uvjerite se na ovaj način osobno i izravno u blagodati koje i vama može pružiti medijacija. Ništa pri ne možete izgubiti. Možete samo dobiti!

Ova usluga je besplatna za stranke, i obveze za stranke nastaju tek nakon što se one suglase oko početka medijacije.

**UPOZORENJE ZAINTERESIRANIMA:** Još ni jedna stranka nakon ovakvog sastanka nije rekla NE medijaciji! Želimo jednako i vama.

## 5. KONTAKTIRANJE SUPROTNE STRANKE RADI SUGLASNOSTI ZA MEDIJACIJU



Rado bi se uključili u medijaciju radi rješenja vašeg spora. Međutim, zbog eskalacije konflikta između vas, ne možete, ne želite ili ne znate kako kontaktirati s drugom stranom u sporu i njihovim odvjetnicima, ili oni uporno odbijaju razgovarati o medijaciji. Također, možda vam se čini da će vaš izravni prijedlog suprotnoj strani ona protumačiti kao znak slabosti, što svakako želite izbjeći. Konačno, sigurni ste samo u to da želite izbjeći suđenje.

Neovisno o tome što je prijedlog za medijaciju predstavlja zapravo iskazivanje iznimne snage, odgovornosti i mudrosti, te spremnosti za hvatanje u koštac s problemom i pronalaženjem rješenja, ako vam je nelagodno to učiniti izravno, mi ćemo to učiniti umjesto vas.

Samo nam se javite i dostavite jednostrani prijedlog za mirenje s kontakt podacima druge strane i njihovih odvjetnika, koji možete pronaći na linku: <http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/>. Mi ćemo ih zvati umjesto vas, razgovarati s njima o postupku medijacije i pokušat ćemo ih privoljeti da i oni kažu DA medijaciji. Ne možemo vam garantirati da ćemo uspjeti, ali garantiramo da ćemo dati sve od sebe.

Ova usluga je također besplatna za vas. Ne čekajte! Iskoristite je!

## 6. PRVI MEDIJACIJSKI SASTANAK BEZ OBVEZA I NAKNADE



Već vam je pomalo jasno što je to medijacija i svjesni ste da postoje jako dobri izgledi da vrlo brzo riješite vaš spor. Međutim, još dvojite u svoju odluku ili ste već odlučili, ali još uvijek druga stranka ili njeni odvjetnici dvoje oko uključivanja u medijaciju. I vas i njih brinu troškovi mirenja.

Prestanite brinuti oko svega toga! Napravimo zajedno važni korak naprijed u pogledu prihvaćanja medijacije s obje strane! Nudimo vam mogućnost da započnemo s medijacijom i da održimo prvi sastanak bez obzira na to koliko će on trajati kako bi se obje strane i njihovi odvjetnici (i druge zainteresirane osobe) uvjerali kako medijacija funkcionira i je li baš vama odgovara. Taj sastanak je besplatan za stranke. O troškovima ćemo razgovarati ako se sve stranke suglase nastaviti s medijacijom i/ili ako već na tom prvom sastanku sklope nagodbu (za što postoje veliki izgledi).

**UPOZORENJE ZAINTERESIRANIMA:** Još ni jedna stranka nakon prvog sastanka u medijaciji nije rekla NE medijaciji. Želimo jednako i vama!

*Nazovite nas ili nas posjetite. Rado ćemo vam odgovoriti na sva vaša pitanja prije nego što se odlučite za neku od naših usluga.*

Hrvatska udruga za mirenje (HUM), Zagreb, Teslina 1  
Centar za pregovaranje i mirenje  
Tajnica: Suzana Fugaj - 099 5912 313  
E-mail adresa HUM-a: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)

Radno vrijeme: od 9.00 do 17.00 sati