



*Neuspjeh pregovora
najbolji je trenutak za
medijaciju i medijatora*



Svaki konflikt ima rješenje

Medijacija u poslovanju i poslovnim konfliktima



Medijacija nije alternativa parnici, već pregovorima koji nisu uspjeli (čak 50% pregovora ne uspijeva).

Neuspjeli pregovori nisu signal da je došlo vrijeme za parnicu ili arbitražu, već da je to pravo vrijeme za medijaciju i medijatora.

Medijator pomaže strankama, njihovim zastupnicima i punomoćnicima postići ono u čemu oni sami nisu uspjeli.

Medijacija vraća sudionike konflikta u stanje s početka njihovog odnosa, kada je među njima sve bilo u redu.

Medijacija je jedini postupak u koji sudionici konflikta ulaze s problemom, a izlaze s rješenjem.

Medijacija je postupak u koji ulazite namrgođeni, a izlazite iz nje sa smiješkom.

Do 80% medijacija u HUM-u završava nagodbom, a polovica njih završava nagodbom već na prvom i jedinom sastanku.



**Primarna svrha poduzetnika
i gospodarstvenika je poslovati,
a ne ustajati u neproduktivnim
konfliktima i sporovima**

*Uspjeh u konfliktu ili sporu nije pobjeda,
već njegovo rješenje!*

Rješenje svakog unutarnjeg ili vanjskog konflikta u poslovanju prevažno je za vas da biste kontrolu nad njim prepustili nekome trećemu.

Prije nego se upustite u bilo koji konflikt ili spor umjesto da se pitate
"Kako pobijediti?", upitajte se: **"Što učiniti da oni nestanu?"**

**Da bi vaš konflikt nestao, treba mu pristupiti na drugačiji način
od onog koji je do njega doveo.**

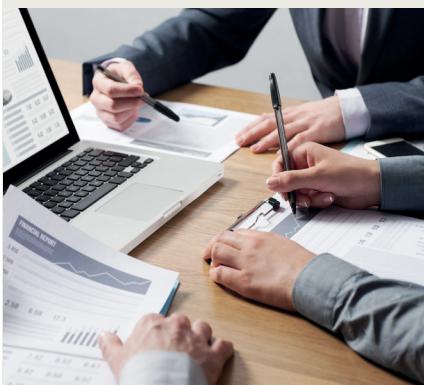
Medijacija je najbolji među njima.

Što je to medijacija?

Medijacija potječe od latinske riječi mediare – “**biti u sredini**”. Predstavlja potpomognuti dijalog i pregovore povodom neslaganja, konflikt ili spora. Riječ je o pregovorima uz pomoć treće osobe od povjerenja stranaka – medijatora/ice. Cilj medijacije je uočiti i otkloniti postojeće zapreke na putu do dogovora. Medijacija je napredna i strukturirana verzija pregovora pod vodstvom medijatora. Ona stranama u konfliktu, koje nisu u stanju komunicirati ili ne mogu to činiti na konstruktivn način, pruža novu priliku sjesti za zajednički stol, obnoviti prekinutu komunikaciju, stvoriti uvjete za međusobno slušanje i razumijevanje te obnovu povjerenja utemeljenog na suradnji umjesto na suprotstavljanju, a sve u sigurnom okruženju u kojem nitko ne odlučuje umjesto njih. Medijacija nije kompromis, već strategijski alat za rano i brzo okončanje konflikt-a (spora) i upravljanje rizicima koje oni sa sobom nose, neovisno o tome jesu li već nastali ili su u nastajanju.

Koji je najbolji trenutak za medijaciju i medijatora?

Najbolji trenutak za medijaciju i medijatora je onaj u kojem sudionici neslaganja, konflikt-a ili spora zaključu da ih ne mogu sami riješiti te postići dogovor. Najčešće je to trenutak kada izravni pregovori između njih ne uspiju. Tada je važno prihvati da to ne znači da su učinili sve i da je tu kraj, već da je to početak traženja rješenja, samo sada na sasvim drugačiji način. Prije odluke o medijaciji poželjno je ne dopustiti da konflikt suviše eskalira i/ili da se pretvori u sudski spor (parnicu). Stranke su i u sudskom sporu spremne za medijaciju, nažalost najčešće tek kada se iscrpe u pravnom ratu i kada postanu svjesne da parnica/arbitraža ne ispunjava njihova očekivanja. Medijacija može započeti u svako doba neovisno o tome jesu li sudionici konflikt-a pokrenuli formalni pravni postupak ili ne. Što ranije pokrenu medijaciju, to bolje.



Tko sudjeluje u medijaciji?

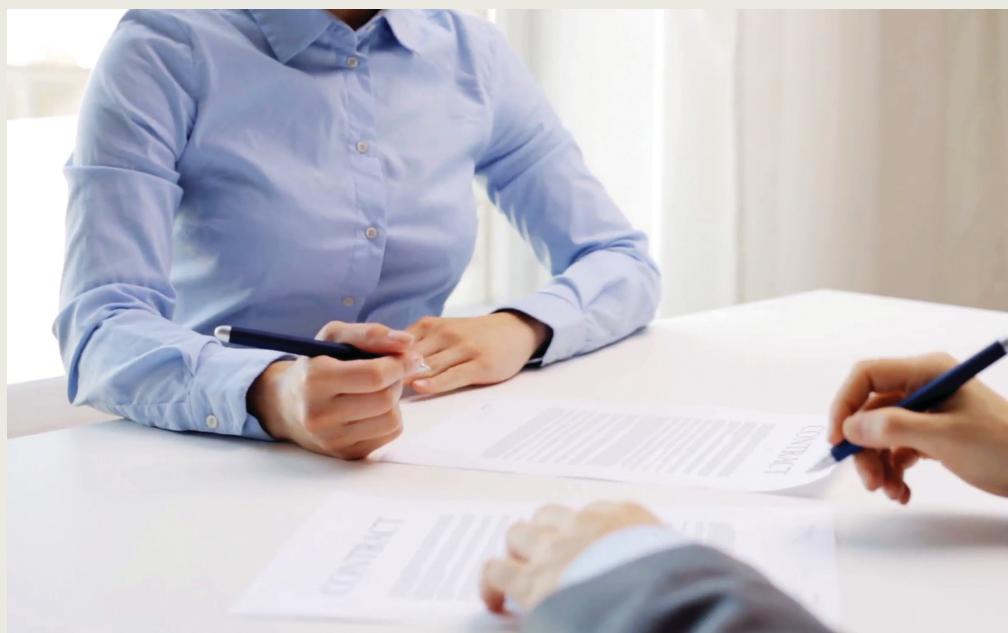
U njoj najčešće sudjeluju stranke, njihovi zastupnici/punomoćnici i medijator. Mogu im se pridružiti i druge osobe koje imaju neki interes u sporu. Ako to žele, stranke u medijaciji mogu uključiti savjetnike i druge osobe od njihovog povjerenja, kao i stručnjake vještace.

Koji gospodarski sporovi su najpogodniji za medijaciju?

Vrsta neslaganja, konfliktta ili spora sama po sebi nije presudna za ocjenu o njihovoj prikladnosti za medijaciju. Ključno je opredjeljenje i spremnost sudionika konfliktta i njihovih punomoćnika za takav pristup i rješenje, utemeljeno na njihovim poslovnim, a ne na pravnim interesima.

Tko su medijatori?

Medijatori su osobe s posebnim znanjima o konfliktu, komunikacijskim, pregovaračkim i medijatorskim vještinama. Medijatori na Listi medijatora HUM-a svrstavaju se među najiskusnije i najbolje medijatore u Republici Hrvatskoj. Sudionici medijacije mogu same odabrati medijatora ili medijatoricu. U protivnom, imenovat će ga/ju tajništvo HUM-a.



Kako se pokreće medijacija?

Medijacija se pokreće na prijedlog jednog od sudionika koji prihvati drugi ili više njih; zajedničkim prijedlogom sudionika konfliktta, po nalogu ili na prijedlogu suda koji sudionici spora prihvate.

Kako se okončava medijacija?

Medijacija u poslovnim konfliktima u najvećem broju slučajeva završava nagodbom. Sadržaj nagodbe određuju sudionici medijacije. Riječ je o rješenju koje njima nitko treći ne određuje i nameće. Zato sudionici medijacije takvo rješenje smatraju pravednim i dobrovoljno ga izvršavaju.

Zašto je medijacija najprikladniji način rješavanja poslovnih konflikata?



- u medijaciji nitko ne odlučuje umjesto sudionika konflikta u medijaciji su sudionici konflikta jedini njihovi vlasnici i gospodari
- u medijaciji su upravo sudionici najvažnije osobe, jednako kao i njihov problem
- u medijaciji sudionici konflikta imaju priliku kazati sve što je njima važno
- u medijaciji se neproductivno suprotstavljanje zamjenjuje suradnjom koja je ključ za rješenje
- u medijaciji se primarno utvrđuje što stranke doista trebaju, a ne što žele ili što mogu dobiti na temelju prava
- rješenje u medijaciji se primarno postiže na temelju poslovnih, a ne pravnih načela
- u medijaciji sudionici konflikta imaju punu kontrolu nad postupkom i nad njegovim rezultatom (dogовором, nagodbом)
- u medijaciji postoje veliki izgledi da se konflikt riješi u jednom danu, već i na prvom sastanku
- u medijaciji svи sudionici ostvaruju enormne uštede svih svojih resursa, izravni troškovi su niži, jednokratni i podijeljeni
- u medijaciji se isključuju rizici sporenja i čuva poslovni ugled
- medijacija osigurava sasvim drugaćiju komunikaciju od one koja je do konflikta dovela ili od one u parnici/arbitraži
- premda i u medijaciji sudjeluju isti ljudi, rješenje konflikta je izgledno upravo zato što u njoj sudjeluje treća osoba – medijator, koja dodaje novu vrijednost pregovorima
- medijator uklanja postojeće prepreke u komunikaciji i pregovorima između stranaka
- medijator sudionicima konflikta pomaže prevladati osjećaj da im više nitko ne može pomoći u traženju rješenja

Medijacija i parnični postupak



- u medijaciji se primarno umjesto pravnog koristi poslovni jezik koji stranke razumiju
- sudionici medijacije slobodno odabiru medijatora, suca u parnici ne mogu birati
- u parnici stranke uvjeravaju suca u održivost njihovih pravnih pozicija, u medijaciji one dobivaju priliku svoje stavove iznijeti jedni drugima uz međusobno uvažavanje
- u medijaciji nije primarno koji od sudionika je u pravu, već kako pronaći elemente suglasnosti oko spornih pitanja
- u parnici sudac odlučuje umjesto stranaka; u medijaciji o konfliktu ili sporu ne odlučuje medijator, već sudionici medijacije uz njegovu pomoć
- sudska odluka stvara pobjednike i gubitnike, u medijaciji svi sudionici pobjeđuju rješenjem spora u kojem su pronašle vlastiti i zajednički interes
- uspjeh u parnici je rizičan i neizvjestan, dok sporazum u medijaciji isključuje neizvjesnost te rizike jer njegov sadržaj ovisi isključivo o volji stranaka
- presudom se trajno narušavaju narušeni odnosi između poslovnih partnera, dok ih vlastiti sporazum u medijaciji čini zadovoljnim i omogućuje im zadržavanje i/ili poboljšanje poslovne suradnje u budućnosti
- nagodbom u medijaciji se konflikt trajno okončava, a sudsakom presudom konflikt među njima ostaje neriješen te presuda se može pobijati i brojnim pravnim lijekovima
- parnica je u pravilu dugotrajan i skup postupak, a medijacija je brza i ekonomična
- parnica nudi najčešće samo jedno jedino moguće rješenje utemeljeno na pravu, dok je u medijaciji moguće postići raznovrsna i kreativna rješenja
- parnica ne isključuje medijaciju, a medijacija ne isključuje parnicu.
- sudionicima konflikta je sud uvijek na raspolaganju kao alternativno rješenje
- nakon kvalitetne medijacije najčešće nema potrebe za sudom

Pitate se zašto biste pristali na medijaciju?

Zato što je medijacija za vas potencijalno najbolje rješenje?

U konfliktu ste sa zaposlenikom, menadžerom, suvlasnikom udjela, poslovnim partnerom, dobavljačem, osigурateljem, bankom, itd., vaši pregovori s njima nisu uspjeli? Neslaganje je među vama eskaliralo? Više niste u stanju komunicirati? Krivite drugu stranu za konflikt, povrijeđeni ste, razočarani, ljuti i izgubili ste međusobno povjerenje? Osjećate se nemoćno i mislite da se više ništa ne može učiniti i da vam nitko ne može pomoći kada već vi sami i vaši pravni stručnjaci u tome niste uspjeli? Vjerujete i/ili vas uvjeravaju da ste u pravu i da je parnica/arbitraža jedino rješenje?

Prije nego što se odlučite za pravnu bitku ili rat (parnicu ili arbitražu), upitajte se:

- Želite li izbjegići ili okončati parnicu/arbitražu?
- Želite li vratiti kontrolu nad svojim konfliktom, svojim poslovanjem, troškovima i rizicima? Želite li brzo rješenje?
- Želite li sigurno mjesto za teške razgovore koje niste u stanju voditi sami?
- Želite li priliku da vas se čuje, sluša i razumije?
- Želite li priliku ispričati svoju istinu i sve što je vama važno te razgovarati svojim, poslovnim, jezikom?
- Želite li da vas se u vlastitom konfliktu tretira kao najvažniju osobu na svijetu? Želite li rješenje koje vam neće nametnuti netko treći umjesto, ili čak bez vas?
- Želite li rješenje utemeljeno na vašim poslovnim interesima?
- Želite li i obnoviti i/ili očuvati poslovni odnos s drugom stranom te sačuvati poslovnu reputaciju?
- Želite li rješenje s kojim ćeste vi (i druga strana) biti zadovoljni?
- Želite li se i pored trenutnih poteškoća osjećati dobro sa sobom?
- Želite li poteškoće i probleme koji proizlaze iz vašeg konflikta ostaviti iza sebe i mirno nastaviti s onim u čemu ste najbolji – svojim poslovanjem?

Ako je Vaš odgovor na bilo koje od ovih pitanja pozitivan,
medijacija je pr(a)va opcija za vas!

U HUM-u ćemo vam pomoći donijeti odluku o tome je li medijacija prikladna za vas i vaš konflikt.



Pomoći ćemo vam brzo okončati svako vaše neslaganje, konflikt ili spor. Ako trenutno ne možete ili ne želite komunicirati s drugom stranom u ovom pogledu, to ćemo rado mi učiniti umjesto vas.

Koliki su troškovi medijacije?

Troškovi medijacije se određuju Troškovnikom HUM-a ili u dogovoru s medijatorom ovisno o vrsti konflikta. Troškove stranke snose na jednakе dijelove, osim ako se drugačije ne dogovore.

Gdje se provodi medijacija?

Medijacija se provodi u HUM-u, u Zagrebu, Kneza Mislava 12.

Medijacija se prema želji njenih sudionika može provoditi također u mjestu po njihovom izboru, u njihovim poslovnim prostorijama (in-house) ili drugim prostorijama.

Za sudjelovanje u medijaciji njeni sudionici ne trebaju napuštati mjesto poslovanja i vlastite prostore u čijem okruženju se ugodno osjećaju, već je moguće uz moderne komunikacijske platforme medijaciju veoma efikasno provesti online. U online medijaciji HUM i njegovi medijatori i medijatorice imaju veliko iskustvo i uspjeh.

Sastanci u medijaciji se zakazuju u vrijeme koje odgovara strankama.

Posjetite nas, nazovite ili nam pišite, a slobodno zatražite i online razgovor. Rado ćemo odgovoriti na svako vaše pitanje.

Ili još bolje, zatražite informativni sastanak s našim medijatorima po vašem izboru. Upoznat ćete ih s vašim problemom, a oni će vas upoznati s medijacijom i njеним pogodnostima za vas i drugu stranu te vam rado i bez ikakvih obaveza za vas, **pomoći donijeti informiranu odluku o tome je li medijacija prikladna za vas i vaš konflikt.**

Savjeti poduzetnicima i gospodarstvenicima

Pretvorite vaše konflikte uz našu pomoć u poslovne prilike!

- Vaši konflikti nisu pravni, već poslovni problemi.
- Ne prihvaćajte pravni savjet kao svoje apsolutno pravo.
- Ne brkajte dobro pravno rješenje konflikta s dobrim rješenjem za vas i drugu stranu.
- Pokušajte se odmaknuti od svojih pravnih pozicija prema svojim interesima.
- Tražite rješenje koje odgovara interesima svih strana u sporu.
- Ni jedan interes nema ekskluzivno pravo da bude ostvaren.
- Pristupite medijaciji i drugoj strani s pozitivnim stavom.
- Upravljaljajte svojim reakcijama i očekivanjima.
Iskažite poštovanje drugoj strani.
- Slušajte drugu stranu s namjerom da je razumijete.
- Napadnite zajednički problem umjesto da napadate jedni druge.
- Ne pokušavajte pobijediti u konfliktu, ostvarite zajedničku pobjedu.
- Imajte na umu da posljedice pravomoćnih sudskih presuda ili arbitražnih odluka nastupaju samo zato što se stranke u sporu ranije nisu dogovorile.

Pravovremeno upravljanje konfliktima i sporovima je preduvjet uspješnosti svakog poslovanja. Danas više ne uspijevaju snažniji, već brži i oni koji se brže prilagođavaju. Svi, pa tako i poduzetnici i gospodarstvenici više ne mogu sebi priuštiti ignoriranje postojanja medijacije, najefikasnijeg izvansudskog načina rješavanja konflikata i sporova te ujedno, alata za upravljanje njihovim rizicima. Medijacija svako poslovanje i svaki poslovni konflikt čini upravlјivim i predvidljivim. Medijacija je najbolje vrijeme u životu jednog konflikta! Zato investirajte i vrijeme i trud u medijaciju - vratit će vam se višestruko!



Između vašeg problema i njegovog rješenja,
nalazi se samo poziv na ovaj telefonski broj!

Tu smo za vas.

Kneza Mislava 12, 10000 Zagreb

Telefon: 01/48 11 283

E-mail: info@medijacija.hr

www.medijacija.hr

© HUM, 2023.



HRVATSKA UDRUGA

ZA MEDIJACIJU

Centar za medijaciju

Kneza Mislava 12
10000 Zagreb
Telefon: 01/ 48 11 283
E-mail: info@medijacija.hr

www.medijacija.hr