

Izvansudska nagodba iz perspektive posrednika

Markulj, Anica

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:158:166683>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-25**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

DIPLOMSKI RAD

IZVANSUDSKA NAGODBA IZ PERSPEKTIVE POSREDNIKA

Studentica: Anica Markulj

Zagreb, lipanj, 2016.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

DIPLOMSKI RAD

IZVANSUDSKA NAGODBA IZ PERSPEKTIVE POSREDNIKA

Studentica: Anica Markulj

Mentorica: prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović

Komentorica: dr.sc. Anja Miroslavljević

Zagreb, lipanj, 2016.

IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Potvrđujem da sam osobno napisala rad „Izvansudska nagodba iz perspektive posrednika” i da sam njegova autorica. Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi, te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Anica Markulj

Zagreb, 1. lipanj, 2016.

Sažetak

Izvensudska nagodba iz perspektive posrednika

Studentica: Anica Markulj

Mentorica: prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović

Komentorica: dr. sc. Anja Miroslavljević

Studijski program: socijalna pedagogija

Modul: djeca i mladi

Cilj istraživanja je opisati doživljaj izvensudske nagodbe od strane posrednika i vlastite uloge u tom procesu, sa svrhom dobivanja dubljeg uvida u posredničku praksu. U istraživanju je sudjelovalo pet posrednika iz dvije Stručne službe za izvensudsku nagodbu (Zagreb i Osijek). Metoda kojom su prikupljeni podatci je fokusna grupa. Kao metoda obrade podataka korištena je metoda jednostavnog kodiranja.

Rezultati istraživanja dali su uvid u perspektivu posrednika o izvensudskoj nagodbi. Kroz 11 tema opisana su saznanja o motivaciji posrednika za rad, doživljaju izvensudske nagodbe, kriterijima za uspjeh procesa, vlastitoj ulozi i doprinosu uspjehu nagodbe, karakteristikama dobrog posrednika, najzahtjevnijem dijelu posredničke uloge, pomažućim i otežavajućim čimbenicima, osobnim dobitcima te preporukama za poboljšanje kvalitete izvensudske nagodbe u Hrvatskoj. Rezultati ukazuju kako je uloga posrednika u procesu izvensudske nagodbe ključna iz perspektive samih posrednika, odnosno da kvalitetnim vođenjem procesa posrednik vodi prema uspješnoj izvensudskoj nagodbi. Iz tog razloga posrednici vide važnim razvijanje i održavanje vlastitih stručnih kompetencija. Također, prepoznaju da na kvalitetu njihovog rada djeluju i materijalni i objektivni uvjeti rada, što stvara obvezu odgovarajućih struktura za unaprjeđenje organizacijskih značajki izvensudske nagodbe u Hrvatskoj.

Ključne riječi: izvensudska nagodba, uloga posrednika, doživljaj izvensudske nagodbe, perspektiva posrednika

Abstract

Out-of-court settlement from the perspective of the mediator

The goal of this research is to describe the experience of out-of-court settlement by mediators and their own role in this process, with the aim of obtaining a deeper insight into the mediation practice. The study included five mediators from two Professional services for out-of-court settlement (Zagreb and Osijek). The method by which the data was collected is the focus group. The method of simple coding was used as the method of data processing.

The research results gave an insight into the perspective of out-of-court settlement by the mediators. 11 themes describe the findings about motivation for work, the perception of out-of-court settlement, the criteria for a successful process, their role and contribution to the success of the settlement, the characteristics of a good mediator, the most demanding part of the role of the mediator, helping and aggravating factors, personal gains and recommendations for improving the quality of court settlement in Croatia. The results indicate that the role of mediator in the process of out-of-court settlement is essential, from the perspective of the mediator, and that good process management leads to a successful out-of-court settlement. For this reason, the mediators perceive the development and maintaining of their professional competencies as important. Also, they recognize that the quality of their work is influenced by material and objective conditions of work and that creates the obligation of responsible structures for the improvement of the organizational features of out-of-court settlement in Croatia.

Keywords: out-of-court settlement, the role of the mediator, experience of out-of-court settlement, perspective of the mediators

Sadržaj

1. Uvod	9
1.1. Restorativna pravda-povijesni pregled i osnovne značajke	10
1.2. Medijacija između žrtve i počinitelja	14
1.3. Izvansudska nagodba u Hrvatskoj	17
1.3.1. Pokazatelji o primjeni izvansudske nagodbe u Hrvatskoj	23
1.4. Uloga posrednika u procesu medijacije između žrtve i počinitelja	26
1.4.1. Pregled istraživanja uloge posrednika	30
1.4.1.1. Perspektiva žrtve i počinitelja o doživljaju posrednika	31
1.4.1.2. Perspektiva posrednika	33
2. Opis istraživanja	37
2.1. Opis problema	37
2.2. Svrha istraživanja	38
2.3. Cilj istraživanja	38
2.4. Istraživačka pitanja	38
3. Metode istraživanja	39
3.1. Opis sudionika	39
3.2. Metode prikupljanja podataka	39
3.3. Tijek provođenja istraživanja	39
3.4. Etički aspekti istraživanja	40
3.5. Metoda obrade podataka	40
4. Rezultati	42
5. Rasprava	56
6. Ograničenja istraživanja	65
7. Znanstvene i stručne implikacije	66
8. Zaključci	67
Literatura	69
Prilozi	75

1.Uvod

Na odabir teme diplomskog rada najviše je utjecalo upoznavanje s konceptom restorativne pravde u sklopu predmeta Izvansudska nagodba. Ono što je ostavilo najveći utisak na mene bila je humanost restorativnih procesa, konkretnije izvansudske nagodbe, nasuprot „krutosti“ sudskog procesa. U procesu izvansudske nagodbe vlasništvo sukoba koji je nastao između žrtve i počinitelja počinjenjem kaznenog djela "vraća" se upravo njima. Koristeći vlastite snage i potencijale, uz pomoć treće neutralne strane (posrednika), žrtva i počinitelj rješavaju konflikt i „popravljaju“ štetu. I počinitelj i žrtva imaju aktivnu ulogu u rješavanju problema te im završetak procesa omogućava miroljubivi život u budućnosti. Posrednik je pri tom zadužen da zajednički susret sukobljenih strana prođe u ozračju međusobnog poštovanja i uvažavanja i da, ako dođu do sporazuma, njime budu zadovoljni i žrtva i počinitelj. Uloga posrednika veoma je zahtjevna, te kvalitetan rad posrednika zasigurno doprinosi uspješnom ishodu izvansudske nagodbe. Vođena tom mišlju, željela sam istražiti perspektivu posrednika o izvansudskoj nagodbi. Izvansudska nagodba iz perspektive žrtve i počinitelja ispitana je istraživanjem Mirosavljević (2015), te će ovaj diplomski rad omogućiti stvaranje cjelovitije slike o izvansudskoj nagodbi u Hrvatskoj u odnosu na sve tri obvezno uključene strane.

U prvom dijelu rada bit će definiran koncept restorativne pravde, njegovi principi i ciljevi te medijacija između žrtve i počinitelja kao jedan od modela tog koncepta. Detaljnije će biti opisana izvansudska nagodba u Hrvatskoj i uloga posrednika u procesu nagodbe. Drugi dio rada odnosi se na provedeno kvalitativno istraživanje s posrednicama Stručnih službi za izvansudsku nagodbu u Zagrebu i Osijeku.

1.1. Restorativna pravda-povijesni pregled i osnovne značajke

Maloljetnička delinkvencija pojava je koja ima negativan utjecaj na žrtvu, mladog počinitelja, njihove obitelji te cjelokupnu zajednicu (Bradshaw, Roseborough i Umbreit, 2006. prema Mirosavljević, 2010). Osjećaj sigurnosti kod žrtve je narušen i ona često krivi samu sebe za ono što se dogodilo. Sam počinitelj, prolazeći kroz sudski proces, biva stigmatiziran što ga udaljava od zajednice i može rezultirati daljnjim kršenjem zakona. Kako bi se u budućnosti preveniralo ponovno kriminalno ponašanje i nastajanje negativnih posljedica, nužna je primjena intervencija s ciljem smanjenja recidivizma na individualnoj razini, kao i na društvenoj (Graef, 2000; Mirosavljević, 2010).

Odgovor države i nevladinih organizacija na kriminalno ponašanje djece i mladih varira od društva do društva, ali i gledano kroz povijest. Prema većini autora (Egash, 1977, prema Gavrielides, 2007; Žižak, 2003; Fagliano, 2008; Žižak i Mirosavljević, 2013 i dr.) postoje tri pristupa kaznenoj odgovornosti maloljetnika i sankcioniranju protuzakonitog ponašanja. To su kažnjavajući ili retributivni pristup, rehabilitacijski pristup, te rekonstruktivni pristup, odnosno restorativna pravda. U kažnjavajućem pristupu na kazneno djelo se gleda kao na djelo protiv države. Podrazumijeva se da je počinitelj svjesno izabrao protuzakonito ponašanje. Ukoliko se dokaže da je kriv, pojedinac biva kažnjen uz pretpostavku da će ga ta kazna odvratiti od budućeg kriminalnog ponašanja, a na ostale djelovati kao sredstvo zastrašivanja. Suprotno od toga, u rehabilitacijskom pristupu kriminalno ponašanje djece i mladih viđeno je kao rezultat niza nepovoljnih okolinskih čimbenika ili osobnih karakteristika (npr. odrastanje uz neadekvatnu roditeljsku kontrolu i skrb, nerazvijene socijalne vještine, okolina s visokim stupnjem kriminala, loše ekonomske prilike i sl.). Smatra se kako počinitelj kaznenog djela nije imao dovoljne sposobnosti prosuđivanja te iz toga proizlazi njegova ograničena odgovornost za takvo ponašanje. Prema ovom pristupu, u fokusu je tretman počinitelja kojim se nastoje postići pozitivne promjene u njegovom ponašanju, a time i sprječavanje ponovnog činenja kaznenog djela.

No, kako navode Bradshaw, Roseborough i Umbreit (2006, prema Mirosavljević, 2010), kroz povijest malo je dokaza da su dva navedena pristupa bila uspješna u smanjenju stope recidivizma. Friday (2003, prema Ćopić, 2007) je također mišljenja da su dva opisana pristupa neefikasna u smanjenju kriminalnog povrata, te da ne pružaju građanima nužnu sigurnost. Zehr (2003, 69, prema Ćopić, 2007) smatra kako tradicionalni kazneno-pravni

sustav „ostavlja dubok trag, oštećuje i ne ohrabruje na pozitivnu akciju već na ponovno činjenje kaznenih djela“. Ovakva razmišljanja počela su se širiti među kriminolozima širom svijeta 70-ih godina 20. st. (Gavrielides, 2011). Među prvima koji su govorili o krizi u kazneno-pravnom sustavu bili su Albert Eglash, Nils Christie i Randy Barnett. Tako Christie (1977, prema Mirosavljević, 2015) u svojim radovima zastupa mišljenje da je konflikt između počinitelja, žrtve i zajednice "ukraden" od strane odvjetnika i države. Smatra da ga je potrebno vratiti upravo onima koji su u njega uključeni, kako bi ga aktivno sudjelujući razriješili. On i drugi značajni autori zalažu se za uvođenje alternativnog modela reagiranja na kriminal koji bi zamijenio kažnjavajući i rehabilitacijski pristup (Gavrielides, 2011; Barnett, 1977, Christie, 1977, Wright, 1977, Bianchi, 1978 prema Mirosavljević, 2015 i sl.). Tako postaju prvi zagovornici "nove" paradigme naziva restorativna pravda. Daniel Van Ness (Van Ness i Heetderks, 1997, prema Gavrielides, 2007) vjeruje da je sam termin restorativna pravda (eng. *restorative justice*) prvi upotrijebio Albert Eglash 1977. godine, dok Marshall (1999) tu zaslugu pripisuje Barnettu (1977, prema Marshall, 1999). No korijeni samog koncepta sežu daleko u prošlost, prema nekim autorima sve do starih grčkih i rimskih civilizacija (Gavrielides, 2007, 2011; Zehr, 2002).

U to vrijeme još jedan čimbenik pridonio je pojavi restorativne pravde, a to je rad viktimologa poput Hentiga, Mendelsohna, Schafera i Fry (Gavrielides, 2011). Ukazivali su na nepoštivanje prava žrtava kaznenih djela u kazneno-pravnom sustavu, te su se zalagali za uvođenje obvezne restitucije. Ono što je slijedilo bila je ekspanzija radova na temu restorativne pravde, ali i implementacija raznih programa vođenih idejom restorativnosti u kaznenom pravu (ali i šire).

Danas, nakon četiri desetljeća od ovog pokreta, društva se i dalje suočavaju sa sličnim problemima (Van Kalmthout, 1996, prema Mirosavljević, 2010). Broj kaznenih djela je u porastu, tijela kaznenog sustava su preopterećena, kazna zatvora neučinkovita. Stvara se potreba za uvođenjem učinkovitijih načina suzbijanja kriminaliteta. Upravo za restorativnu pravdu mnogi vjeruju da je u mogućnosti riješiti dio navedenih problema, te su zbog toga modeli restorativne pravde sve rašireniji u svijetu. Međutim, restorativna pravda nije zamijenila tradicionalne pristupe u kazneno-pravnom sistemu, za što su se 70-ih godina 20. st. zalagali njezini prvi zagovornici. Danas sva tri pristupa istodobno egzistiraju, te se smatraju komplementarnima (Koller-Trbović, 2003; Mirosavljević, 2015). Osim u području kaznenog prava, principi restorativne pravde i njezine različite prakse implementirane su i u školstvo, radna okruženja, religijske institucije i sl. (Zehr, 2002).

U suvremenoj literaturi postoje brojne definicije restorativne pravde. Doolin (2007, prema Miroslavljević, 2015) izdvaja dva generalna načina na koja se restorativna pravda može definirati: ovisno o njenom odnosu prema tradicionalnom kazneno-pravnom sustavu (opisano ranije u radu) i ovisno o tome što se stavlja u prvi plan- proces ili ishod. Jedna od definicija restorativne pravde kao procesa je Marshallova definicija (1998, 8, prema Miroslavljević, 2015) koja kaže da je „restorativna pravda proces u kojem sve strane koje su uključene i povezane s počinjenjem kaznenog djela surađuju s ciljem razrješavanja posljedica kaznenog djela i njegovih utjecaja na budućnost“. Zehr (2002, 37) daje sličnu definiciju: „restorativna pravda je proces koji, u što je moguće većoj mjeri, uključuje one koji su sudjelovali u konkretnom kaznenom djelu, a koji zajedno trebaju identificirati i baviti se povredama, potrebama i obvezama, kako bi se osiguralo popravljjanje situacije u mjeri u kojoj je to moguće“. Walgrave (2008, 2011, prema Miroslavljević, 2015) u definiranju restorativne pravde u prvi plan stavlja ishode, te ju definira kao "opciju provođenja pravde nakon izvršenog kaznenog djela koja je primarno orijentirana na popravak individualne, odnosno i socijalne štete uzrokovane tim djelom". Johnstone (2003, prema Čopić, 2007) naglašava kako osim nadoknade štete nastale kaznenim djelom, restorativna pravda podrazumijeva i druge ishode: kajanje počinitelja za počinjeno kazneno djelo, prihvaćanje odgovornosti za počinjeno kao i za popravljjanje nastale štete, reintegracija počinitelja u zajednicu, te oporavak žrtve od traume. Doolin (2007, prema Miroslavljević, 2015) zaključuje kako definicija restorativne pravde mora imati u vidu proces jednako kao i ishode te svrhu/ciljeve tog procesa.

Potrebno je imati na umu da se restorativna pravda pojavila u različitim oblicima, pod različitim imenima programa i u mnogim zemljama. Pojam se može odnositi na odvrćanje od formalnog sudskog postupka (diverzija), na aktivnosti poduzete paralelno sa sudskim postupkom i na susret žrtve i počinitelja u bilo kojoj fazi kazneno-pravnog procesa (Daly i Immariageon, 1998). Također, u praksi nalazimo razne programe koji se vode pod paradigmom restorativne pravde sa različitim stupnjem restorativnosti. Zehr (2002) postavlja pitanje što kada je počinitelj spreman preuzeti odgovornost i poduzeti akcije kako bi nadoknadio štetu, no žrtva za to nije zainteresirana ili je nedostupna. Također, događa se i da je žrtva spremna na susret sa počiniteljem i restorativni proces, no počinitelj odbija preuzeti odgovornost. U takvim slučajevima moguće je primijeniti intervencije koje su djelomično restorativne (npr. rad za opće dobro, prisilna materijalna ili druga nadoknada štete). Iz toga proizlazi zaključak kako restorativne modele i intervencije treba promatrati kao kontinuum od potpuno restorativnih do onih manje restorativnih.

Unatoč složenosti koncepta, mogu se prepoznati osnovne pretpostavke na kojima restorativna pravda počiva (Latimer, Dowden i Muise, 2005, Žižak, 2003, Koren Mrazović, 2005, McCold i Wachtel, 2003, prema Žižak i Miroslavljević, 2013, 13):

1. kazneno djelo ne povrjeđuje zakon i državu, nego ljude i odnose (žrtvu, počinitelja i zajednicu)
2. kazneno djelo stvara obvezu da se stvari isprave i da se uspostavi socijalni mir;
3. sve tri strane povrijeđene djelom, moraju biti uključene u odgovor na počinjeno kazneno djelo;
4. počinitelj preuzima odgovornost za svoje ponašanje te poduzima akcije kako bi popravio i nadoknadio štetu proizašlu iz kaznenog djela;
5. cijeli proces je dobrovoljan za sve sudionike.

Iz pretpostavki restorativne pravde proizlaze i ciljevi kojima bi trebao težiti svaki program vezan uz restorativni pristup (Žižak i Miroslavljević, 2013, 18):

1. potaknuti odgovornost maloljetnog počinitelja, što podrazumijeva preuzimanje odgovornosti za vlastito ponašanje i poduzimanje aktivnosti kojima bi nadoknadio prouzročenu štetu;
2. potaknuti razvoj različitih vještina maloljetnika kako bi iz uloge počinitelja prešao u pozitivnu i konstruktivnu ulogu u odnosu na zajednicu;
3. zaštititi zajednicu kroz pozitivne procese – pregovaranje, medijaciju, osnaživanje žrtve i nadoknadu štete (Bazemore i Maloney, 1994, prema Žižak i Miroslavljević, 2013);
4. osnažiti žrtvu kroz njenu aktivnu participaciju, a ne samo putem "primanja" pomoći izvana.

Iako je restorativna pravda opsežan i višeznačan koncept, postoji određeno slaganje u tome što ona podrazumijeva. Naglasak je stavljen na popravak štete, žrtvu i „puknute“ društvene veze kao posljedicu kaznenog djela. U fokusu restorativnog procesa nalazi se odnos između žrtve, počinitelja i zajednice (Daly i Immarrigeon, 1998).

1.2. Medijacija između žrtve i počinitelja

Unutar opisanog koncepta restorativne pravde, u svijetu su razvijena četiri modela za mlade u sukobu sa zakonom (Bazemore i Umbreit, 2001):

1. medijacija između počinitelja i žrtve
2. vijeće za reparaciju
3. obiteljska konferencija
4. suđenje u krugu.

Zehr (2002) navedene modele razlikuje prema tome *tko* u njima sudjeluje (broj i kategorija sudionika) te *na koji način i s kojim metodama* se provodi. No unatoč postojećim razlikama, sva četiri modela imaju istu osnovnu ideju, odnosno teže ostvarenju ranije navedenih ciljeva restorativne pravde. Umbreit i Peterson Armour (2011a) navode sljedeće zajedničke karakteristike: uključivanje žrtve i počinitelja u izravan dijalog (najčešće licem u lice) kako bi se riješio konflikt nastao kaznenim djelom ili prekršajem, prisutnost najmanje jedne treće strane koja služi kao posrednik/facilitator, prethodna priprema žrtve i počinitelja kako bi znali što očekivati u zajedničkom susretu. Fokus zajedničkog susreta je na razgovoru o onome što se dogodilo i prepoznavanju posljedica tog čina kako bi se došlo do zajedničkog shvaćanja događaja. Taj susret najčešće rezultira dogovorom o načinu nadoknade štete.

U ovom radu naglasak je na posredničkoj perspektivi izvansudske nagodbe, odnosno medijacije između počinitelja i žrtve. Iz tog razloga će u daljnjem tekstu detaljnije biti opisan samo taj model. Također, usporedno će se koristiti termin žrtva i oštećenik, te počinitelj i osumnjičenik kao istoznačni.

U ranim 70-im i 80-im godinama prošlog stoljeća započela je praksa medijacije između žrtve i počinitelja. Prvi takav program nastao je u Ontariu 1974. god., te su ta prva nastojanja da se „humanizira“ kazneno-pravni sustav nosila naziv programi pomirenja između žrtve i počinitelja (eng. *Victim-Offender Reconciliation Programs*). Svrhu tih programa McCold (2006, prema Umbreit i Peterson Armour, 2011b) opisuje kao pomirenje koje uključuje „izliječenje“ povreda nastalih kaznenim djelom i „obnavljanje“ narušenih odnosa. Praktičari tog vremena bili su nezadovoljni terminom „pomirenje“ jer su smatrali kako je previše vezan za religiju te da ne opisuje sam proces. Žrtve kaznenih djela su također iskazivale nezadovoljstvo nazivom jer često nisu bile spremne na pomirenje s počiniteljem

(Umbreit i sur., 2006, prema Umbreit i Peterson Armour, 2011b). Kao posljedica navedenog program mijenja ime u medijacija između žrtve i počinitelja. Iako takav naziv bolje od prethodnog opisuje što se u procesu događa između žrtve i počinitelja, postoji zabrinutost među kritičarima da se može smatrati samo još jednim oblikom medijacije i da može doći do prebacivanja fokusa s dijaloga između žrtve i počinitelja na slijeđenje procesa nagodbe. Zbog toga, ali i činjenice da se i u medijaciju danas uključuje veći broj ljudi, tzv. sustav podrške osumnjičenika i oštećenika, sve se češće koristi i alternativni naziv konferencija između žrtve i počinitelja (Umbreit i Peterson Armour, 2011b).

Početni eksperimenti dovođenja žrtve i počinitelja jedno k drugom u prisustvu educiranog medijatora prošli su kroz brojne promjene strukture procesa, njegovog fokusa, kao i, što je već rečeno, imena programa (Umbreit i Peterson Armour, 2011b). Danas je medijacija između počinitelja i žrtve jedan od najpoznatijih i najčešće korištenih suvremenih restorativnih programa (Gavrielides, 2007). Procjenjuje se kako širom Sjedinjenih Američkih Država postoji više od 300 takvih programa, te više od 1200 programa primarno u Europi, ali i Kanadi, Izraelu, Japanu, Rusiji, Južnoj Africi itd. (Umbreit, Coates i Vos, 2004). Model se posebno razvio u području maloljetničkog kriminala (Crawford i Newburn, 2003, prema Miroslavljević, 2010), iako diljem svijeta nalazimo i programe dostupne odraslim počiniteljima kaznenih djela, kao i prekršaja (Umbreit i Peterson Armour, 2011a).

Medijacijski proces između žrtve i počinitelja omogućuje žrtvi da susretne počinitelja u sigurnom i kontroliranom okruženju. Uz pomoć medijatora, žrtva i počinitelj razgovaraju o kaznenom djelu. Žrtva dobiva priliku počinitelju reći kakve su fizičke, emocionalne i financijske posljedice nastale nakon kaznenog djela ili prekršaja, te zajednički dogovaraju način nadoknade nastale štete (Bazemore i Umbreit, 2001). Počinitelj dobiva priliku preuzeti odgovornost za svoje ponašanje, naučiti kako je to ponašanje utjecalo na žrtvu, te napraviti plan popravka i nadoknade nastale štete (Umbreit, 2008). Medijator bi trebao, prije zajedničkog susreta počinitelja i žrtve, sa svakom stranom održati individualni susret s ciljem pojašnjavanja postupka medijacije, ali i da bi dobio njihov pristanak na zajednički sastanak (Bazemore i Umbreit, 2001). Cjelokupni proces podrazumijeva i fazu praćenja izvršenja sporazuma između žrtve i počinitelja (Umbreit i Peterson Armour, 2011b).

Iako većina susreta između žrtve i počinitelja rezultira sporazumom, on ne bi trebao biti u fokusu toga procesa. Važnijim se smatra sam dijalog u kojem se zadovoljavaju emocionalne i psihološke potrebe žrtve, te potiče razvoj empatije kod počinitelja, što može

dovesti do smanjenja kriminalnog ponašanja u budućnosti (Umbreit, Coates i Vos, 2004). U tom kontekstu Sladović Franz (2006) navodi da se radi o transformativnoj medijaciji (za razliku od facilitativne ili procjenjivačke medijacije).

Evaluacijska istraživanja restorativnih modela/programa pokazuju različite rezultate s obzirom na stopu recidivizma počinitelja, no većina objavljenih studija ipak izvještava o pozitivnim efektima (Mirosavljević, 2010). Primjerice, Nugent, Williams i Umbreit (2003, prema Mirosavljević, 2010) su u svom istraživanju došli do zaključka da su ispitanici koji su sudjelovali u medijaciji između žrtve i počinitelja imali 26% manju stopu kriminalnog povrata od ispitanika koji nisu sudjelovali u medijaciji. I kada su recidivirali, ispitanici koji su sudjelovali u medijaciji su počinili manje ozbiljna djela. U istraživanju Cushman i Evje (2000, prema Mirosavljević, 2010) eksperimentalna skupina maloljetnih počinitelja koji su sudjelovali u medijaciji imala je dvostruko nižu stopu recidivizma od maloljetnika u kontrolnoj skupini (u 6 različitih gradova u SAD-u). Bradshaw, Roseborough i Umbreit (2006, prema Mirosavljević, 2010) napravili su meta-analizu na ukupnom uzorku od 9127 maloljetnih počinitelja kaznenih djela. Rezultati su pokazali umjerenu djelotvornost programa restorativne pravde. 11 studija je pokazalo pozitivne učinke, dvije studije nisu pokazale nikakve učinke, dok su dvije pokazale negativan utjecaj na stopu recidivizma. Zabilježeno je ukupno smanjenje stope kriminalnog povrata od 34%. Istraživanje Bradbury (2002, prema Mirosavljević, 2010) je pokazalo da su stope recidivizma kod kontrolne i eksperimentalne skupine slične (59% naspram 53%) tijekom praćenja od godine dana. Vidljivo je kako postoje različita saznanja vezana uz stope recidivizma počinitelja koji su sudjelovali u medijaciji između žrtve i počinitelja. Unatoč tome, Bradshaw i Rosenborough (2005, prema Umbreit i Peterson Armour, 2011b) smatraju kako postoji dovoljno dokaza da je medijacija između žrtve i počinitelja dobro uspostavljena i empirijski podržana mjera za smanjenje stope recidivizma. Mirosavljević (2010) naglašava kako ipak treba biti oprezan pri donošenju zaključaka o nekom programu i/ili modelu, te da se u obzir treba uzeti više čimbenika (metodološka korektnost provedenih istraživanja, selektivno objavljivanje onih studija koje su pokazale pozitivne učinke, različitost u definiranju pojma recidivizam, različiti sadržaji u programima pod istim imenom i sl.).

Umbreit i Peterson Armour (2011b) navode kako je zadovoljstvo sudionika u medijaciji između žrtve i počinitelja konzistentno visoko i kod žrtve i počinitelja i to u različitim državama, kulturama i kod različitih stupnjeva ozbiljnosti kaznenog djela. Uz to naglašavaju kako su pri usporedbi s kontrolnim skupinama sudionici medijacije između žrtve

i počinitelja zadovoljniji cjelokupnim kaznenopravnim sustavom od onih žrtava i počinitelja koji su prošli tradicionalni sudski proces.

Umbreit i Greenwood (2000) konstatiraju kako je sve jasnije da medijacijski proces humanizira iskustvo žrtve i počinitelja sa kaznenim pravosuđem. U tom procesu počinitelj dolazi u direktni susret sa osobom koju je na neki način ošteti, žrtvi i članovima zajednice omogućeno je aktivnije sudjelovanje u pravosudnom procesu, a pozitivni rezultati su vidljivi i u smanjenju daljnjeg kriminalnog ponašanja počinitelja.

Kao glavna zamjerka ovog modela navodi se umanjivanje kazne počinitelja, zbog pretpostavke da bi u tradicionalnom kaznenom postupku bio teže sankcioniran (Umbreit, Coates i Vos, 2001, prema Žižak i Miroslavljević, 2013).

U kontekstu učinkovitosti medijacije između žrtve i počinitelja, odnosno restorativne pravde, važno je spomenuti i druge pozitivne ishode, osim smanjenja recidivizma. Primarni cilj medijacijskog procesa je pružiti žrtvi i počinitelju priliku za rješavanje konflikta (Umbreit i Peterson Armour, 2011b). Žrtva pritom dobiva priliku izreći svoje doživljaje direktno počinitelju i dobiti odgovore na njoj važna pitanja (Umbreit i Peterson Armour, 2011b). Sherman i Strang (2007, prema Miroslavljević, 2010) navode kako takav proces može dovesti do smanjenja straha i drugih post-traumatskih simptoma kod žrtve i smanjenja potrebe za nasilnom osvetom prema počinitelju. U isto vrijeme počinitelj dobiva priliku preuzeti odgovornost za vlastito ponašanje, sam popraviti štetu koju je prouzročio i ispričati se direktno osobi koju je povrijedio (Umbreit i Peterson Armour, 2011b). U odnosu na tradicionalni kazneni sustav programi restorativne pravde za ishod imaju i povećanje broja kaznenih djela koja su razriješena kao diverzija te smanjenje troškova postupka (Sherman i Strang 2007, prema Miroslavljević, 2010).

1.3. Izvansudska nagodba u Hrvatskoj

U Hrvatskoj se medijacija između žrtve i počinitelja provodi kao neformalna sankcija u pretkaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima, u sklopu posebne obveze izvansudske nagodbe. Hrvatski model izvansudske nagodbe razvijen je prema austrijskom modelu (njem. *Aussergerichtlicher Tatausgleich*) i njemačkom modelu (njem. *Toete-Opfer-Ausgleich*) (Koller-Trbović i Gmaz-Luški, 2006). S projektom uvođenja izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj započelo se 2000. godine. Projektne aktivnosti

rezultirale su s 24 educirana posrednika koji su sa praktičnom primjenom izvansudske nagodbe počeli 2001. godine u tri grada: Zagrebu, Osijeku i Splitu (Miroslavljević, 2015). 2003. osnovana je i Udruga za izvansudsku nagodbu i posredovanje u kaznenom postupku "s ciljem promicanja postupka posredovanja/izvansudske nagodbe (medijacije između žrtve i počinitelja) u rješavanju konflikata nastalih počinjenjem kaznenih djela maloljetnika i mladih punoljetnika, a time i širenjem ideje restorativne pravde" (www.uisn.hr).

Širenje izvansudske nagodbe na sve županije Republike Hrvatske uslijedilo je nakon edukacije novih posrednika, ali i djelatnika centara za socijalnu skrb, državnih odvjetnika i stručnih suradnika na državnim odvjetništvima, provedene tijekom 2013. i početkom 2014. godine. U 2014. godini pokrenut je i pilot-projekt "Medijacije između žrtve i maloljetnog počinitelja prekršajnog djela" koji je nastao u suradnji Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, Visokog prekršajnog suda u Zagrebu i Udruge, a odobren je i financiran od strane Ministarstva socijalne politike i mladih (www.uisn.hr).

Uspoređujući organizacijske značajke medijacije između žrtve i počinitelja u 14 europskih zemalja, Mestitz (2008) primjećuje kako je u tim zemljama medijacija između počinitelja i žrtve većinom uvedena kroz pilot projekte i bez postojanja specifičnih zakona za tu mjeru. Vremenski period između prvog pilot projekta i implementacije konkretnog zakonskog akta u promatranim zemljama iznosio je u prosjeku devet godina, iako je znatno varirao od zemlje do zemlje. U Hrvatskoj nalazimo sličnu situaciju. Kada se počela primjenjivati izvansudska nagodba na snazi je bio Zakon o sudovima za mladež iz 1998. godine. Tim Zakonom omogućeno je uvjetovanje posebne obveze u prethodnom postupku, pri čemu se od maloljetnika/mlađeg punoljetnika očekuje dobrovoljnost u izvršavanju. Sama izvansudska nagodba primjenjivana je u okviru uvjetovanog oportuniteta prema čl. 64. i to u sklopu posebne obveze da maloljetnik prema vlastitim mogućnostima popravi ili nadoknadi štetu počinjenu kaznenim djelom, kao jedan od načina izvršenja te obveze (Koren-Mrazović, 2003). Deset godina nakon početka primjene izvansudske nagodbe u praksi, nakon više od tisuću upućenih slučajeva i dokazano visoke učinkovitosti, Zakonom o sudovima za mladež iz 2011. godine (čl. 72, Narodne novine, 84/11, 143/12, 148/13, 56/15) uvedena je posebna obveza da se maloljetnik/mlađi punoljetnik uključi u postupak posredovanja kroz izvansudsku nagodbu. Time je izvansudska nagodba postala samostalna posebna obveza i to jedina koja se primjenjuje samo u okviru pretkaznenog postupka (Pirnat-Dragičević i Schauerl, 2013).

Osim Zakona o sudovima za mladež, brojni međunarodni dokumenti, konvencije i preporuke dani od Ujedinjenih naroda i Vijeća Europe uređuju primjenu izvansudske nagodbe u Hrvatskoj. Neki od njih usmjereni su na prava i zaštitu žrtve, neki naglašavaju zaštitu mladih u sukobu sa zakonom, a u nekima se opisuje i definira proces medijacije u kaznenom postupku. Primjeri takvih dokumenata su: Konvencija o pravima djeteta (1989.), Standardna minimalna pravila UN-a za primjenu sudskih postupaka prema maloljetnicima iz 1985. (Pekinška pravila), Društvene reakcije Vijeća Europe za maloljetničku delinkvenciju (1987.), Deklaracija UN-a o osnovnim principima pravde za žrtve kriminaliteta i zloupotrebe moći (1985.), Deklaracija UN-a o osnovnim principima primjene programa restorativne pravde u kaznenim predmetima (2000.) i sl. (Pirnat-Dragičević i Schauperl, 2013). Dokument "novijeg" datuma je i Direktiva 2012/29/EU europskog parlamenta i vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP (2012). U Direktivi se, između ostalog, konkretno dotiču prava žrtava u okviru programa restorativne pravde. Naglašava se obveza sprječavanja ponovne viktimizacije žrtve, dobrovoljnost sudjelovanja u takvim programima, zaštita privatnosti, briga o ravnopravnosti žrtve s ostalim sudionicima u procesu i sl.

Uz međunarodne dokumente i nacionalni strateški i drugi dokumenti usmjereni su na osnaživanje alternativnih mjera za mlade u sukobu sa zakonom, pa time i izvansudske nagodbe. To su primjerice Strateški plan Ministarstva pravosuđa 2014.-2016. (2013) i Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu za 2015. godinu (2016). U Izvješću je izvansudska nagodba okarakterizirana kao dokazano učinkovita posebna obveza, te se potiče njezino daljnje provođenje i razvijanje.

Kako bi izvansudska nagodba i dalje bila uspješna, bitno je poštivanje zakonskih, ali i stručnih kriterija pri odabiru slučajeva. Državni odvjetnik je osoba koja, uz uvažavanje mišljenja stručnog suradnika, odlučuje o upućivanju u postupak posredovanja kroz izvansudsku nagodbu. Pri tom vodi računa o sljedećim kriterijima (Koller-Trbović i sur., 2003, Koller-Trbović i Gmaz-Luški, 2006, Cvjetko, 2003):

- treba postojati visok stupanj izvjesnosti da je maloljetnik ili mlađi punoljetnik počinio kazneno djelo (postoji dovoljno podataka koji opravdavaju pokretanje kaznenog postupka)
- za počinjeno kazneno djelo mora biti propisana novčana kazna ili kazna zatvora do pet godina

- počinjeno kazneno djelo ne smije biti beznačajno (najzastupljenija su kaznena djela teške krađe, tjelesne ozljede i krađe)
- nužna je dobrovoljnost i pristanak žrtve i počinitelja
- poželjno je da je riječ o prvom kaznenom djelu, no recidivisti nisu isključeni
- prednost je kad je žrtva fizička osoba
- poželjnije je da je počinitelj jedan, ali počinitelji u skupini nisu isključeni.

Nakon što je državni odvjetnik za mladež na općinskom državnom odvjetništvu zaprimio policijsku prijavu i ako je procijenio da su zadovoljeni navedeni kriteriji za nalažanje izvansudske nagodbe, upućuje slučaj u Stručnu službu za izvansudsku nagodbu. Slučaj biva dodijeljen posredniku koji ga proučava, te stvara sliku o situaciji. Potom upućuje poziv osumnjičeniku (ako je maloljetan i roditeljima/skrbnicima).

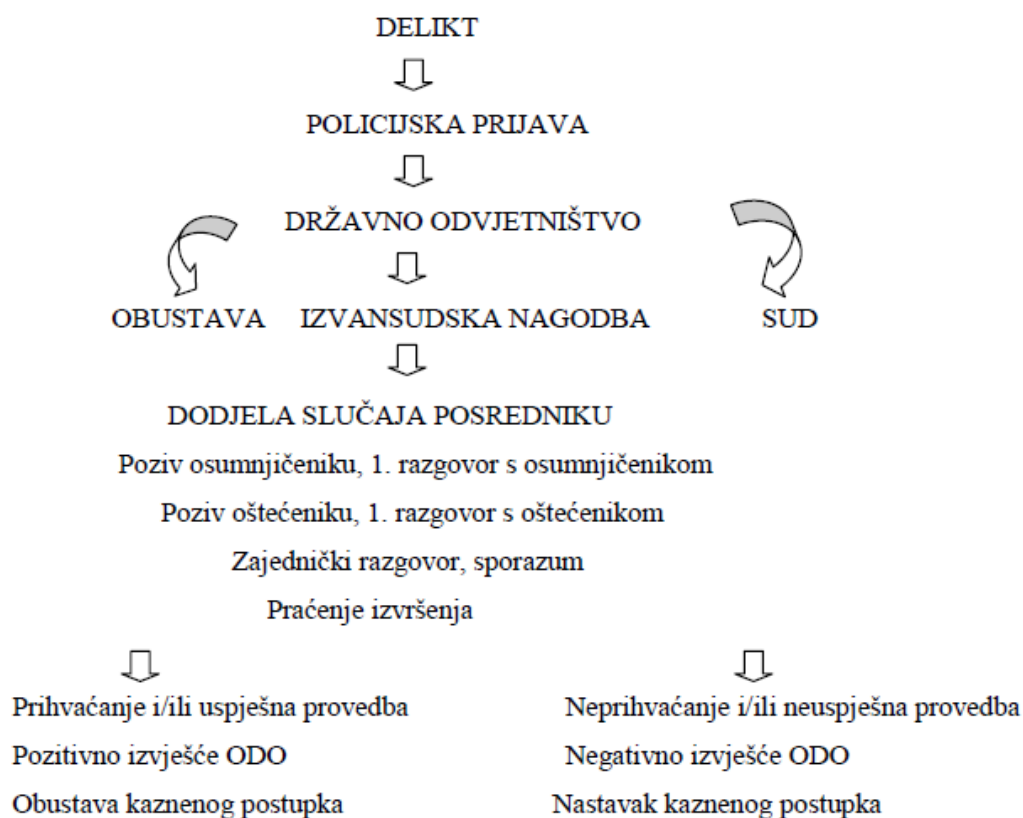
Tijekom razgovora posrednik osumnjičenika informira o procesu, provjerava preuzima li odgovornost za počinjeno kazneno djelo te je li spreman na sudjelovanje u procesu i susret sa oštećenikom. Osumnjičenika se potiče na razmišljanje o posljedicama djela i o mogućim načinima nadoknade štete oštećeniku. Nakon što je osumnjičenik dobro informiran o daljnjem procesu, ispituje se njegov dobrovoljni pristanak. Ukoliko želi i dalje sudjelovati, posrednik poziva oštećenika na individualni razgovor. Ovakav redoslijed pozivanja strana određen je kako bi se izbjegla situacija da oštećenik prvi pristane na susret, a osumnjičenik to odbije. U tom slučaju može doći do ponovne viktimizacije oštećenika.

Kao i osumnjičenika, oštećenika se poziva pisanim putem uz priloženi letak u kojem je predstavljena izvansudska nagodba. U individualnom razgovoru s oštećenikom posrednik objašnjava cjelokupni proces, razgovara o tome što se dogodilo, te kako je to utjecalo na oštećenika. Također, potiče ga na razmišljanje o mogućim načinima nadoknade štete, te provjerava spremnost na daljnje sudjelovanje. Ukoliko oštećenik ne želi sudjelovati u izvansudskoj nagodbi, potrebno je provjeriti njegove razloge, te o tome izvijestiti državno odvjetništvo.

Ako obje strane daju svoj pristanak za daljnje sudjelovanje, posrednik zakazuje zajednički susret. Na početku susreta dogovaraju se pravila komunikacije i posrednik je zadužen da omogući i žrtvi i počinitelju da iznesu svoje viđenje događaja, nastalih posljedica i motiva. Potiče ih se na razmjenu mišljenja i emocija te potom na raspravu o mogućnostima nadoknade štete. Ako je došlo do rješenja s kojim su zadovoljne obje strane, potpisuje se i

pisani sporazum. U cijelom ovom procesu posrednik mora paziti da ne dođe do sekundarne viktimizacije žrtve, ali ni do stigmatizacije počinitelja.

Izvršavanje sporazuma kontrolira posrednik, te nakon što je on dovršen, o tome izvještava državno odvjetništvo. Ukoliko je osumnjičenik izvršio sve obveze dogovorene sporazumom, državni odvjetnik će donijeti rješenje o nepokretanju kaznenog postupka. Također, moguće je da državni odvjetnik u slučaju neuspješnog procesa izvansudske nagodbe ne pokrene sudski postupak ili se odluči za izricanje neke druge posebne obveze. To se događa kada je počinitelj spreman na susret sa žrtvom, preuzima odgovornost za počinjeno i ima predodžbu o tome kako popraviti štetu, no žrtva ne želi sudjelovati u nagodbi ili postavlja nerealno visoke zahtjeve počinitelju (Miroslavljević, 2015, Koller-Trbović, 2013, Koren-Mrazović i sur., 2003). Na slici 1 ukratko je prikazan tijek procesa izvansudske nagodbe.



Slika 1 Shema tijeka izvansudske nagodbe (Koller-Trbović, 2013, 49)

Vidljivo je kako proces izvansudske nagodbe ima jasno definiran okvir. No, sam način posredovanja ovisi o odluci posrednika, odnosno njegovim znanjima i vještinama. U procesu izvansudske nagode posrednik može primijeniti razne tehnike i metode, ovisno o karakteristikama slučaja koji mu je dodijeljen. Sljedeće metode mogu se koristiti tijekom zajedničkog razgovora (Koller-Trbović i sur., 2003):

- standardna metoda
- metoda tandem
- metoda zrcala
- metoda miješanih parova
- pregovaranje oko budućeg ponašanja
- metoda poštar
- metoda vodeničko kolo
- reflektirajući tim.

Određene tehnike posrednici primjenjuju tijekom procesa nagodbe kako bi motivirali sudionike, potaknuli komunikaciju i sl. Neke od njih su (Koller-Trbović i sur., 2003):

- male kreditne ponude
- jačanje kompetencije klijenata
- intervencijske tehnike
- metoda skaliranja.

Najčešće korištena metoda je standardna metoda, a zatim slijede metoda reflektirajući tim, tandem, vodeničko kolo, miješani parovi, zrcala i dr. (Miroslavljević, Koller-Trbović i Lalić-Lukač, 2010).

Izvansudska nagodbe donosi brojne prednosti za počinitelja, žrtvu i cjelokupnu zajednicu (Koller-Trbović i sur., 2003, Miroslavljević, 2015, Graef, 2000). Žrtva je središnja figura u postupku posredovanja, te se s njom ne postupa kao svjedokom kao u sudskom postupku. Ona dobiva priliku slobodno govoriti o posljedicama kaznenog djela na njezin život, može izraziti ljutnju, strahove, ali i očekivanja i interese. Žrtva ima mogućnost postaviti pitanja počinitelju i dobiti željene odgovore. Sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi, u usporedbi sa sudskim postupcima, omogućava joj relativno brz postupak nadoknade ili popravka štete. Uz to, postoji mogućnost dobivanja informacija vezanih uz rješavanje drugih problema koji su se javili uz kazneno djelo.

Počinitelj u procesu posredovanja kroz izravan kontakt sa žrtvom uči preuzeti odgovornost za vlastito ponašanje i suočiti se s posljedicama tog ponašanja. Također, dobiva priliku umanjiti posljedice nastale počinjenjem kaznenog djela, kao i raditi na sebi da bi

spriječio slično ponašanje u budućnosti. Uz navedeno, počinitelju se, u slučaju postizanja i izvršavanja sporazuma, od strane državnog odvjetnika nudi odustajanje od sudskog postupka ili ublažavanje sankcije.

Osim počinitelja i žrtve, društvo u cjelini može profitirati od postupka posredovanja. Prednosti koje donosi izvansudska nagodba su uspostava socijalnog mira i mogućnost miroljubivog života u budućnosti. Nagodbom se izbjegavaju dugotrajni i skupi sudski postupci, te ona ujedno predstavlja učinkovitiji način prevencije kriminaliteta.

1.3.1. Pokazatelji o primjeni izvansudske nagodbe u Hrvatskoj

U razdoblju od 1998. godine kada je stupio na snagu Zakon o sudovima za mladež iz 1997., maloljetnici su godišnje činili oko 3000 do 3500 kaznenih djela (Žižak, 2010). Prema Izvješćima državnog odvjetništva Republike Hrvatske (2014, 2015, 2016) taj broj je zadnjih godina u padu te je prijavljenih kaznenih djela počinjenih od strane maloljetnika u 2013. god. bilo 2711, u 2014. god. 2368, a u 2015. god. 2105. U razdoblju od 2004. do 2012. godine broj naloženih posebnih obveza temeljem uvjetovane svrhovitosti varirao je oko 10%. U istom razdoblju, izvansudska nagodba čini oko 7% svih posebnih obveza izrečenih po čl. 64. (danas 72.). Najviše je izvansudsku nagodbu nalagalo Općinsko državno odvjetništvo u Zagrebu (prosječno 74 godišnje), a zatim slijede Osijek (prosječno 53) i Split (prosječno 10) (Miroslavljević, 2015). Podatci za 2014. god. govore kako je izvansudska nagodba kod maloljetnika činila 13% svih posebnih obveza izrečenih po čl. 72 te 15% kod mlađih punoljetnika (DORH, 2015).

U periodu nakon 2012. godine broj izvansudskih nagodbi značajno se smanjio. Prema podacima Udruga za izvansudsku nagodbu osječka služba je u 2013., kao i u 2014. godini imala 23 slučaja. U zagrebačku službu upućeno je 38 slučaja 2013. god., a 41 slučaj 2014. god. Prema izvješću s terena Udruga za izvansudsku nagodbu, preko 100 slučajeva izvansudske nagodbe provedeno je u drugim gradovima RH tijekom 2014. god. (Miroslavljević, 2015).

Od 2001. godine do danas provedena su dva evaluacijska istraživanja izvansudske nagodbe u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu Zagreb: za razdoblje od 2001.-2006. (Kovačić, 2008, prema Miroslavljević, 2015) i razdoblje od 2006.-2009. (Miroslavljević, Koller-Trbović i Lalić-Lukač. 2010). Oba istraživanja za cilj su imala provjeriti kriterije za predlaganje izvansudske nagodbe, obilježja procesa izvansudske nagodbe, rezultate

izvansudske nagodbe te postotne učestalosti recidivizma (Mirosavljević, 2015). Provjeravajući kriterije za odabir slučajeva za upućivanje u izvansudsku nagodbu, istraživači su zaključili da se oni poštuju. U potpunosti se to odnosi na zakonske kriterije (primjerice dobrovoljnost za sudjelovanje obiju strana, kazneno djelo za koje je propisana kazna zatvora do 5 godina ili novčana kazna). No, vidljivo je i da se kriteriji nastoje provjeravati i širiti tamo gdje je dopušteno i moguće (npr. recidivizam, broj sudionika, pravni status žrtve i sl.), naročito u drugom periodu provjeravanja. U oko 90% slučajeva koji su pristali na nagodbu, sporazum je postignut i potom izvršen u oko 85% slučajeva. Državni odvjetnik je donio odluku o nepokretanju kaznenog postupka u oko 85% slučajeva od ukupnog broja upućenih u Službu. Razlog za veći broj nepokrenutih kaznenih postupaka od uspješno završenih nagodbi nalazimo u činjenici da je počinitelj pokazao spremnost na sudjelovanje i nadoknadu štete, ali žrtva nije željela sudjelovati ili je žrtve postavljala zahtjeve koje počinitelj objektivno nije mogao izvršiti. Kada se promotri trajanje procesa izvansudske nagodbe, može se zaključiti kako je tu riječ o kratkotrajnoj intervenciji, gdje najveći broj posredovanja završi u roku do 3 mjeseca. U oko dvije trećine slučajeva kao način popravka ili nadoknade štete nalazimo ispriku u kombinaciji s materijalnom naknadom. Zatim slijede samo isprika (u prvoj evaluaciji u 26% slučajeva, a u drugoj u 30% slučajeva), te drugi načini zastupljeni u znatno manjem omjeru: isprika i simbolični dar, isprika i povrat stvari, isprika i uplata novca u dobrotvorne svrhe i sl. Ako promotrimo podatke o recidivizmu, u drugom istraživačkom periodu vidimo kako je od ukupnog broja počinitelja koji su bili upućeni u Stručnu službu za izvansudsku nagodbu Zagreb (bez obzira jesu li sudjelovali u cjelokupnom procesu ili ne), recidiviralo njih 13%. U prvom periodu evaluacije taj postotak iznosio je 10%. U većini slučajeva riječ je o jednom recidivu, te se ne radi o istom kaznenom djelu zbog kojeg je pokrenut postupak. Najčešće se radi o zlouporabi opojnih droga (u četvrtini slučajeva).

Evaluacija zadovoljstva korisnika rađena je samo u prvom evaluacijskom istraživanju i rezultati pokazuju kako je 95% oštećenika i 94% osumnjičenika zadovoljno procesom izvansudske nagodbe. Interpretirajući ove visoke postotke potrebno je uzeti u obzir činjenicu da je samo četvrtina sudionika ispunila evaluacijske upitnike te da su sudjelovali samo oni koji su to željeli.

Mirosavljević (2015) je u svom istraživanju nastojala istražiti i opisati doživljaje i iskustva s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu oštećenika i osumnjičenika, te ispitati i opisati značenja koja korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi. Istraživanje je provedeno primjenom intervjua s 14 žrtava i 17 počinitelja koji su sklopili sporazum na kraju izvansudske nagodbe u Zagrebu i Osijeku. Općenito gledajući, iskustvo

oštećenika s izvansudskom nagodbom je pozitivno. Na to utječe doživljaj brojnih dobitaka u izvansudskoj nagodbi, doživljaj pozitivne atmosfere, pozitivan doživljaj posrednika, počinitelja, kao i procesa koji dovodi do olakšanja. No, postoje i odstupajući slučajevi koji govore o narušenoj neutralnosti posrednika, umanjivanju odgovornosti počinitelja, dodatnoj viktimizaciji žrtve, lošem osjećanju na kraju po završetku procesa i sl. Kod počinitelja uočen je također pozitivan doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom. Po okončanju procesa, prepoznaju brojne dobitke za sebe, te nešto skromnije za žrtvu. Doživljaj posrednika i atmosfere istovjetan je doživljaju žrtava. Velik dio počinitelja doživljava određenu transformaciju tijekom procesa što znači da proces izvansudske nagodbe dovodi do promjene negativnih emocija, straha, nelagode i neugode u osjećaj olakšanja i sreće. Ali, kao i kod oštećenika, postoje odstupajući slučajevi kod kojih je došlo do propusta u poštivanju standarda provedbe procesa, zbog čega dolazi do problema tijekom procesa i manje restorativnih ishoda. Značenje koje žrtve pridaju procesu opisano je kroz dvije nadteme. Prva nadtema, Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe, opisuje doživljaj izvansudske nagodbe kao dobitak na mnogim razinama i područjima, odnosno doživljaj izvansudske nagodbe kao ukupnog dobitka za žrtve. Druga nadtema nazvana je Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje, te govori o tome da je izvansudska nagodba mjera koja je dovoljna za žrtve, odnosno da su one zadovoljne s onim što su doživjele i postigle kroz taj proces. Također, govori i o perspektivi žrtava da izvansudska nagodba nije dovoljna za počinitelje, naročito u području prevencije recidivizma. Značenje koje počinitelji daju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi opisano je kroz nadtemu Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje. Počinitelji izvansudsku nagodbu vide kao mjeru koja im donosi puno dobitaka i zadovoljstvo, a manje su orijentirani na dobitke za žrtve. Ujedno, manje govore o dobitcima za sebe u okviru promjene ponašanja, prevencije recidivizma i sl. Druga nadtema koja govori o značenju izvansudske nagodbe za počinitelja je Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje. Za doživljaj da je izvansudska nagodba bolja za njih nego sud zaslužno je više elemenata: pozitivna doživljaj posrednika, žrtve kao i samog procesa.

S obzirom na navedeno može se zaključiti kako se izvansudska nagodba izriče u skladu sa zakonskim kriterijima, dok se stručni kriteriji (tamo gdje je dopušteno) nastoje širiti. U velikom broju slučajeva (85%) državni odvjetnik nakon upućivanja u izvansudsku nagodbu donosi i odluku o nepokretanju kaznenog postupka, te konflikt najčešće biva riješen unutar 3 mjeseca od početka posredovanja. Doživljaj i iskustvo žrtve i počinitelja s izvansudskom nagodbom generalno je pozitivan, a ključnim se za takav doživljaj pokazalo poštivanje načela

i standarda provedbe procesa (Miroslavljević, 2015). Uz državnog odvjetnika, na posredniku je odgovornost za kvalitetnu provedbu procesa izvansudske nagodbe, koja povećava vjerojatnost pozitivnih ishoda. Stoga će u idućem dijelu rada naglasak biti stavljen upravo na ulogu posrednika u procesu medijacije između žrtve i počinitelja.

1.4. Uloga posrednika u procesu medijacije između žrtve i počinitelja

Očito je kako izvansudska nagodba ili medijacija između žrtve i počinitelja može donijeti brojne pozitivne ishode za žrtvu, počinitelja i cjelokupnu zajednicu. Kako bi došlo do uspješno završene izvansudske nagodbe potrebno je poštovati propisane procedure i standarde provedbe. To se prvo odnosi na izbor slučajeva, pri čemu je nužno poštovati zakonske i stručne kriterije. O tome odlučuje državni odvjetnik, uvažavajući mišljenje stručnog suradnika. Kada Služba prihvati slučaj, posrednik žrtvu i počinitelja upoznaje s mogućnošću izvansudske nagodbe. U slučaju pristanka, savjetuje ih i pruža im podršku tijekom cijele praktične provedbe. Nakon što je postignut dogovor, posrednik provjerava poštivanje sporazuma, te o tome izvještava državnog odvjetnika (Schmidt, 2003).

Možemo primijetiti da posrednik ima izuzetno važnu ulogu u cjelokupnom procesu provedbe izvansudske nagodbe (Koller-Trbović, 2013, Miroslavljević, 2015, Umbreit i Greenwood, 2000). Posao posrednika vrlo je zahtjevan i odgovoran. Od njih se očekuje „izlazak“ iz njima uobičajene pomagačke uloge i zauzimanje neutralnog i nepristranog pristupa u radu sa žrtvama i počiniteljima. Osim napuštanja uloge zaštitnika, onoga koji brine, posrednička uloga podrazumijeva i fokus na prava, potrebe i interese žrtve kaznenog djela. Posrednicima koji se u svom svakodnevnom radu najčešće bave djecom i mladima s problemima u ponašanju, to može predstavljati izazov (Koren-Mrazović i sur., 2003, Miroslavljević, 2015).

Od posrednika se očekuje visoka razina stručnosti, osobne i profesionalne kompetentnosti kako bi proces izvansudske nagodbe bio što kvalitetnije proveden, te u konačnici i uspješno završen. Formalni preduvjeti koje posrednici moraju udovoljiti su sljedeći: visoka stručna sprema u području pomagačkih profesija (prednost imaju socijalni pedagozi, socijalni radnici i psiholozi), profesionalno iskustvo u radu s djecom, mladima i odraslima s problemima u ponašanju. Poželjno je da budući posrednici imaju završene neke od edukacija iz područja komunikacije i/ili medijacije, te je važno da posjeduju interes za

problematski rad s ljudima kroz kratkotrajne intervencije. Uz sve navedeno, bitno je da budući posrednici imaju mogućnost redovitog posredničkog rada kako njihove stečene vještine posredovanje ne bi propale. I nakon što je stekao dozvolu za rad, posrednik treba nastaviti sa radom na sebi i svojim profesionalnim vještinama i to kroz dodatne edukacije i stručno usavršavanje, provjeravanje vlastitih znanja, stavova i sudjelovanjem na superviziji (Koller-Trbović i sur., 2003).

Uloge i funkcije posrednika u izvansudskoj nagodbi višestruke su i zahtjevne. Posrednik je „čuvar“ procesa u kojem dvije sukobljene strane nastoje riješiti konflikt. Njegov posao je omogućiti korektnu raspravu i iznošenje vlastitog stajališta svakom sudioniku. Pri tom mora paziti da ne dođe do sekundarne viktimizacije žrtve, ali ni do stigmatizacije počinitelja (Koller-Trbović, 2003). Uloga posrednika u skladu je s osnovnim načelima posredovanja: dobrovoljnost za sudjelovanje, nepristranost, neposrednost i uravnoteženost (Koller-Trbović, 2013). Uz poštivanje tih načela, od posrednika se očekuje i uvažavanje Etičkog kodeksa posrednika u izvansudskoj nagodbi za mlade u sukobu sa zakonom (2014). Kodeks sadrži vrijednosna ishodišta i standarde profesionalnog ponašanja posrednika u obavljanju poslova posredovanja kroz izvansudsku nagodbu. Čl. 4. Kodeksa definira vrijednosti na kojima posrednici temelje svoje profesionalno postupanje u izvansudskoj nagodbi, a to su: nepristranost, neutralnost, nezavisnost, povjerljivost, kompetentnost te poštovanje i uvažavanje potreba sudionika. U daljnjem testu bit će detaljnije objašnjena načela posredovanja i smjernice etičkog ponašanja posrednika kroz koje se ogleda kompleksna i zahtjevena uloga posrednika.

Kako bi se osiguralo da je pristanak sudionika na nagodbu u potpunosti dobrovoljan, posrednik ne smije nikoga ni na što nagovarati. On mora dobro informirati žrtvu i počinitelja o izvansudskoj nagodbi te prepustiti njima odluku žele li sudjelovati ili ne. Dobrovoljnost se proteže kroz cijeli proces, što znači da sudionici imaju mogućnost odustati od daljnjeg sudjelovanja u svakom trenutku. Posrednik treba provjeriti razumiju li počinitelj i žrtva što podrazumijeva dobrovoljni pristanak i mogućnost izbora, te ih po potrebi dodatno informirati (Koller-Trbović, 2013). Umbreit i Greenwood (2000) naglašavaju kako je važno u individualnim razgovorima pobrinuti se da očekivanja žrtve i počinitelja od izvansudske nagodbe budu realistična. Posrednik može sudionike informirati o mogućim ishodima procesa i o rezultatima koji su uobičajeni, ali je potrebno naglasiti kako je svaki proces jedinstven i ne može se predviđeti.

Načelo nepristranosti zahtjeva od posrednika da u odnosu na sudionike i njihov sukob bude neutralan. Njegova uloga je omogućiti sudionicima da iznesu svoje osjećaje i doživljaje

u odnosu na kazneno djelo i posljedice koje su nastale, te omogućiti im izražavanje svojih viđenja popravka i nadoknade štete (Koller-Trbović, 2013). Kodeks (2014, čl. 5.) nepristranost definira kao „zabranu pokazivanja sklonosti i/ili davanja prvenstva u odnosu na strane u postupku, ali i obvezu posrednika da pruži pomoć sudionicima u postizanju rješenja prihvatljivog za obje strane“. Posrednik treba paziti da niti riječima niti neverbalnim ponašanjem ne pokazuje sklonost prema žrtvi ili počinitelju (Koller-Trbović, 2013). Koren-Mrazović i sur. (2003) naglašavaju kako su upravo neutralnost i nepristranost prema obje strane u procesu često vrlo zahtjevni za posrednike koji u vrlo kratkom vremenu moraju „izaći“ iz uloge zaštitnika i onoga koji brine, odnosno iz uloge pomagača na koju su navikli. Neutralnost, prema Kodeksu, podrazumijeva da kod posrednika ne postoji interes za određeni ishod postupka, kao ni za to da sudionici postignu sporazum ili da do njega ne dođe. Posrednik ne smije garantirati ishod postupka, kao ni obećavati određene rezultate.

Nezavisnost prema Kodeksu (2014) znači odsustvo objektivnih privatnih, poslovnih ili bilo kakvih drugih veza posrednika sa sudionicima i/ili njihovim zastupnicima. Od posrednika se očekuje da informira sudionike o postojanju okolnosti koja se može smatrati sukobom interesa ili ga izazvati. U slučaju da je prepoznao sukob interesa, posrednik mora odustati od posredovanja u tom slučaju.

Neposrednost označava postupak u kojem sudjeluju obje strane (u slučaju da je počinitelj maloljetan sudjeluju i roditelji/zakonski zastupnici). Važan je kontakt između žrtve i počinitelja, te se žrtva i počinitelj najčešće susreću licem u lice. Iznimka od ovoga je metoda poštar koja se koristi u slučaju da žrtva želi sudjelovati u izvansudskoj nagodbi, ali ne želi se susresti s počiniteljem (Koller-Trbović, 2013). Uloga medijatora je poticati otvoreni dijalog u kojem će obje strane aktivno sudjelovati. Svojom verbalnom i neverbalnom komunikacijom, tonom glasa, izravnošću, iskazivanjem empatije i iskrene brige za svakog sudionika medijator vodi i usmjerava razgovor između sudionika, te je veoma važno da poštuje trenutke tišine koji se u procesu pojavljuju (Umbreit i Greenwood, 2000).

Načelo uravnoteženosti podrazumijeva jednakost, odnosno pravednost za sve. Posrednik treba voditi proces nagodbe tako da omogući dolazak do sporazuma s kojim će obje strane biti zadovoljne te koji će ujedno biti prihvatljiv za okolinu. Stoga je potrebno postaviti određene granice, naročito kada su zahtjevi oštećenika nerealni i previsoki. Naknada bi trebala biti u određenom razmjeru s nastalom štetom, u zakonskim okvirima, te ne smije štetiti dostojanstvu sudionika (Koller-Trbović, 2013).

Poštivanje povjerljivosti podataka u Kodeksu (2014) se ističe kao veoma važna stavka za proces posredovanja. Od posrednika se zahtjeva da zatraži i dobije suglasnost sudionika da

bi prenio bilo kakve informacije trećim osobama. Tijekom individualnog razgovora sa svakom stranom posrednik jamči da će čuvati povjerljivost dobivenih informacija te mora provjeriti što od onog što je rečeno može kasnije iznijeti u zajedničkom razgovoru. Anonimnost stranaka mora biti zajamčena pri korištenju materijala nastalih tijekom posredovanja u svrhu edukacije, istraživanja, iznošenja godišnjih izvješća, informiranja javnosti kroz medije i sl. Također, posrednik je dužan već u prvom individualnom razgovoru informirati sudionike o mogućnosti da on/ona kao posrednik bude pozvan na sud kao svjedok i da je tada dužan svjedočiti na temelju informacija dobivenih od sudionika tijekom postupka posredovanja.

U procesu posredovanja posrednik treba pokazati da sudionike prihvaća, uvažava i poštuje. Od njega se očekuje tolerancija na različitosti i neprihvatanje bilo koje vrste diskriminacije. Prema sudionicima treba postupati afirmativno i poticati ih da iznose svoje mišljenje, bez obzira slaže li se s njima ili ne (Koller-Trbović, 2013). Umbreit i Peterson Armour (2011b) naglašavaju kako posrednik mora biti spreman tolerirati širok raspon stavova i gledišta te čuti ono što mu žrtva i počinitelj govore.

Svaki proces posredovanja ne mora završiti rješenjem sukoba, čak i uz dobru kvalificiranost posrednika i dobru volju sudionika (Koller-Trbović, 2013). U tom slučaju važno je poduzeti sve što je potrebno da odnos između stranaka ne bude lošiji nego što je bio prije posredovanja. Posredovanje se ne smije voditi tako da dođe do pogoršanja sukoba ili nastanka štete kod sudionika (Babić 2016).

Kvalitetno vođenje procesa izvansudske nagodbe od posrednika zahtijeva visoki stupanj profesionalnosti. To podrazumijeva posjedovanje određenih znanja i vještina, kao i njihovu stalnu provjeru i unaprjeđivanje (Koller-Trbović, 2013). Pri tome je posrednik sam odgovoran za održavanje i za unaprjeđenje vlastitih profesionalnih kompetencija (Etički kodeks posrednika u izvansudskoj nagodbi za mlade u sukobu sa zakonom, 2014). Znanja koja kompetentan posrednik mora posjedovati su sljedeća: znanja o medijaciji, izvansudskoj nagodbi, sukobima i načinima njihova rješavanja, kaznenom, prekršajnom i građanskom pravu, delinkvenciji i različitim pristupima u tretmanu mladih, o tome kako se nositi s pristranošću, kako doći do činjeničnog stanja, a ne ispitivati, kako se nositi s otporima sudionika, s negativnim reakcijama i ishodima, treba poznavati rad institucija koje su važne u procesu izvansudske nagodbe i sl. Vještine koje svaki posrednik treba imati mogu se svrstati u tri skupine: opće profesionalne vještine (predstavljanja, informiranja, motiviranja, vođenja razgovora, refleksije na vlastiti rad, suradnje), specifične profesionalne vještine (vođenje profesionalnog razgovora, odabir i korištenje širokog spektra metoda posredovanja, ulazak u

ulogu neutralne treće osobe, motiviranje sudionika na sudjelovanje, vođenje do postizanja sporazuma i praćenje njegovog izvršenja) te organizacijske vještine (pozivanje sudionika i organiziranje susreta, vođenje evidencije i dokumentiranje, provedba evaluacije, izvještavanje) (Koller-Trbović, 2013).

Raspravljajući o ulozi posrednika, Umbreit i Peterson Armour (2011b) dodaju da je, uz brojne opisane vještine, znanja i osobine, od iznimne važnosti i briga o sebi i vlastitom mentalnom zdravlju.

Jedan od mnogih zahtjeva koji se postavljaju posredniku u njegovom radu je razumijevanje vlastite uloge. Posrednik treba biti nepristran, jačati autonomiju sudionika, jamčiti poštenu komunikaciju i pravedno tretiranje obje strane, biti transparentan (objasniti zadaće, načine rada i razumijevanja uloge posrednika), znati povući granice (osobne i profesionalne), biti spreman na stalno stručno usavršavanje i provjeru kroz superviziju i sl. (Koller-Trbović, 2013). Choi i Gilbert (2010) sumirajući rezultate raznih istraživanja zaključuju da je uloga posrednika: prakticirati nedirektivan i nenametljiv stil posredovanja bez vršenja pritiska na stranke; omogućiti dovoljno vremena za proces; igrati „pozadinsku“ ulogu na način da bude empatičan, strpljiv, miran, da pokazuje poštovanje i dobre vještine slušanja, te da sa strankama postupa pravedno; pripremiti žrtvu i počinitelja na zajednički susret kroz individualne razgovore; pratiti da li se počinitelj ponaša u skladu sa sporazumom, te kontaktirati žrtvu da bi osigurao da su njene potrebe zadovoljene; u potpunosti raditi u skladu sa postavkama i principima restorativne pravde.

Ukratko, očigledna je zahtjevnost i važnost posredničke uloge. Stoga je zanimljivo i bitno saznati kako upravo posrednike doživljavaju sudionici restorativnih procesa.

1.4.1. Pregled istraživanja uloge posrednika

Imajući u vidu složenost i zahtjevnost profesionalne uloge posrednika te cjelokupnog postupka posredovanja, određeni autori istraživali su kako žrtve, počinitelji i posrednici vide medijacijski proces. Kako bi dobili dublji uvid u iskustva i perspektive sudionika tog procesa, neki istraživači su se odlučili za kvalitativni pristup u istraživanju. Mirosavljević (2015) je uočila kako su kvalitativna istraživanja restorativne pravde relativno rijetka i da predstavljaju novitet u istraživanju restorativnih procesa i dobitaka. U daljnjem tekstu bit će izdvojeni rezultati istraživanja vezani uz ulogu posrednika iz perspektive jednog ili više sudionika

procesa posredovanja. U prvom dijelu bit će prikazane perspektive žrtava i počinitelja o doživljaju posrednika koji su sudjelovali u procesu medijacije, a u drugom dijelu doživljaji i iskustva posrednika o vlastitoj ulozi. Dobiveni podaci vrijedni su kao predložak za daljnja opširnija istraživanja i kao smjernice za rad praktičarima u području posredovanja.

1.4.1.1. Perspektiva žrtve i počinitelja o doživljaju posrednika

Umbreit i sur. (1994, prema Choi, Bazemore i Gilbert, 2012) su u istraživanju, uz brojna pozitivna iskustva sa restorativnom pravdom, naveli i određena odstupanja od takvih iskustava. Negativna iskustva žrtava odnosila su se na: nezadovoljstvo kompetentnošću posrednika, neobičan stil posredovanja, nedovoljnu priprema za medijacijski proces, doživljaj prisile na sudjelovanje, doživljaj ponovne viktimizacije.

Istraživanje Wemmers i Cyr (2006) temelji se na razgovorima sa žrtvama koje su pozvane da sudjeluju u programu medijacije između žrtve i počinitelja (za maloljetne počinitelje). Intervju je proveden sa 59 žrtava od kojih je većina sudjelovala u izravnom posredovanju sa počiniteljem (39). Ostale žrtve sudjelovale su u neizravnom obliku posredovanja (7) ili su odbile sudjelovati u posredovanju (13). Fokus studije bio je istražiti okolnosti u kojima žrtve osjećaju da se s njima postupa pravedno. Proces posredovanja viđen je kao pravedan kada su žrtve osjećale da se njihovo mišljenje čuje, kada nisu bile spriječene u postavljanju određenih zahtjeva, kada su osjećale da ih posrednik razumije te kada su u njega imale povjerenja. Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako je interakcija sa posrednicima ključna. Kvaliteta te interakcije ima značajan utjecaj na žrtvino viđenje proceduralne pravde. Posrednik mora uspostaviti odnos povjerenja sa žrtvom, a u isto vrijeme ostati neutralan i nepristran. Ovi rezultati naglašavaju važnost pravilnog treninga posrednika.

Choi, Green i Kapp (2010, prema Mirosavljević, 2015) su utvrdili da sudionici medijacijskog procesa kao ključne vještine i ulogu medijatora vide: olakšavanje komunikacije među sudionicima, neutralnost, držanje procesa pod kontrolom, stvaranje okruženja osjetljivog na potrebe žrtve, pokazivanje poštovanja, suradnju s drugim posrednicima. S druge strane, sudionici smatraju da su medijatori sami postavljali granice razgovora i da im nisu dali dovoljno vremena. Navode da nisu bili osjetljivi na potrebe žrtava, te da su bili preblagi prema počiniteljima. Medijatore nisu doživjeli kao neutralne i smatraju kako nisu dobro surađivali s drugim medijatorima.

Choi i Gilbert (2010) proveli su kvalitativno istraživanje u kojem su nastojali istražiti višestruke perspektive sudionika jednog programa medijacije između žrtve i počinitelja. Podaci su dobiveni na temelju 34 intervjua sa 37 sudionika uključujući maloljetne počinitelje (8), roditelje počinitelja (8), žrtve (8), medijatore (10) i tri referentna izvora iz četiri slučaja medijacije. Istraživačko pitanje glasilu je: „Kakve su percepcije i iskustva sudionika vezane uz ulogu i funkciju posrednika u procesu posredovanja?“. Sudionici istraživanja izdvojili su pozitivne uloge i vještine posrednika: olakšavanje razgovora između sudionika, držanje procesa pod kontrolom, održavanje neutralnosti, pokazivanje poštovanja, stvaranje okoline koja je osjetljiva na potrebe žrtve, suradnja s drugim posrednicima. Uz pozitivne doživljaje, sudionici su govorili i o negativnim iskustvima vezanima uz medijatora i njegove postupke. Primjerice, neki od maloljetnih počinitelja izjavili su kako bi voljeli da su dobili više vremena da govore, te da ih posrednici ponekad uopće nisu slušali. Jedan od posrednika reflektirao je da je trebao biti više neutralan. Također, roditelji jednog od počinitelja osjetili su veću priklonjenost medijatora žrtvi, kao i potrebu da medijator pokaže više suosjećanja za obje strane. Istraživanje je pokazalo i da medijatori mogu previdjeti potrebe žrtve tijekom procesa medijacije, te da to može dovesti do povećanog straha kod žrtve, odnosno do ponovne viktimizacije. Autori istraživanja zaključuju kako restorativni programi trebaju obratiti više pažnje na postupke koji se koriste, prepoznati neadekvatno postupanje prema sudionicima te poduzeti aktivne mjere kako bi se uklonila neosjetljivost iz medijacijske prakse.

Bindel-Kögel i sur. (2013) istraživali su koliko medijacija kao oblik izvansudskog postupka može utjecati na strategije suočavanja žrtve. Istraživanje je provedeno na uzorku 41 slučaja u Austriji i Njemačkoj (većinom umjereno teški i teški nasilni delikti, te razbojništvo), a u obzir su uzeta iskustva žrtava, kao i medijatora. Većina intervjuiranih žrtava osjeća da su ih medijatori vrlo dobro podržali u izražavanju vlastitih briga i nedoumica tijekom zajedničkog susreta.

Kao što je već ranije spomenuto, Miroslavljević (2015) je u svom istraživanju nastojala istražiti i opisati doživljaje i iskustva s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu oštećenika i osumnjičenika. Žrtve posrednika doživljavaju uglavnom izrazito pozitivno kroz nabranje njegovih pozitivnih (opće-ljudskih) osobina (npr. vesela, simpatična, prpošna, topla, pristupačna, ljubazna osoba), neutralnost, kompetentnost u komunikaciji, podržavanje žrtva kada je potrebno, osnaživanje tijekom procesa. Uz navedene pozitivne karakteristike prisutan je i negativan doživljaj posrednika, pa tako dio oštećenika govori o narušenoj neutralnosti, odnosno vršenju pritiska na njih da sudjeluju, te doživljaju da nisu dovoljno službeni da bi

zastrašili počinitelja. Počinitelji na vrlo sličan način kao žrtve doživljavaju posrednika, te o njemu govore kao o onome koji olakšava proces. Uz posrednika vežu pozitivne profesionalne karakteristike, osnaživanje participacije sudionika, pozitivan pristup prema počiniteljima, neutralnost, osiguravanje ravnoteže među strankama. Kao i kod žrtava, kod nekih počinitelja prisutan je doživljaj narušene neutralnosti ili pristranosti (primjerice, nagovaranje ili izvršavanje pritiska da sudjeluje). Počinitelji izjavljuju kako posrednik katkada iskazuje nepovjerenje prema njihovom opisu kaznenog djela, zauzima stranu žrtve, te onemogućava iskren i otvoren dijalog. Mirosavljević (2015) zaključuje kako je doživljaj posrednika s obje strane izrazito pozitivan, no da postoje i negativni doživljaji vezani uz nepoštivanje načela procesa nagodbe. Zbog toga naglašava važnost poštivanja standarda provedbe pri čemu posrednik ima ključnu ulogu.

Iz rezultata opisanih istraživanja možemo zaključiti kako je uloga posrednika iz perspektive sudionika veoma bitna, pa i ključna, za njihov doživljaj i iskustvo procesa medijacije. Bitnim se ističe dobra priprema žrtve i počinitelja na susret jedno s drugim, te izbjegavanje vršenja pritiska na sudjelovanje. Posrednik mora olakšati komunikaciju, slušati sudionike, biti osjetljiv na njihove potrebe, pružati im podršku te tijekom cijelog procesa ostati neutralan i nepristran. Iskustva sudionika obuhvaćenih prethodno navedenim istraživanjima varirala su od pozitivnih do negativnih. Pozitivnom doživljaju medijacije od strane sudionika posrednik može doprinijeti poštivanjem načela procesa nagodbe.

1.4.1.2. Perspektiva posrednika

U spomenutom istraživanju Bindel-Kögel i sur. (2013) medijatori kao osnovni cilj svog rada definiraju vraćanje žrtvi i počinitelju odgovornost za rješavanje sukoba nastalog počinjenjem kaznenog djela, odnosno stvaranje mogućnosti da postignu sporazum i da se opet uspostavi mir. Kao svoj glavni zadatak opisuju vođenje stranaka kroz raspravu, pružajući im orijentaciju tako da se što manje upliću, dajući tako žrtvi i počinitelju priliku da sami dođu do rješenja. Svoju ulogu vide kao neutralnu, te „višepristranu“ (eng. „*multipartial*“), radije nego nepristranu. Naime, tijekom medijacijskog postupka nastoje poštovati interese obje strane na uravnotežen način, što za njih često predstavlja težak zadatak (eng. „*walking a tightrope*“).

Umbreit i Greenwood (2000) proveli su nacionalno istraživanje medijacije između žrtve i počinitelja u Sjedinjenim Američkim Državama. Podaci su prikupljeni na temelju razgovora sa osobljem 116 različitih programa koji se na neki način bave medijacijom između

žrtve i počinitelja (najčešće su to privatni programi u zajednicama, a zatim programi vezani uz religijske organizacije). Rezultati pokazuju kako su najznačajniji zadaci medijatora (nabrojani prema važnosti): omogućavanje dijaloga između žrtve i počinitelja, briga za to da se obje strane osjećaju ugodno i sigurno, pomaganje strankama da dođu do plana restitucije, odnosno sporazuma, aktivno slušanje obje strane, vođenje razgovora tako da žrtva i počinitelj mogu izravno međusobno razgovarati. Određene teme proizašle su iz intervjua sa programskim osobljem. Primjerice, izražena je zabrinutost zbog izolacije od drugih programa, odnosno zbog izostanka suradnje sa sličnim organizacijama, ali i nedostatka komunikacije između medijatora međusobno i sa ostalim članovima unutar jedne organizacije. Naglašena je važnost dobre pripreme sudionika na zajednički susret. No tu se javlja i briga o narušenoj neutralnosti posrednika kada predstavlja prednosti medijacije i olakšava nedoumice stranaka. Nadalje, zaključeno je kako unatoč različitim postupcima koji se koriste u medijacijskom procesu, ciljevi ostaju relativno isti. Većina programa usmjerena je više na postizanje transformacije sudionika, nego na nadoknadu novčanog gubitka. Za postizanje promjene najzaslužnijim se smatra stil i stav posrednika koji strpljivo sluša, koji je empatičan, ne vrši pritisak na stranke i ostavlja dovoljno vremena da se dijalog odvija prirodno.

Szmania (2006) je analizirala uvodne izjave posrednika iz pet slučajeva medijacije između počinitelja i žrtve. U svojim izjavama posrednici su nastojali: objasniti svoju ulogu u cijelom procesu, uspostaviti ton interakcije te pružiti podršku žrtvi i počinitelju. Svoju ulogu su medijatori opisali kao: svjedok procesu, facilitator, podrška žrtvi i počinitelju u procesu medijacije. Kvalitetu interakcije nastojali su poboljšati uvjeravajući sudionike da će medijacija biti „sigurno mjesto“ za njih, temeljeno na iskrenosti, otvorenosti, suosjećajnosti i sl. Uz verbalnu komunikaciju, medijatori su koristili i neverbalne metode kako bi postavili pozitivan ton interakcije. Primjerice, medijatori su sjedili između žrtve i počinitelja, govorili su tiho i zadržavali miran stav, izmjenjivali kontakt očima sa žrtvom i počiniteljem.

Bradt, Bouverne-De Bie i De Visscher (2014) proveli su dvije fokusne grupe s posrednicima kako bi, između ostalog, dobili bolji uvid u to kako posrednici doživljavaju svoju stručnu ulogu. U jednoj fokusnoj grupi sudjelovali su posrednici iz medijacije za maloljetne počinitelje kaznenih djela, a u drugoj posrednici koji rade medijaciju s odraslim počiniteljima. Posrednici iz maloljetničke medijacije bili su više usmjereni na prorađivanje posljedica kaznenog djela i pronalazak načina da počinitelj preuzme odgovornost za te posljedice. Takva usmjerenost upućuje na veću orijentiranost posrednika iz maloljetničke medijacije na postizanje pisanog sporazuma, iako postoje i odstupajući slučajevi. S druge

strane, medijatori koji vode medijaciju s odraslim počiniteljima, veći naglasak stavljaju na stvaranje uvjeta u kojima će žrtva i počinitelj moći komunicirati. To podrazumijeva dobro informiranje žrtve i počinitelja o medijaciji kako bi u potpunosti razumjeli što taj proces podrazumijeva te kako bi mogli donijeti promišljenu odluku o sudjelovanju. U obje fokusne grupe naglašeno je da posrednici imaju važnu ulogu jer utječu na to kako se prilazi žrtvi i počinitelju. Posrednici iz medijacije za odrasle ističu da način na koji pristupaju počinitelju i žrtvi utječe na njihovu spremnost na sudjelovanje u medijaciji. Neki medijatori sumnjaju u mogućnost donošenja promišljene odluke o sudjelovanju samo na temelju čitanja informativnog pisma koje se šalje žrtvi i počinitelju. Jedan od medijatora izjavio je: „Mislim, drugačije je kada morate napisati pismo nekome tko je žrtva silovanja nego nekome čiji je automobil ogreban“.

U Hrvatskoj je tek jednom ispitivana perspektiva posrednika i to 2002. godine u završnoj fazi provedbe projekta izvansudske nagodbe. Žižak i Koller-Trbović (2003, str. 109) su provele fokusnu grupu sa 17 članova projektnog tima (koji su izravno radili na provedbi izvansudske nagodbe) u svrhu samoevaluacije, odnosno „za potrebe sagledavanja uspješnosti projekta u cjelini i osvrta na vlastiti rad“. Dobivena su vrijedna saznanja o tome kako posrednici doživljavaju svoju ulogu, vlastite kompetencije, organizacijsku razinu izvansudske nagodbe, potrebe za promjenama i sl. Kao najzahtjevniji zadatak posredničke uloge većina sudionika ističe neutralnost. Da bi bili zadovoljni svojom neutralnošću pomaže im poštivanje procedure i koraka izvansudske nagodbe, kao i puštanje stranama u sukobu da postignu dogovor bez obzira na stav posrednika prema njihovoj odluci. Osim zadržavanja neutralnosti, posrednici bitnim smatraju i neke osobine stručnjaka: dosljednost, sigurnost u sebe, objektivnost, uvažavanje drugih, volja, predanost i motivacija. Još neka osobna obilježja koja posrednicima pomažu u posredničkoj ulozi su: čvrstina, odgovornost, osjetljivost za odnose, prilagodljivost, sposobnost slušanja, realnost, komunikativnost, otvorenost, ljubav, optimizam, empatija, spremnost na suočavanje s vlastitim greškama, samokontrola, želja za učenjem, i sl. Za kvalitetno obavljanje posredničke uloge, uz navedeno, nužnim posrednici smatraju poznavanje komunikacijskih vještina, puno praktičnog rada, stalnu edukaciju i superviziju, stručnost i odvajanje profesionalnih uloga. Najviše sudionika je kao najznačajniji kriterij uspješnosti navelo uspješno završenu izvansudsku nagodbu i zadovoljstvo stranaka. Dokumentacijsko-administrativna razina posredničke uloge pokazala se značajnom svim sudionicima, ali i izuzetno zahtjevnom.

Sumirajući rezultate istraživanja koji opisuju posredničku perspektivu vlastite uloge, možemo zaključiti kako posrednici sebe smatraju ključnima za proces i ishode medijacije. Viđenja su da o pristupu posrednika ovisi spremnost sudionika na sudjelovanje, te da je njihova uloga važna za postizanje pozitivnih promjena kod počinitelja. Velika važnost pridaje se neutralnosti i nepristranosti pri posredovanju i upravo taj dio posredničke uloge ističe se kao najzahtjevniji. Kao vlastite zadatke vide sljedeće: dobra priprema sudionika, vođenje razgovora „iz pozadine“, dopuštajući sudionicima dolazak do sporazuma, omogućavanje komunikacije, pružanje podrške sudionicima, postavljanje pozitivnog tona interakcije i sl. Kako bi svoje zadatke što kvalitetnije izvršili važnim smatraju stečeno stručno iskustvo, stalnu edukaciju i superviziju kao i odvajanje profesionalnih uloga.

2. Opis istraživanja

2.1. Opis problema

Izvansudska nagodba mjera je koja se u Hrvatskoj provodi od 2001. godine. Za njezino provođenje zaduženi su posrednici zaposleni u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu. Kao što je prethodno u radu opisano, posrednik u procesu nagodbe ima vodeću ulogu, a kvalitetan rad posrednika zasigurno doprinosi uspješnom ishodu izvansudske nagodbe. Sam posrednik je vrijedan izvor informacija o različitim aspektima medijacijskog procesa. Dosadašnja istraživanja u Hrvatskoj bila su usmjerena na evaluaciju uspješnosti izvansudske nagodbe. Pri tom su se kvantitativnom metodologijom istraživali kriteriji za predlaganje izvansudske nagodbe, obilježja samog procesa, rezultati izvansudske nagodbe i recidivizam počinitelja. Iako vrlo korisna, ovakva istraživanja nisu dala dublji uvid u praksu posredovanja.

Perspektiva počinitelja i žrtava koji su sudjelovali u izvansudskoj nagodbi prikazana je u istraživanju Miroslavljević (2015). Prema autorici tog rada „moguće je generalno zaključiti da je doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom pozitivan i iz perspektive počinitelja i žrtava pri čemu je od izuzetne važnosti poštivanje načela i standarda provedbe procesa budući da se to pokazalo ključnim u „definiranju“ pozitivnog doživljaja sudionika“ (Miroslavljević, 2015, 274). Prema tome možemo zaključiti da posrednici imaju veliku odgovornost za kvalitetan proces izvansudske nagodbe.

Kao što je ranije navedeno, perspektiva posrednika istraživana je jedino 2002. godine u završnoj fazi provedbe projekta izvansudske nagodbe u svrhu samoevaluacije, odnosno „za potrebe sagledavanja uspješnosti projekta u cjelini i osvrta na vlastiti rad“ (Žižak i Koller-Trbović, 2003, 109). Danas, nakon 15 godina provođenja izvansudske nagodbe, primjetan je nedostatak istraživanja o načinu na koji posrednici percipiraju izvansudsku nagodbu i svoju ulogu u njezinom provođenju.

2.2. Svrha istraživanja

Svrha istraživanja je dobiti dublji uvid u posredničku praksu. Saznanja dobivena ovim istraživanjem doprinijeti će stvaranju cjelovitije slike o izvansudskoj nagodbi u Hrvatskoj. Rezultati mogu koristiti kao poticaj za raspravu i unaprjeđenje prakse, ali i kao poticaj za daljnja istraživanja doprinosa ključnih dionika u procesu izvansudske nagodbe.

2.3. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je opisati doživljaj izvansudske nagodbe od strane posrednika i vlastite uloge u tom procesu.

2.4. Istraživačka pitanja

Pitanja na koja se želi dobiti odgovor ovim istraživanjem su sljedeća:

- Kako posrednici doživljavaju izvansudsku nagodbu?
- Što posrednici smatraju ključnim obilježjima izvansudske nagodbe?
- Kako posrednici doživljavaju svoju ulogu u izvansudskoj nagodbi?
- Koji je doprinos uloge posrednika u uspješnosti izvansudske nagodbe?
- Što posrednici smatraju najznačajnijim za kvalitetno funkcioniranje izvansudske nagodbe? Što je od toga odgovornost posrednika?

3. Metode istraživanja

3.1. Opis sudionika

U istraživanju je sudjelovalo pet posrednica iz dvije Stručne službe za izvansudsku nagodbu (Zagreb i Osijek). Uzorak sudionika je prigodan. Formiran je na način da su posrednici pitani za dobrovoljno sudjelovanje u fokusnoj grupi u svrhu pisanja ovog diplomskog rada. Sudionice su homogene po spolu (ženski) i radnom stažu u izvansudskoj nagodbi (15 godina).

3.2. Metode prikupljanja podataka

Metoda kojom su prikupljeni podatci je fokusna grupa. Glavni cilj metode fokusne grupe je „potaknuti dubinsku diskusiju kojom će se istražiti vrijednosti ili stavovi ispitanika prema nekom problemu ili temi, odnosno razumjeti i objasniti značenja, vjerovanja i kulturu koja utječe na osjećaje, stavove i ponašanja individua“ (Skoko i Benković, 2009, 217). Razgovor je trajao oko sat vremena. Pitanja koja su postavljena u razgovorima prikazana su u prilogu na kraju rada (Prilog 1: Protokol za vođenje fokusne grupe).

3.3. Tijek provođenja istraživanja

Fokusna grupa održana je 11.6.2015. u prostorijama Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u prijemnim satima. Posrednici su unaprijed informirani o cilju i svrsi istraživanja, te o načinu prikupljanja podataka. Prije samog razgovora, sudionicima je pojašnjen tijek odvijanja razgovora i predviđena dužina trajanja razgovora, dobrovoljnost sudjelovanja i mogućnost odustajanja u svakom trenutku, zaštita anonimnosti, razlog potrebe snimanja razgovora radi analize transkripta, način obrade podataka, mogućnosti ne odgovaranja na određeno pitanje i sl. Također, ponuđena je i mogućnost uvida u rezultate istraživanja prije predaje diplomskog rada. Nakon dobivene suglasnosti za sudjelovanje i snimanje razgovora provedena je fokusna grupa.

3.4. Etički aspekti istraživanja

U istraživanju su poštovana sljedeća etička načela: informiranost sudionika o svrsi i cilju istraživanja, načinu provođenja fokusne grupe uz snimanje razgovora, dobrovoljnosti i anonimnosti, povjerljivosti podataka, mogućnosti odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku, te mogućnosti upoznavanja s rezultatima istraživanja prije predaje diplomskog rada.

3.5. Metoda obrade podataka

Za obradu podataka korištena je metoda jednostavnog kodiranja. Nakon održane fokusne grupe, razgovor je doslovno prepisan. Analizom podataka kroz pitanja koja su postavljena određene su jedinice kodiranja, pripadajući kodovi te kategorije. Zatim su srodne kategorije povezane u odgovarajuće teme.

Slijedi prikaz načina kodiranja (tablica 1. na Temu: Pomažući čimbenici za provedbu izvansudske nagodbe).

Tablica 1. Primjer kodiranja s izvornim tekstom, kodovima i kategorijama

Tekst i jedinice kodiranja	Kodovi	Kategorije
<u>I pomažu naravno ove razmjene iskustava. Ti nekakav rad na slučajevima. Ne u smislu da vježbamo korake i to, nego da samu superviziju odradimo. Prava ona supervizija u kojoj ideš iz uloge svoje i onih problema i dilema koje imaš. (3.)</u>	Razmjene iskustava Rad na slučajevima u superviziji Sudjelovanje u superviziji	Konzultacije s kolegama i supervizije
<u>Kolegice s kojima možeš podijeliti to prije ili poslije kad proučavate slučaj, konzultacije s njima, šta bi ti napravila. Tak da to, ta nekakva zajednička diskusija o slučaju za koji odmah u startu vidiš da imaš dilemu ili trebaš pomoć neku. (1.)</u>	Konzultiranje s kolegicama	
<u>Meni nekako taj kontinuirani rad... Tak da nekako taj neki kontinuitet bi bio nama, meni puno olakšuje. (1.)</u>	Kontinuirani rad	Kontinuitet u radu
<u>Možda zajednički rad nekakav, radimo u paru. To isto dosta pomaže kad vidiš kako kolegica to riješi. Evo jučer me ono super oduševilo kak se kolegica Vesna sjetila nečega. Ono, vau. Ono baš vidiš kad netko drugi nešto napravi. Tak da je taj rad u paru, meni isto pomaže da budem bolja. (1.)</u>	Rad u paru Učenje promatranjem	Neposredno promatranje rada kolege kroz rad u paru

U prilogu 2. nalazi se cijeli originalni kodirani tekst.

4.Rezultati

U daljnjem tekstu slijedi tablični prikaz tema, kategorija i kodova te kratki opis pojedine teme. Analizom je dobiveno 11 tema: **MOTIVACIJA ZA RAD, DOŽIVLJAJ IZVANSUDSKE NAGODBE, KRITERIJI ZA USPJEŠNU IZVANSUDSKU NAGODBU, ULOGA POSREDNIKA, DOPRINOS POSREDNIKA USPJEHU IZVANSUDSKE NAGODBE, KARAKTERISTIKE DOBROG POSREDNIKA, NAJZAHTJEVNIJI DIO POSREDNIČKE ULOGE, POMAŽUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE, OTEŽAVAJUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE, DOBITCI ZA POSREDNIKA, PREPORUKE.**

1. TEMA: MOTIVACIJA ZA RAD

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Privlačan posao</i> • <i>Ljubav i zadovoljstvo poslom u provedbi izvansudske nagodbe</i> • <i>Posao koji pruža zadovoljstvo</i> • <i>Zanimljivost</i> • <i>Zadovoljstvo konkretnom metodom</i> • <i>Osobna orijentacija na alternativne načine rješavanja sukoba</i>	Zadovoljstvo poslom na izvansudskoj nagodbi
• <i>Ljubav prema radu s maloljetnicima</i> • <i>Rad s maloljetnicima</i>	Rad s maloljetnicima
• <i>Neposredni rad s klijentima</i>	Neposredan rad s korisnicima
• <i>„Pravi“ stručni rad</i> • <i>Stručan rad</i> • <i>Stručno zahtijevan</i> • <i>Prostor za osobnost</i> • <i>Izazovan posao</i> • <i>Stjecanje novih znanja</i>	Važnost stručnih kompetencija
• <i>Jasna struktura i manja zahtjevnost</i>	Jasna struktura
• <i>Dobri rezultati u kratko vrijeme</i> • <i>Dobri rezultati motiviraju</i>	Dobri rezultati
• <i>Doživljaj korisnosti</i>	Koristan rad

Tema **MOTIVACIJA ZA RAD** uključuje sljedeće kategorije:

- **zadovoljstvo poslom na izvansudskoj nagodbi**
- **rad s maloljetnicima**
- **neposredan rad s korisnicima**
- **važnost stručnih kompetencija**
- **jasna struktura**
- **dobri rezultati**
- **koristan rad.**

U ovoj temi doznajemo da su za posrednike **važne stručne kompetencije** i da upravo izvansudsku nagodbu doživljavaju kao „pravi“ *stručni rad* i priliku za *stjecanje novih znanja*. Taj rad često je *stručno zahtijevan* i *izazovan*, što također djeluje motivirajuće na posrednike. Kroz **neposredan rad s korisnicima**, a naročito **rad s maloljetnicima**, posrednici se doživljavaju kompetentnima i *korisnima*. Kao prednosti izvansudske nagodbe vide **jasnu strukturu** i *manju zahtjevnost* od svakodnevnog posla te postizanje **dobrih rezultata u kratko vrijeme**. Sve navedeno čini posao posrednika *zanimljivim* i *privlačnim* te dovodi do **zadovoljstva poslom na izvansudskoj nagodbi** koje motivira na daljnji angažman.

2. TEMA: DOŽIVLJAJ IZVANSUDSKE NAGODBE

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Stručna definicija izvansudske nagodbe</i>	Stručna definicija
• <i>Potiče samouvid počinitelja</i> • <i>Potiče odgovornost počinitelja</i> • <i>Proces učenja za počinitelja</i> • <i>Dobitci od aktivnog sudjelovanja za počinitelje</i> • <i>Maloljetnici su važni za odluku</i>	Doživljaj izvansudske nagodbe kao pedagoške mjere koja doprinosi razvoju uvida i odgovornosti počinitelja
• <i>Žrtva dobiva na važnosti</i>	Žrtva je u fokusu izvansudske nagodbe
• <i>Izvansudska nagodba dovodi do rješenja konflikta</i> • <i>Potiče počinitelja na popravak štete</i>	Izvansudska nagodba dovodi do rješavanja sukoba

• <i>Brzo rješavanje problema</i>	
• <i>Naglasak je na emocionalnom rješenju sukoba</i> • <i>Bit izvansudske nagodbe nije naknada štete</i>	Izvansudska nagodba je prvenstveno emocionalno rješavanje sukoba
• <i>Zahtijevan i kompleksan proces</i> • <i>Nema unaprijed jasnih ishoda</i>	Zahtijevan proces
• <i>Pošten i pravedan postupak</i>	Pošten i pravedan proces

Tema **DOŽIVLJAJ IZVANSUDSKE NAGODBE** sadrži sljedeće kategorije:

- **stručna definicija**
- **doživljaj izvansudske nagodbe kao pedagoške mjere koja doprinosi razvoju uvida i odgovornosti počinitelja**
- **žrtva je u fokusu izvansudske nagodbe**
- **izvansudska nagodba dovodi do rješavanja sukoba**
- **izvansudska nagodba je prvenstveno emocionalno rješavanje sukoba**
- **zahtijevan proces**
- **pošten i pravedan proces.**

U ovoj temi opisani su razni načini definiranja izvansudske nagodbe od strane posrednika. Navedena je važeća, **stručna definicija** koja glasi: izvansudska nagodba je proces u kojem žrtva i počinitelj, uz pomoć posrednika, komunikacijom dolaze do zadovoljavajućeg rješenja. Nadalje, posrednici doživljavaju izvansudsku nagodbu kao **pedagošku mjeru koja doprinosi razvoju uvida i odgovornosti počinitelja**. Prepoznaju da proces izvansudske nagodbe dovodi do *dobitaka za počinitelje zbog aktivnog sudjelovanja*. Uz počinitelja, u tom procesu i *žrtva dobiva na važnosti* te je upravo ona u **fokusu izvansudske nagodbe**. Također, izvansudska nagodba je definirana i kroz ishode, a to podrazumijeva da **izvansudska nagodba dovodi do rješavanja sukoba**. Pri tom *bit nije naknada štete* nego je **izvansudska nagodba prvenstveno emocionalno rješavanje sukoba**. Posrednici zaključuju da je izvansudska nagodba stručno **zahtijevan proces**, ali je ujedno i **pošten i pravedan** način rješavanja sukoba.

3. TEMA: KRITERIJI ZA USPJEŠNU IZVANSUDSKU NAGODBU

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Poštivanje kriterija za predlaganje izvansudske nagodbe</i>	Poštivanje kriterija upućivanja u izvansudsku nagodbu
• <i>Preuzimanje odgovornosti počinitelja</i> • <i>Spremnost žrtve na izvansudsku nagodbu</i>	Prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane počinitelja i žrtve
• <i>Kompetentnost posrednika</i> • <i>Koncentriranost u radu</i> • <i>Ljubav prema poslu i vjera u ono što se radi</i> • <i>Motiviranost posrednika</i>	Profesionalne kompetencije i osobnost posrednika
• <i>Organizacijski uvjeti rada</i> • <i>Materijalno stanje u državi</i> • <i>Dovoljno vremena</i> • <i>Za kvalitetu rada važan je prostor i dovoljno vremena</i>	Materijalni i objektivni uvjeti rada

U temi **KRITERIJI ZA USPJEŠNU IZVANSUDSKU NAGODBU** izdvojene su sljedeće kategorije:

- **poštivanje kriterija upućivanja u izvansudsku nagodbu**
- **prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane počinitelja i žrtve**
- **profesionalne kompetencije i osobnost posrednika**
- **materijalni i objektivni uvjeti rada.**

Kao prvi uvjet kvalitetnog procesa i pozitivnih ishoda izvansudske nagodbe posrednici navode **poštivanje kriterija za upućivanje slučaja u izvansudsku nagodbu**. Zatim, bitnim smatraju **prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane žrtve i počinitelja**, što je vidljivo kroz *preuzimanje odgovornosti počinitelja i spremnost žrtve na izvansudsku nagodbu*. Važnima se ističu i **profesionalne kompetencije posrednika i osobnost posrednika**, *ljubav prema poslu i vjera u ono što se radi*, *motiviranost za rad*. Ne smiju se zanemariti ni **materijalni i objektivni uvjeti rada** koji utječu na rad posrednika, kao što su *radni prostor, dovoljno vremena za rad, materijalno stanje u državi* i sl. Vidljivo je kako posrednici ističu

upravo one kriterije uspješnosti izvansudske nagodbe koji su inače poznati iz literature i standarda kvalitete provođenja izvansudske nagodbe.

4. TEMA: ULOGA POSREDNIKA

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Neutralnost</i> • <i>Nepristranost</i>	Neutralnost i nepristranost
• <i>Voditelj procesa</i> • <i>Čuvar procesa</i> • <i>Pratiti proces</i> • <i>Aktivirati</i> • <i>Motivirati</i> • <i>Podržavati</i> • <i>Usmjeravati</i> • <i>Poticati</i>	Čuvar procesa
• <i>Uvježbavanje komunikacije s počiniteljem</i> • <i>Maloljetnici se teško izražavaju</i> • <i>Omogućiti počinitelju da izrazi svoje doživljaje</i> • <i>Omogućiti žrtvi da izrazi svoje doživljaje</i>	Omogućava i vodi žrtvu i počinitelja u iznošenju vlastitih doživljaja
• <i>Postići da počinitelj preuzme odgovornost</i> • <i>Prepoznati formalno preuzimanje odgovornosti</i> • <i>Postići da počinitelj istinski preuzme odgovornost</i> • <i>Motivirati počinitelja</i> • <i>Poticati preuzimanje odgovornosti uz zadržavanje neutralnosti</i> • <i>Indirektno poticati preuzimanje odgovornosti počinitelja</i> • <i>Prvo raditi na emocionalnom poravnanju</i>	Potiče počinitelja na iskreno preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi

• <i>Poticanje intrinzične motivacije počinitelja</i> • <i>Poticanje empatije kod počinitelja</i>	
• <i>Omogućiti susret žrtve i počinitelja</i> • <i>Održavanje ravnoteže između sudionika</i>	Omogućava uravnotežen susret žrtve i počinitelja
• <i>Suradnja s državnim odvjetništvom</i>	Suraduje s državnim odvjetništvom
• <i>Nesigurnost oko granica posredničkog posla</i> • <i>Dileme zbog konflikta uloga</i>	Pojava dilema vezanih uz ulogu neutralnosti posrednika

Temi **ULOGA POSREDNIKA** pripadaju kategorije:

- **neutralnost i nepristranost**
- **čuvar procesa**
- **omogućava i vodi žrtvu i počinitelja u iznošenju vlastitih doživljaja**
- **potiče počinitelja na iskreno preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi**
- **omogućava uravnotežen susret žrtve i počinitelja**
- **suraduje s državnim odvjetništvom**
- **pojava dilema vezanih uz ulogu neutralnosti posrednika.**

Posrednici sebe doživljavaju **čuvarima procesa**, odnosno kao one koji *vode i prate proces* izvansudske nagodbe. Kao zadatke koje moraju tijekom tog procesa vršiti navode: *aktiviranje, motiviranje, podržavanje, usmjeravanje i poticanje* sudionika. Važnim dijelom svoje uloge posrednici smatraju **omogućavanje i vođenje žrtve i počinitelja u iznošenju vlastitih doživljaja**, a to ponekad podrazumijeva i *uvježbavanje komunikacije s počiniteljima* jer se često *teško izražavaju*. Poseban naglasak je stavljen i na **poticanje počinitelja na iskreno preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi**, što posredniku kasnije, u zajedničkom razgovoru, olakšava održavanje **uravnoteženog susreta žrtve i počinitelja**. Tijekom cijelog procesa posrednik mora ostati **neutralan i nepristran**. Kao dio svoje uloge posrednici vide i **suradnju s državnim odvjetništvom** koje je uputilo slučaj u izvansudsku nagodbu. Također, posrednici ukazuju i na **pojavu dilema vezanih uz ulogu neutralnosti posrednika** čemu dipronose *nesigurnost oko granica posredničkog posla* i *dileme zbog konflikta uloga*.

5. TEMA: DOPRINOS POSREDNIKA USPJEHU IZVANSUDSKE NAGODBE

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Puno ovisi o posredniku</i> • <i>Većinom ovisi o posredniku</i>	Uloga posrednika za ishod izvansudske nagodbe ključna
• <i>Posrednik olakšava postizanje dogovora usmjeravanjem na emocionalnu nadoknadu</i> • <i>Usmjerenost posrednika na emocionalnu naknadu</i>	Usmjeravanjem na emocionalnu naknadu posrednik vodi do rješenja konflikta
• <i>Maloljetnici se teško izražavaju</i> • <i>Posrednik motivira maloljetnike</i> • <i>Važnost dobro odrađenih individualnih razgovora</i>	Za uspjeh izvansudske nagodbe važno je dobro odraditi individualne razgovore
• <i>Nezadovoljstvo počinitelja nakon sporazuma</i> • <i>Likovanje žrtve nakon sporazuma</i> • <i>Loše posredovanje rezultira nerazriješenim konfliktom</i> • <i>Posrednik treba biti dobar filter</i> • <i>Propusti posrednika negativno utječu na uspjeh procesa</i>	Greške u posredovanju dovode do neuspješne izvansudske nagodbe

U temi **DOPRINOS POSREDNIKA USPJEHU IZVANSUDSKE NAGODBE** sadržane su sljedeće kategorije:

- **uloga posrednika za ishod izvansudske nagodbe ključna**
- **usmjeravanjem na emocionalnu naknadu posrednik vodi do rješenja konflikta**
- **za uspjeh izvansudske nagodbe važno je dobro odraditi individualne razgovore**
- **greške u posredovanju dovode do neuspješne izvansudske nagodbe.**

Ova tema donosi odgovor na pitanje koliko, prema mišljenju posrednika, uspjeh izvansudske nagodbe ovisi o njima samima. Viđenja su da je **uloga posrednika za ishod izvansudske nagodbe ključna**. Navode i načine na koje pridonose uspjehu procesa. **Posrednici usmjeravanjem na emocionalnu naknadu**, umjesto samo na novčanu, **vode do rješenja konflikta**. Također, naglašavaju kako je **za uspjeh izvansudske nagodbe važno dobro odraditi individualne razgovore**, te tako olakšati komunikaciju između žrtve i počinitelja u

zajedničkom razgovoru. S druge strane, posrednici govore i o **greškama u posredovanju koje dovode do neuspješne izvansudske nagodbe** (npr. *nezadovoljstvo počinitelja nakon sporazuma, likovanje žrtve nakon sporazuma, nerazriješeni konflikt*).

6. TEMA: KARAKTERISTIKE DOBROG POSREDNIKA

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Neprekidna edukacija</i> • <i>Sudjelovanje u superviziji</i>	Kontinuirana edukacija i supervizija
• <i>Stručnjak je svoj alat</i> • <i>Rad na sebi</i> • <i>Mentalno zdravlje</i>	Rad na sebi i briga o mentalnom zdravlju
• <i>Samosvijest</i> • <i>Svijest o vlastitoj ulozi</i>	Svjesnost procesa i vlastite uloge
• <i>Kreativnost</i> • <i>Fleksibilnost</i> • <i>Otvorenost</i>	Važnost osobnih karakteristika posrednika.

Tema **KARAKTERISTIKE DOBROG POSREDNIKA** uključuje kategorije:

- **kontinuirana edukacija i supervizija**
- **rad na sebi i briga o mentalnom zdravlju**
- **svjesnost procesa i vlastite uloge**
- **važnost osobnih karakteristika posrednika.**

Dobar posrednik okarakteriziran je kao onaj koji se **kontinuirano educira i sudjeluje u superviziji**. Posrednici naglašavaju kako je *stručnjak svoj alat* i da je zato nužno kontinuirano **raditi na sebi i brinuti o mentalnom zdravlju**. Da bi dobro radio svoj posao, posrednik mora biti **svjestan svojih procesa i vlastite uloge**. Bitnim ističu i neke **osobne karakteristike posrednika** (*kreativnost, fleksibilnost, otvorenost*).

7. TEMA: NAJZAHTJEVNIJI DIO POSREDNIČKE ULOGE

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Motivirati sudionike</i> • <i>Postići da počinitelj preuzme odgovornost</i> • <i>Motivirati nemotiviranu žrtvu</i>	Teškoće motiviranja žrtve i počinitelja na sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti
• <i>Prelazak u pomagačku ulogu</i> • <i>Sukob pomagačke i posredničke uloge</i> • <i>U početku teško ući u ulogu posrednika</i> • <i>Svjesno prelaženje u pomagačku ulogu</i> • <i>Zadržavanje neutralnosti</i> • <i>Teško je ostati neutralan</i>	Najteže postići i zadržati neutralnost
• <i>Postići sporazum koji zadovoljava obje strane</i> • <i>Uvijek različita razina zadovoljstva sporazumom</i>	Postići jednakomjerno zadovoljstvo obje strane u sukobu
• <i>Roditelji ometaju proces</i>	Rad sa zahtjevnim roditeljima

U temi **NAJZAHTJEVNIJI DIO POSREDNIČKE ULOGE** sadržane su sljedeće kategorije:

- **teškoće motiviranja žrtve i počinitelja na sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti**
- **najteže postići i zadržati neutralnost**
- **postići jednakomjerno zadovoljstvo obje strane u sukobu**
- **rad sa zahtjevnim roditeljima.**

Rezultati ukazuju kako posrednici najviše govore o **teškoćama postizanja i zadržavanja neutralnosti**, naročito u smislu *sukoba posredničke i pomagačke uloge*. Većina redovne uloge posrednika je pomagačka, te to otežava prebacivanje u neutralnu, posredničku ulogu. Poteškoćom posrednici doživljavaju i **rad sa zahtjevnim roditeljima** koji *ometaju proces*, te otežavaju njihov rad sa žrtvom i počiniteljem. Također, govori se i o **teškoćama motiviranja žrtve i počinitelja na sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti**. Tu se postavlja pitanje granice između informiranja sudionika o izvansudskoj nagodbi i "nagovaranja" na

sudjelovanje. U tom području još uvijek je aktualna diskusija o pravilnom načinu informiranja sudionika na način da se zadrži neutralnost posrednika. Posrednici zahtjevnim doživljavaju i **postizanje jednakomjernog zadovoljstva obiju strana u sukobu**, odnosno imaju dojam da je *uvijek različita razina zadovoljstva sporazumom*. Cilj izvansudske nagodbe je postići sporazum s kojim su zadovoljne obje strane, no potrebno je imati na umu da postizanje takvog ishoda s kojim će i žrtva i počinitelj biti jednako i visoko zadovoljni nije uvijek realno te nije uvijek u „moći“ posrednika. Iz opisanih kategorija vidljivo je kako posrednici najzahtjevnijim dijelom svoje uloge doživljavaju **postizanje i zadržavanje neutralnosti**.

8. TEMA: POMAŽUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE

Pripadajući kodovi	Kategorija
➤ <i>Iskustvo rada na izvansudskoj nagodbi od početka</i> ➤ <i>Iskustvo</i> ➤ <i>Iskustvo daje sigurnost</i> ➤ <i>Iskustvo svakog novog slučaja</i> ➤ <i>Dobra priprema</i> ➤ <i>Zahtijevan proces</i> ➤ <i>Svijest o neutralnosti</i> ➤ <i>Priprema i fokusiranje na neutralnu ulogu</i>	Iskustvo i stručna kompetentnost
• <i>Razmjene iskustava</i> • <i>Rad na slučajevima u superviziji</i> • <i>Sudjelovanje u superviziji</i> • <i>Konzultiranje s kolegicama</i>	Konzultacije s kolegama i supervizije
• <i>Kontinuirani rad</i>	Kontinuitet u radu
• <i>Rad u paru</i> • <i>Učenje promatranjem</i>	Neposredno promatranje rada kolege kroz rad u paru

U temi **POMAŽUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE** izdvojene su kategorije:

- **iskustvo i stručna kompetentnost**
- **konzultacije s kolegama i supervizije**
- **kontinuitet u radu**
- **neposredno promatranje rada kolege kroz rad u paru.**

Posrednici važnim ističu **iskustvo** stečeno tijekom 15 godina rada na izvansudskoj nagodbi u kojima su prošli brojne edukacije, supervizije i radili na sebi. Unatoč velikom iskustvu, naglasak i dalje stavljaju na ukupnu **stručnu kompetentnost**. Svjesni su da je izvansudska nagodba *zahtijevan proces* te da im je za svaki novi slučaj potrebna *priprema i fokusiranje na neutralnu ulogu*. Vidljiva je i potreba za stalnim učenjem i radom na sebi kroz **konzultacije s kolegama i supervizije** te putem **neposrednog promatranja rada kolege kroz rad u paru**. Također, **kontinuitet u radu** ističu kao značajan čimbenik kvalitete rada.

9. TEMA: OTEŽAVAJUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Nedovoljno informacija o slučaju</i> • <i>Na početku dobivali kaznenu prijavu, a sada ne</i>	Nedovoljna informiranost posrednika o kaznenom djelu
• <i>Dileme o sudjelovanju roditelja</i> • <i>Roditelji otežavaju proces nagodbe</i> • <i>Frustracija zbog roditelja</i>	Zahtjevni roditelji
• <i>Agresivni sudionici</i> • <i>Sudionici usmjereni jedino na naknadu štete</i>	Agresivni i na materijalnu nadoknadu usmjereni sudionici
• <i>Loši uvjeti rada negativno djeluju na posrednika</i>	Loši uvjeti rada
• <i>Diskontinuitet</i> • <i>Mali broj slučajeva</i>	Diskontinuitet u radu
• <i>Izvansudska nagodba nije poznata javnosti</i> • <i>Izvansudska nagodba novost za sudionike</i> • <i>Potreban dodatan trud kod predstavljanja izvansudske nagodbe</i>	Nedovoljna informiranost građana o izvansudskoj nagodbi.

Kategorije sadržane u temi **OTEŽAVAJUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE** su:

- **nedovoljna informiranost posrednika o kaznenom djelu**
- **zahtjevni roditelji**
- **agresivni i na materijalnu nadoknadu usmjereni sudionici**
- **loši uvjeti rada**
- **diskontinuitet u radu**
- **nedovoljna informiranost građana o izvansudskoj nagodbi.**

Ova tema opisuje razne čimbenike i okolnosti koje posrednici doživljavaju otežavajućima. Primjerice, uz dopis državnog odvjetnika da je slučaj upućen u izvansudsku nagodbu, posrednici više ne dobivaju cjelokupnu kaznenu prijavu. To rezultira **nedovoljnom informiranošću o kaznenom djelu** maloljetnika i otežava rad na preuzimanju odgovornosti. Do teškoća dolazi i zbog **diskontinuiteta u radu** i *malog broja slučajeva*. Posrednik tada mora uložiti dodatan trud kako bi se vratio u ulogu. **Loši uvjeti rada** također *negativno djeluju na posrednika*, kao i rad sa **zahtjevnim roditeljima i agresivnim i na materijalnu nadoknadu usmjerenim sudionicima**. Otežavajućim faktorom doživljavaju i **nedovoljnu informiranost građana o izvansudskoj nagodbi**, što od njih zahtijeva dodatan napor kod predstavljanja izvansudske nagodbe sudionicima.

10. TEMA: DOBITCI ZA POSREDNIKA

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Prilika za direktan rad s korisnikom</i> • <i>Osjećaj profesionalnosti</i> • <i>Osvježenje u odnosu na druge poslove</i> • <i>Direktan kontakt sa žrtvom</i>	Neposredni rad s korisnicima
• <i>Osjećaj zadovoljstva zbog kreiranja nove prakse</i> • <i>Osjećaj zadovoljstva zbog pozitivnih ishoda</i> • <i>Osjećaj zadovoljstva zbog pravednosti</i> • <i>Osjećaj korisnosti</i>	Doživljaj zadovoljstva
• <i>Dodatna kompetencija</i>	Proširenje vlastitih profesionalnih

• <i>Održavanje vještina</i> • <i>Stечene vještine koriste u drugim poslovima</i> • <i>Proširenje kompetencija</i>	kompetencija
• <i>Nova iskustva</i> • <i>Povezanost s kolegicama</i> • <i>Druženje</i> • <i>Članstvo u Udruzi</i> • <i>Širenje izvansudske nagodbe na prekršaje</i>	Nova stručna iskustva i druženja/udruživanja
• <i>Novčane naknade</i>	Zarada

Temi **DOBITCI ZA POSREDNIKA** pripadaju kategorije:

- **neposredni rad s korisnicima**
- **doživljaj zadovoljstva**
- **proširenje vlastitih profesionalnih kompetencija**
- **nova stručna iskustva i druženja/udruživanja**
- **zarada.**

Rezultati pokazuju kako posrednici prepoznaju brojne osobne dobitke sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi. Jedan od njih je prilika za **neposredni rad s korisnicima**, a posebno kao novost i *direktan kontakt sa žrtvom*. Takav rad izaziva kod posrednika *osjećaj profesionalnosti*, te predstavlja *osvježanje u odnosu na druge poslove*. U tom radu **doživljavaju zadovoljstvo** zbog *kreiranja nove prakse, pozitivnih ishoda, pravednosti* te *osjećaja korisnosti*. Izvansudska nagodba pruža im **priliku za proširenje vlastitih kompetencija** te sebe doživljavaju kao stručnjake koji se stalno usavršavaju. *Stечene vještine* posrednici *koriste i u drugim poslovima*. Sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi dobivaju i priliku za **nova stručna iskustva i druženja**, a kao dobitak spominje se i **zarada**.

11. TEMA: PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE IZVANSUDSKE NAGODBE

Pripadajući kodovi	Kategorija
• <i>Formiranje samostalne službe</i> • <i>Služba po uzoru na austrijsku Službu</i>	Samostalna služba za izvansudsku nagodbu
• <i>Manji broj slučajeva zbog izmjena u zakonu</i>	Veći broj upućenih slučajeva u izvansudsku nagodbu
• <i>Primjenjivanje različitih metoda rada</i> • <i>Rad na drugim metodama posredovanja</i>	Rad na drugim metodama posredovanja osim standardne
• <i>Potreba za muškim posrednicima</i>	Veći broj muških posrednika
• <i>Potrebno popularizirati izvansudsku nagodbu</i>	Prepoznatljivost izvansudske nagodbe u javnosti

Kategorije koje čine temu **PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE IZVANSUDSKE NAGODBE** su:

- **samostalna služba za izvansudsku nagodbu**
- **veći broj upućenih slučajeva u izvansudsku nagodbu**
- **rad na drugim metodama posredovanja osim standardne**
- **veći broj muških posrednika**
- **prepoznatljivost izvansudske nagodbe u javnosti.**

U ovoj temi opisano je što bi po mišljenju posrednika pridonijelo povećanju kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj. Posrednici smatraju kako bi postojanje **samostalne službe za izvansudsku nagodbu, po uzoru na austrijsku Službu**, doprinijelo povećanju kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj. Priželjkuju i **veći broj slučajeva upućenih u izvansudsku nagodbu**, te veće korištenje i **drugih metoda posredovanja osim standardne** koja se najčešće upotrebljava. Također, postojanje **većeg broja muških posrednika** bi prema sudionicima pridonijelo kvalitetnijoj izvansudskoj nagodbi. Poželjnim ističu i povećanje **prepoznatljivosti izvansudske nagodbe u Hrvatskoj**, za što smatraju da bi im olakšalo posao.

5.Rasprava

U ovom poglavlju sadržana je diskusija u odnosu na interpretaciju perspektive posrednika. Također, dobiveni rezultati stavljeni su u kontekst rezultata istraživanja opisanih u uvodnom dijelu rada te su dani odgovori na istraživačka pitanja.

Pitanja na koja se istraživanjem željelo dobiti odgovor su:

- Kako posrednici doživljavaju izvansudsku nagodbu?
 - Što posrednici smatraju ključnim obilježjima izvansudske nagodbe?
 - Kako posrednici doživljavaju svoju ulogu u izvansudskoj nagodbi?
 - Koji je doprinos uloge posrednika u uspješnosti izvansudske nagodbe?
 - Što posrednici smatraju najznačajnijim za kvalitetno funkcioniranje izvansudske nagodbe? Što je od toga odgovornost posrednika?
-
- **Kako posrednici doživljavaju izvansudsku nagodbu?**

Posrednici izvansudsku nagodbu definiraju u skladu sa **stručnom definicijom**, odnosno kao „*proces između počinitelja i oštećene strane, u kojem oni, kroz njihovu komunikaciju, uz pomoć posrednika, dolaze do rješenja koje će zadovoljiti*“ (P4.). Na isti način medijaciju između žrtve i počinitelja opisuju i Bazemore i Umbreit (2001): proces u kojem žrtva i počinitelj, uz pomoć medijatora, razgovaraju o kaznenom djelu te zajednički dogovaraju način nadoknade štete. Također, medijatori u istraživanju Bindel- Kögel i sur. (2013) su kao osnovni cilj svog rada naveli vraćanje odgovornosti za rješavanje sukoba žrtvi i počinitelju, odnosno stvaranje mogućnosti da postignu sporazum i da se opet uspostavi mir. Dakle, naglasak je na komunikaciji između žrtve i počinitelja putem koje, uz pomoć posrednika, dolaze do zadovoljavajućeg rješenja.

U temi **DOŽIVLJAJ IZVANSUDSKE NAGODBE** saznajemo i da je izvansudska nagodba od strane posrednika viđena kao **pedagoška mjera koja doprinosi razvoju uvida i odgovornosti počinitelja**, te kao mjera u kojoj je **žrtva u fokusu**. Iz ovoga vidimo kako posrednici prepoznaju prednosti sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi za žrtvu i počinitelja. Kao što je opisano u uvodnom dijelu rada (Koller-Trbović i sur., 2003, Miroslavljević, 2015, Graef, 2000), žrtva je središnja figura u postupku posredovanja, u usporedbi sa sudskim

postupkom gdje je ona u ulozi svjedoka. Počinitelj se kroz neposredan kontakt sa žrtvom suočava s posljedicama vlastitog ponašanja te uči preuzeti odgovornost. Posrednici naglašavaju kako je to „*proces odličan za učenje*“ (P3.).

Također, posrednici definiraju izvansudsku nagodbu i kroz ishod. Prema posrednicima **izvansudska nagodba dovodi do rješavanja sukoba**. Pri tom *bit izvansudske nagodbe nije naknada štete*, nego je naglasak **prvenstveno na emocionalnom rješavanju sukoba**. To se slaže sa viđenjem Umbreita, Coatesa i Vosa (2004) da postizanje sporazuma ne bi trebalo biti u fokusu medijacijskog procesa. Navedeni autori važnijim smatraju sam dijalog u kojem dolazi do zadovoljenja emocionalnih i psiholoških potreba žrtve, te kojim se potiče razvoj empatije kod počinitelja. Slično viđenje nalazimo i u istraživanju Umbreita i Greenwooda (2000), gdje posrednici ističu da je većina programa usmjerena upravo na postizanje transformacije sudionika više nego na naknadu novčanog gubitka. Bitno je ovdje spomenuti da čak i uz kompetentnog posrednika i dobru volju sudionika, proces posredovanja ne mora uvijek završiti rješenjem sukoba. U takvoj situaciji potrebno je poduzeti sve mjere kako odnos između žrtve i počinitelja ne bi bio lošiji nego prije posredovanja, odnosno kako bi se izbjeglo nastajanje dodatne štete kod sudionika (Koller-Trbović, 2013; Babić, 2016).

Posrednici zaključuju kako proces izvansudske nagodbe može biti stručno **zahtijevan** i **kompleksan**, ali je ujedno i **pošten i pravedan**.

- **Što posrednici smatraju ključnim obilježjima izvansudske nagodbe?**

Razmišljajući o **KRITERIJIMA ZA USPJEŠNU IZVANSUDSKU NAGODBU** posrednici ključnim izdvajaju sljedeće: **poštivanje kriterija upućivanja u izvansudsku nagodbu, prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane počinitelja i žrtve, profesionalne kompetencije i osobnost posrednika, materijalni i objektivni uvjeti rada**. Kao prvi čimbenik uspjeha cjelokupnog procesa vide adekvatnost predloženih slučajeva od strane državnog odvjetništva. Isto naglašavaju i brojni autori (Koller-Trbović i sur., 2003; Koller-Trbović i Gmaz-Luški, 2006; Cvjetko, 2003 i sl.) konstatirajući da je za uspjeh izvansudske nagodbe bitno poštivanje zakonskih, ali i stručnih kriterija pri odabiru slučajeva. Nadalje, osobe o kojima također ovisi kako će proces izvansudske nagodbe teći su žrtva i počinitelj. Posrednici važnim vide *preuzimanje odgovornosti počinitelja te spremnost žrtve na izvansudsku nagodbu*. Takvo prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane počinitelja i žrtve,

odnosno dobrovoljnost sudionika smatra se ključnim kriterijem za provođenje i uspjeh izvansudske nagodbe (Pirnat-Dragičević i Schauperl, 2013). Idući čimbenik o kojem također uvelike ovise proces i ishodi izvansudske nagodbe su sami posrednici, tj. njihove **profesionalne kompetencije i osobnost**. U uvodnom dijelu rada više puta je naglašeno da posrednik ima veoma važnu ulogu u cjelokupnom procesu izvansudske nagodbe (Koller-Trbović, 2013; Miroslavljević, 2015; Umbreit i Greenwood, 2000). Zbog toga se od njega očekuje visoka razina stručnosti, osobne i profesionalne kompetentnosti (Koller-Trbović i sur., 2003). Kao posljednju stavku koja čini uspješnu izvansudsku nagodbu posrednici navode **materijalne i objektivne uvjete rada**. Raspravljajući o **OTEŽAVAJUĆIM ČIMBENICIMA ZA IZVANSUDSKU NAGODBU** prepoznali su da *loši uvjeti rada negativno djeluju na njih same*. Iz tog razloga važno je uvijek unaprijediti organizacijske značajke izvansudske nagodbe i usklađivati ih s potrebama i promjenama u praksi (Koller-Trbović, 2013). Također, materijalno stanje u državi može utjecati na oblike dogovora u izvansudskoj nagodbi, pa tako siromaštvo sudionika, teškoće u pronalaženju jednostavnijih i kraćih poslova, nefleksibilnost sustava i sl. predstavljaju ponekad prepreku uspješnom okončanju procesa (Koller-Trbović, 2003).

Iz svega navedenog možemo zaključiti kako posrednici važnima prepoznaju one kriterije koji se i u stručnoj literaturi ističu značajnima.

- **Kako posrednici doživljavaju svoju ulogu u izvansudskoj nagodbi?**

Tema **ULOGA POSREDNIKA** sadrži doživljaj posrednika o ključnim obilježjima vlastite uloge. Posrednici sebe karakteriziraju kao **čuvare procesa**. Smatraju da su zaduženi za *vođenje procesa te njegovo praćenje*, što od njih zahtijeva da *aktiviraju, motiviraju, podržavaju, usmjeravaju i potiču* sudionike.

U prvim kontaktima posrednik **počinitelja potiče na iskreno preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi**. Tijekom cijelog procesa **vodi žrtvu i počinitelja u iznošenju vlastitih doživljaja**, a kada se sastanu **omogućava uravnotežen susret** između njih dvoje. Na taj način stvara sigurno okruženje u kojem sudionici mogu doći do zadovoljavajućeg dogovora.

Kao svoj radni zadatak posrednici vide i **suradnju s državnim odvjetništvom**.

Uloge posrednika i njegove funkcije u izvansudskoj nagodbi su višestruke i zahtjevnije, što možemo vidjeti i u opisanim rezultatima ovog istraživanja. Posrednik je „čuvar“ procesa, te je

njegov zadatak omogućiti pravednu raspravu i iznošenje vlastitih doživljaja svakom sudioniku (Koller-Trbović, 2003).

Uz sve navedene uloge i zadatke, posrednici naglašavaju kako je u svakom trenutku posredovanja važno zadržati **neutralnost i nepristranost**. U skladu je to s perspektivom žrtava i počinitelja (Choi, Green i Kapp, 2010, prema Mirosavljević, 2015; Choi i Gilbert, 2010; Mirosavljević, 2015 i sl.), kao i perspektivom posrednika (Umbreit i Greenwood, 2000; Žižak i Koller-Trbović, 2003; Bindel-Kögel i sur., 2013) opisanima ranije u tekstu. Problem neutralnosti proteže se kroz teme **ULOGA POSREDNIKA** i **NAJZAHTJEVNIJI DIO POSREDNIČKE ULOGE**. U prvoj temi posrednici izražavaju važnost zadržavanja neutralnosti, ali govore i o **pojavi dilema vezanih uz ulogu neutralnosti posrednika**. U drugoj temi doznajemo kako je za posrednike upravo **najteže postići i zadržati neutralnost**. U početku rada posrednicima je bilo teško ući u ulogu posrednika, a i danas dolazi do *sukoba pomagačke i posredničke uloge i prelaska u pomagačku ulogu*.

I u istraživanju Žižak i Koller-Trbović (2003) posrednici su kao najzahtjevniji zadatak istaknuli neutralnost. Kao pomažući čimbenik u tom području vide poštivanje procedure i koraka izvansudske nagodbe te puštanje stranama u sukobu da postignu dogovor bez obzira na osobni stav prema njihovoj odluci. U istraživanju Bindel-Kögel i suradnika (2013) posrednici također zadržavanje neutralnosti i poštivanje interesa obiju strana na uravnotežen način vide teškim zadatkom.

U istraživanju Žižak i Koller-Trbović (2003), posrednici su između ostalih osobina važnim naveli i predanost, volju i motivaciju. U ovom istraživanju prepoznati su brojni čimbenici koji potiču motivaciju posrednika za rad. U te čimbenike možemo svrstati i kategorije dobivene u temi **DOBITCI ZA POSREDNIKA (neposredni rad s korisnicima, doživljaj zadovoljstva, proširenje vlastitih profesionalnih kompetencija)**, koje se velikim dijelom „preklapaju“ sa kategorijama teme **MOTIVACIJA ZA RAD (zadovoljstvo poslom na izvansudskoj nagodbi, rad s maloljetnicima, neposredan rad s korisnicima, važnost stručnih kompetencija)**. Možemo pretpostaviti kako dobitci za posrednika ujedno djeluju motivirajuće za daljnji rad.

Uvidom u rezultate, vidljivo je kako posrednici iskreno vjeruju u korisnost izvansudske nagodbe i vlastitog rada. Prepoznaju da izvansudska nagodba daje *dobre rezultate u kratko vrijeme*. Navedeno, uz *jasnu strukturu i manju zahtjevnost rada* u odnosu na redovni posao, djeluje motivirajuće za posrednike. Kao bitan čimbenik navodi se i **rad s maloljetnicima**, te općenito **neposredan rad s korisnicima**. Kod posrednika se prepoznaje *ljubav prema direktnom radu s maloljetnicima*, za koji u redovnim poslovima često nemaju priliku. U tom

radu posrednici se osjećaju kompetentnima, te *osjećaj profesionalnosti* doprinosi motivaciji za rad u izvansudskoj nagodbi:

„Ja sam već rekla na početku da je to meni direktni rad s korisnikom, nešto da se ja negdje osjećam kao profesionalac.“ (P2.)

Iz rezultata može se iščitati **važnost stručnih kompetencija** za posrednike, pri čemu u izvansudskoj nagodbi dobivaju priliku za **proširenje vlastitih profesionalnih kompetencija** i *održavanje vještina*. Također, *stečene vještine korisnima doživljavaju i u drugim poslovima*.

Kao dobitke posrednici navode i priliku za **nova stručna iskustva i druženja/udruživanja** te **zaradu**.

Uz sve navedeno, razumljivo je da posrednici doživljavaju **zadovoljstvo poslom na izvansudskoj nagodbi**, te da ga smatraju *privlačnim i zanimljivim*. Konkretnije, zadovoljstvo osjećaju zbog *kreiranja nove prakse, pozitivnih ishoda, pravednosti postupka, doživljaja korisnosti* i sl. Možemo zaključiti kako motivacija posrednika za rad na izvansudskoj nagodbi prvenstveno dolazi „iznutra“.

Sami posrednici smatraju kako je motivacija za rad od velike važnosti. Govoreći o **KRITERIJIMA ZA USPJEŠNU IZVANSUDSKU NAGODBU** jedna sudionica važnim izdvaja sljedeće:

„Pa zapravo ljubav prema poslu kojeg obavljamo i vjera u pozitivan ishod i sigurno uvjerenje da je izvansudska nešto što je dobro i pozitivno i što je korisno. Evo, to je to. Mislim da je to najvažnije.“ (P5.)

- **Koji je doprinos uloge posrednika u uspješnosti izvansudske nagodbe?**

Tema **DOPRINOS POSREDNIKA USPJEHU IZVANSUDSKE NAGODBE** sadrži viđenje posrednika o vlastitom doprinosu uspjehu procesa te zadacima koje tijekom procesa moraju obaviti kako bi povećali vjerojatnost uspjeha.

Na pitanje koliko proces i ishodi ovise o samom posredniku odgovaraju kako je **uloga posrednika za ishod izvansudske nagodbe ključna**, te da **greške u posredovanju dovode do neuspješne izvansudske nagodbe** (*loše posredovanje rezultira nerazriješenim konfliktom*).

Takvo mišljenje slaže se sa perspektivom žrtava i počinitelja u opisanom istraživanju Mirosavljević (2015), gdje su rezultati pokazali da je u „definiranju“ pozitivnog doživljaja sudionika ključno poštivanje načela i standarda provedbe procesa. Iz toga proizlazi zaključak

kako posrednik ima veliku odgovornost za kvalitetan proces, a time i uspješan ishod izvansudske nagodbe.

Kako bi osigurali pozitivan doživljaj sudionika i pridonijeli uspješnosti izvansudske nagodbe, posrednici prepoznaju da je **važno dobro odraditi individualne razgovore**. S tim su u skladu i rezultati ranije opisanih istraživanja, gdje se dobra priprema sudionika u individualnim razgovorima pokazala važnom za uspjeh cjelokupnog procesa (Umbreit i Vos, 2000, prema Choi i Gilbert, 2010; Umbreit i Greenwood, 2000, Bradt, Bouverne-De Bie i De Visscher, 2014, i sl.).

Kako bi zaista došlo do rješenja konflikta, posrednik se prije svega **usmjerava na emocionalnu naknadu**, dok je naknada štete tek u drugom planu.

U temi **DOBAR POSREDNIK** opisane su karakteristike posrednika koje doprinose uspješnosti izvansudske nagodbe. Vidimo kako i sami posrednici vjeruju da su nužni **kontinuirana edukacija i supervizija te rad na sebi i briga o mentalnom zdravlju** da bi se kvalitetno obavljao posao posrednika. Uz to važnim smatraju da posrednik bude **svjestan procesa i vlastite uloge**, te određene **osobne karakteristike** (*kreativnost, fleksibilnost, otvorenost*):

„Ja mislim i uvijek to kažem, ne samo za posrednike, nego i za nas koji radimo i u sustavu i radimo s ljudima, da smo mi svoj alat...Znači ako sam ja dobro, ako ja radim na sebi, ako ja svoje procese prepoznajem, ako ja imam superviziju, ako ja mogu tu prodiskutirati o svojim dilemama, onda ja taj proces mogu voditi kako treba...” (P3.)

U skladu je to s Etičkim kodeksom posrednika u izvansudskoj nagodbi za mlade u sukobu sa zakonom (2014) u kojem je naglašeno kako je posrednik sam odgovoran za održavanje i za unaprjeđenje vlastitih profesionalnih kompetencija. Od posrednika se očekuje razumijevanje vlastite uloge, posjedovanje potrebnih znanja i vještina, kao i njihova stalna provjera i unaprjeđivanje (Koller-Trbović, 2013). Umbreit i Peterson Arour (2011b) još navode da je od iznimne važnosti i briga o sebi i svom mentalnom zdravlju.

- **Što posrednici smatraju najznačajnijim za kvalitetno funkcioniranje izvansudske nagodbe? Što je od toga odgovornost posrednika?**

Već je ranije opisano kako, prema posrednicima, uspješnu izvansudsku nagodbu čine adekvatno odabrani slučajevi od strane državnog odvjetništva, prihvaćanje izvansudske

nagodbe od strane žrtve i počinitelja, kompetentan posrednik i zadovoljavajući materijalni i objektivni uvjeti rada. Odgovornost posrednika ogleda se u razvijanju i održavanju vlastitih kompetencija, te imaju ulogu i kod prihvatanja izvansudske nagodbe od strane žrtve i počinitelja.

Kao što je ranije spomenuto, posrednici **NAJZAHTJEVNIJIM DIJELOM POSREDNIČKE ULOGE** doživljavaju **postizanje i zadržavanje neutralnosti**. Tome najviše doprinosi *sukob pomagačke i posredničke uloge*.

Teškoće posrednici doživljavaju i kod **motiviranja žrtve i počinitelja na sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti**. U tom području postoji dilema o pravilnom načinu motiviranja sudionika, na način da se zadrži neutralnost. Nužno je izbjeći vršenje pritiska na žrtvu i počinitelja da sudjeluju. Umbreit i Greenwood (2000) naglašavaju da se dobra priprema sudionika na sudjelovanje pokazala veoma važnom za uspjeh izvansudske nagodbe, no da je ujedno potrebno biti oprezan kada se predstavljaju prednosti medijacije i na taj način olakšavaju nedoumice sudionika. Očekivanja žrtve i počinitelja od izvansudske nagodbe moraju biti realistična. Sudionike se treba pravilno informirati o izvansudskoj nagodbi i mogućim ishodima uz naglasak da je svaki proces jedinstven i da se ne može predvidjeti njegov rezultat.

Uz navedeno, posrednici teškoćom doživljavaju **postizanje jednakomjernog zadovoljstva obiju strana u sukobu**. Tu se postavlja pitanje cilja izvansudske nagodbe i uloge posrednika. Kao što je već rečeno, krajnji cilj izvansudske nagodbe je postići sporazum s kojim će biti zadovoljni i žrtva i počinitelj. Pri tom je uloga posrednika omogućiti korektnu raspravu i iznošenje stajališta svakom sudioniku, kako bi u konačnici moglo doći do rješenja sukoba (Koller-Trbović, 2003). Koliko god posrednici bili kompetentni, proces izvansudske nagode neće uvijek završiti dogovorom kojim će i žrtva i počinitelj biti zadovoljni. Uloga posrednika je stvoriti sigurno okruženje za sudionike, dok je na njima samima odluka o načinu nadoknade štete.

Kao zahtijevan dio posredničke uloge navodi se i **rad sa zahtjevnim roditeljima koji ometaju proces** izvansudske nagodbe i tako otežavaju rad posrednika.

Navedeni rezultati ukazuju na potrebu posrednika za daljnjim radom na sebi i svojoj neutralnosti, kako bi proces izvansudske nagodbe bio proveden u skladu s načelima i standardima medijacije i rezultirao pozitivnim ishodima za žrtvu i počinitelja. To je povezano

s temom **POMAŽUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE** u kojoj vidimo da posrednici korisnim doživljavaju *kontinuitet u radu, iskustvo i stručnu kompetentnost, konzultacije s kolegama i supervizije* te *neposredno promatranje rada kolege kroz rad u paru*. Tijekom 15 godina rada posrednici su zasigurno stekli veliko iskustvo i to smatraju pomažućim čimbenikom u sadašnjem radu. No važno je imati na umu kako to iskustvo ne podrazumijeva samo konkretno provođenje mjere izvansudske nagodbe, nego i brojne edukacije, supervizije, konzultacije, neprekidno učenje i usavršavanje. Također, posrednici naglašavaju da je uz stečeno iskustvo i dalje korisna *dobra priprema* za svaki slučaj, kao i *kontinuirani rad*.

Sukladno tome je viđenje posrednika u istraživanju Žižak i Koller-Trbović (2003) koji za kvalitetno obavljanje posredničke uloge, između ostalog, nužnim smatraju stalan rad i što veći broj slučajeva, stalnu edukaciju i superviziju, stručnost i odvajanje profesionalnih uloga.

Na posrednika također djeluju i **OTEŽAVAJUĆI ČIMBENICI ZA PROVEDBU IZVANSUDSKE NAGODBE**. Kontinuirani rad smatra se pomažućim čimbenikom, dok **diskontinuitet u radu** stvara teškoće za posrednika. Kada prođe određeni period bez rada na izvansudskoj nagodbi, posredniku je potreban dodatan trud za vraćanje u odgovarajuću ulogu.

Rad mogu otežati i određene karakteristike sudionika, pa tako posrednici teškim doživljavaju rad sa **zahtjevnim roditeljima** koji ometaju proces (što može izazvati frustracije) i rad sa **agresivnim i na materijalnu štetu usmjerenim sudionicima**. Već je spomenuto i kako *loši uvjeti rada negativno djeluju na posrednika*, te da je potrebno ulagati u organizacijske pretpostavke izvansudske nagodbe.

Nadalje, **nedovoljna informiranosti o kaznenom djelu** posredniku otežava suočavanje počinitelja s njegovom odgovornošću. Zbog nedostatka informacija o slučaju, postoji sumnja u vjerodostojnost počiniteljevih izjava. Posrednici izjavljuju kako su prije dobivali cjelokupnu kaznenu prijavu, što im je omogućilo bolji uvid u situaciju. Zanimljivo je ovdje spomenuti perspektivu počinitelja o ovoj temi. U istraživanju Miroslavljević (2015), pojedini počinitelji doživjeli su posrednike kao one koji ih „napadaju“ jer su pokazali nepovjerenje u njihov opis kaznenog djela. Posrednici su više vjerovali kaznenoj prijavi koja se kasnije, tijekom zajedničkog razgovora sa žrtvom, pokazala neistinitom. U ovim, odstupajućim, slučajevima počinitelji su imali osjećaj da ne mogu iskreno i otvoreno govoriti tijekom zajedničkog susreta.

Kao otežavajući čimbenik posrednici doživljavaju i **nedovoljnu informiranost građana o izvansudskoj nagodbi**. Naime, posrednici imaju dojam da je sudionicima koji dolaze na individualni razgovor izvansudska nagodba novina, te da je potrebno uložiti dodatni trud kako bi se postigla **prepoznatljivost izvansudske nagodbe u javnosti**. Mišljenja da treba ulagati u promidžbu izvansudske nagodbe bili su i posrednici u istraživanju Žižak i Koller-Trbović (2003). Naveli su sljedeće prijedloge: informiranje opće javnosti putem medija, održavanja okrugli stolova, tiskovnih konferencija, informiranje tiska, televizija i udruga o alternativnim sankcijama i zapošljavanje glasnogovornika koji bi se bavio predstavljanjem izvansudske nagodbe javnosti.

Važno je spomenuti i želju posrednika za radom u **samostalnoj službi za izvansudsku nagodbu**. Potreba za stvaranjem neovisne stručne službe za izvansudsku nagodbu nije novost. Naime, kada je, nakon njegovog uvođenja, evaluiran model izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj prema njemačkim standardima posrednici su izrazili mišljenje da bi Služba za izvansudsku nagodbu trebala biti samostalna, tj. s neovisnim stručnjacima koji bi se bavili samo procesom posredovanja (Koller-Trbović, 2003, Žižak i Koller-Trbović, 2003). Jedan od razloga za to bila je teškoća prijelaza iz pomagačke uloge u ulogu posrednika u vrlo kratkom vremenu, što se i u ovom istraživanju pokazalo zahtjevnim za posrednike.

Ostali prijedlozi u temi **PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE IZVANSUDSKE NAGODBE** odnose se na potrebu za **većim brojem upućenih slučajeva u izvansudsku nagodbu** (što možemo povezati sa činjenicom da kontinuitet pomaže posrednicima u radu), **većim brojem muških posrednika i radom na drugim metodama posredovanja osim standardne**.

Može se zaključiti da je analiza razgovora/transkripta s posrednicama u fokusnoj grupi omogućila dobivanje odgovora na postavljena istraživačka pitanja, kao i cilj istraživanja. Kako je naprijed prikazano, rezultati ovog istraživanja potvrđuju kako rezultate ranijeg istraživanja u Hrvatskoj, tako i rezultate stranih istraživanja.

6. Ograničenja istraživanja

Ovo istraživanje provedeno je na uzorku od pet posrednica iz dvije stručne službe za izvansudsku nagodbu: zagrebačke i osječke. S obzirom na mali broj sudionica, odnosno, na samo jednu provedenu fokusnu grupu te obuhvaćenost samo 2 grada, rezultati istraživanja ne mogu se u potpunosti generalizirati na sve posrednike diljem Hrvatske. Homogenost sudionica pokazuje se po dužini rada na izvansudskoj nagodbi te po spolu, dok određene specifičnosti proizlaze iz vrste profesije, dobi te broju provedenih izvansudskih nagodbi. U 2014. godini educirano je 39 novih posrednika, što znači da se uzorak ovog istraživanja značajno razlikuje po radnom stažu od većine posrednika. To dodatno pridonosi smanjenoj mogućnosti generalizacije rezultata. Kako bi se omogućila generalizacija dobivenih podataka, trebalo bi provesti veći broj fokusnih grupa i/ili intervjua, kako bi se obuhvatio veći broj posrednika, te posrednici iz svih Službi za izvansudsku nagodbu. No bilo bi zanimljivo i usporediti doživljaje i iskustva posrednika koji od početka rade na izvansudskoj nagodbi i „novih“ posrednika te prema spolu, dobi i profesiji.

Iduće ograničenje odnosi se na izostanak triangulacije u prikupljanju podataka te metodološke triangulacije. Podatke sam prikupila sama i to jednom metodom prikupljanja podataka (fokusnom grupom). Ono što ipak pridonosi vjerodostojnosti istraživanja je činjenica da su mentorice bile uključene u planiranje istraživanja te proces obrade i interpretacije podataka.

Do određenih ograničenja dolazi i zbog nedostatka iskustva autorice u vođenju fokusne skupine te načina komuniciranja tijekom provođenja fokusne grupe. Naime neke od sudionica davale su kratke odgovore, dok su druge odgovarale opširnije. Kao voditelj grupe ponekad sam previdjela takav nesrazmjer u odgovorima te smatram da bi prisutnost suvoditelja bila korisna.

Fokusna grupa održana je prije Skupštine Udruge za izvansudsku nagodbu na kojoj su sudjelovale i sudionice ovog istraživanja. Pred kraj fokusne grupe sudionice su verbalno i neverbalno izražavale zabrinutost oko kašnjenja na skupštinu, što je moglo utjecati na njihovu koncentriranost i spremnost na odgovaranje. Iz tog razloga bih kod ponovnog provođenja odabrala drugi termin provedbe fokusne grupe. No ujedno je upravo zbog održavanja spomenute skupštine bilo moguće okupiti posrednice iz dva grada na istom mjestu u isto vrijeme bez dodatnih troškova putovanja i problema oko dogovaranja termina.

7. Znanstvene i stručne implikacije

U ovom istraživanju ispitana je perspektiva posrednika prvi put od 2002. godine, kada je izvršeno istraživanje u svrhu samoevaluacije u završnoj fazi provedbe projekta izvansudske nagodbe (Žižak i Koller-Trbović, 2003). Primjenom kvalitativne metodologije dobiven je uvid u doživljaje posrednika o izvansudskoj nagodbi, vlastitoj ulozi u tom procesu, teškoćama s kojima se susreću, čimbenicima koji im pomažu u radu i sl. Uz istraženu perspektivu žrtve i počinitelja (Miroslavljević, 2015), rezultati ovog istraživanja omogućuju stvaranje cjelovitije slike o izvansudskoj nagodbi u Hrvatskoj iz perspektive ključnih sudionika.

Također, rezultati su ukazali na teme koje bi u budućnosti bilo korisno istražiti. Posrednici su izjavili da loši uvjeti rada negativno djeluju na njih same, a time i na uspjeh izvansudske nagodbe. Stoga, potrebno je dublje istražiti viđenje posrednika o tome koje je organizacijske značajke potrebno unaprijediti.

Iz rezultata istraživanja proizlaze i određene stručne implikacije. U temi koja govori o najzahtjevnijem dijelu posredničke uloge (ali i u drugim temama) prepoznaju se teškoće posrednika s postizanjem i zadržavanjem neutralnosti, prvenstveno radi sukoba s pomagačkom ulogom. Također, dileme oko neutralne uloge posrednika dolaze do izražaja i kod informiranja sudionika o izvansudskoj nagodbi i motiviranja na sudjelovanje. Već dugo vremena se u tom području vodi diskusija o pravilnom načinu informiranja sudionika na način da se zadrži neutralnost posrednika. Kao zahtijevan dio uloge i otežavajući faktor rada navodi se i rad sa zahtjevnim roditeljima i agresivnim sudionicima koji ometaju proces izvansudske nagodbe i mogu izazvati frustracije kod posrednika. Navedeni rezultati mogu služiti kao poticaj na daljnju raspravu, kao tema za buduće edukacije, stručne skupove, supervizije i sl., u svrhu unaprjeđivanja prakse.

Također, posrednici su dali preporuke za unaprjeđenje izvansudske nagodbe. Doživljavaju da su građani nedovoljno informirani o izvansudskoj nagodbi te da ju je potrebno popularizirati u javnosti. Ukazuju na potrebu za većim brojem upućenih slučajeva u izvansudsku nagodbu (jer im upravo diskontinuitet i mali broj slučajeva otežava rad), većim brojem muških posrednika, radom na drugim metodama posredovanja osim standardne. Iskazuju i želju za radom u samostalnoj službi za izvansudsku nagodbu, s neovisnim stručnjacima koji bi se bavili samo provođenjem izvansudske nagodbe. Na taj način zasigurno bi se dijelom riješio problem zadržavanja neutralnosti zbog sukoba s pomagačkom ulogom.

Navedene prijedloge potrebno je uzeti u obzir kod budućih napora povećanja kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj. Uz to, rezultati ovog istraživanja mogu koristiti u svrhu informiranja javnosti o izvansudskoj nagodbi što se pokazalo potrebnim od strane posrednika.

8. Zaključci

Ovo poglavlje donosi zaključke, odnosno sumira najvažnija saznanja ovog istraživanja u odnosu na istraživački cilj. S ciljem istraživanja i opisa doživljaja i iskustva s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu posrednika, provedeno je istraživanje primjenom kvalitativne metodologije s pet posrednica.

Možemo zaključiti kako je motivacija posrednika za rad pretežno intrinzična. Uvjereni su u korisnost izvansudske nagodbe i vlastitog rada. Prepoznaju brojne dobitke za sebe od sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi (neposredni rad s korisnicima, doživljaj zadovoljstva, proširenje vlastitih profesionalnih kompetencija, nova stručna iskustva i druženja/udruživanja, zarada), što također motivira na daljnji rad.

Izvansudsku nagodbu doživljavaju kao proces između žrtve i počinitelja u kojem komunikacijom dolaze do rješenja kojim će obje strane biti zadovoljne, dok je posrednik čuvar tog procesa. U individualnim razgovorima sudionike pripremju za zajednički susret i omogućavaju im izražavanje vlastitih doživljaja. Počinitelja potiču na preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi koja je u fokusu izvansudske nagodbe. Brinu o održavanju ravnoteže između žrtve i počinitelja tijekom zajedničkog razgovora. Tijekom tog procesa posrednici naglasak stavljaju na emocionalno rješavanje sukoba, nasuprot fokusiranju na nadoknadu štete, za što vjeruju da vodi uspjehu izvansudske nagodbe.

Osim vlastitih profesionalnih kompetencija i osobnosti, kao kriterije uspješnog procesa posrednici navode poštivanje kriterija za upućivanje slučajeva u izvansudsku nagodbu, prihvatanje izvansudske nagodbe od strane žrtve i počinitelja te zadovoljavajuće objektivne i materijalne uvjete rada. Posrednici prepoznaju kako je njihova odgovornost održavati i usavršavati vlastite kompetencije, te to čine kroz kontinuirani rad na sebi, educiranje, supervizije i brigu o vlastitom mentalnom zdravlju. U isto vrijeme na njihov rad djeluju

otežavajući čimbenici. Najzahtjevnijim za posrednike se pokazalo održavanje neutralnosti tijekom posredovanja. Tome doprinosi činjenica da su posrednici u svom redovnom poslu pretežito pomagači te zahtjevnim doživljavaju prijelaz iz jedne uloge u drugu. Kvalitetan rad otežavaju i diskontinuitet u radu, zahtjevni sudionici, loši uvjeti rada, nedovoljna informiranost građana o izvansudskoj nagodbi i sl. Iz ovoga (i ranije opisanih preporuka za unaprjeđenje prakse) prepoznajemo područja na kojima je u budućnosti potrebno raditi kako bi se unaprijedio rad posrednika i ukupna kvaliteta izvansudske nagodbe u Hrvatskoj.

Rezultati istraživanja dali su uvid u perspektivu posrednika o izvansudskoj nagodbi. Kroz 11 tema opisana su saznanja o motivaciji posrednika za rad, doživljaju izvansudske nagodbe, kriterijima za uspjeh procesa, vlastitoj ulozi i doprinosu uspjehu nagodbe, karakteristikama dobrog posrednika, najzahtjevnijem dijelu uloge, pomažućim i otežavajućim čimbenicima, osobnim dobitcima te preporukama za poboljšanje kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj. Uz istraživanja opisana u uvodnom dijelu rada, ovi rezultati pomažu stvaranju cjelovitije slike o izvansudskoj nagodbi u Hrvatskoj. Mogu poslužiti kao poticaj za raspravu i unaprjeđenje prakse posredovanja, kao i poticaj za daljnje istraživanje procesa izvansudske nagodbe i njegovih ključnih dionika.

Literatura

1. Babić, D. (2016): Etika medijacije. Preuzeto s:
http://www.vtsrh.hr/uploads/Dokumenti/Savjetovanja/etika_medijacije.doc (25.2.2016.)
2. Bazemore, G., Umbreit, M. S. (2001): A Comparison of Four Restorative Conferencing Models. Juvenile Justice Bulletin. U.S. Department of Justice. Preuzeto s:
<https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/184738.pdf> (23.11.2015.)
3. Bindel-Kögel, G., Karliczek, K.M., Stangl, W., Behn, S., Hammerschick, W., Hirsland, A.S. (2013): Victim-offender mediation as a victim supporting instrument. Camino – Werkstatt für Fortbildung, Praxisbegleitung und Forschung im sozialen Bereich. Berlin. Preuzeto s: <http://www.camino-werkstatt.de/sites/camino-2013.localhost/files/ReportVOM.pdf> (23.11.2015.)
4. Bradt, L., Bouverne-De Bie, M., De Visscher, S. (2014): Victim-offender mediation and social work: Focus groups with mediators in Flanders. International Social Work. 57 (2). 121-130.
5. Choi, J. J., Gilbert, M. J. (2010): 'Joe everyday, people off the street': a qualitative study on mediators' roles and skills in victim-offender mediation. Contemporary Justice Review. 13 (2).
6. Choi, J. J., Bazemore, G., Gilbert, M. J. (2012): Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice. Children and Youth Services Review. 34. 35-42.
7. Cvjetko, B. (2003): Hrvatski projekt posebne obveze - izvansudske nagodbe u prethodnom postupku. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu. 10 (1). 49-68.
8. Čopić, S. (2007): Pojam i osnovni principi restorativne pravde. Temida. 10 (1). 25-35.
9. Daly K., Immarigeon, R. (1998): The past, present, and future of restorative justice: some critical reflections. The Contemporary Justice Review. 1 (1). 21-45.
10. Direktiva 2012/29/EU europskog parlamenta i vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP (2012). Preuzeto s:

- http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance_victims_rights_directive_en.pdf
(22.4.2016.)
11. Državno odvjetništvo Republike Hrvatske (2015): interni materijal.
 12. Etički kodeks posrednika u izvansudskoj nagodbi za mlade u sukobu sa zakonom (2014).
Preuzeto s: <http://www.uisn.hr/data/uploads/eticki-kodeks-posrednika-u-izvansudskoj-nagodbi.pdf> (23.1.2016.)
 13. Fagliano, S. (2008): How Victim-Offender Mediation Impacts Juvenile Offenders- What it Offers and Who it Benefits. Honors Thesis, Program on Urban Studies. Stanford University. Preuzeto s:
<https://urbanstudies.stanford.edu/sites/default/files/faglianothesis.pdf> (7.1.2016.)
 14. Gavrielides, T. (2007): Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepancy. European Institute for Crime Prevention and Control. Preuzeto s:
http://www.peacepalacelibrary.nl/ebooks/files/HEUNI_8oiteshk6w.pdf (23.11.2015.)
 15. Gavrielides, T. (2011): Restorative practices: from the early societies to the 1970s. Internet Journal of Criminology. Preuzeto s:
http://www.internetjournalofcriminology.com/Gavrielides_Restorative_Practices_IJC_November_2011.pdf (23.2.2016.)
 16. Graef, R. (2000): Why Restorative Justice? Repairing the Harm Caused by Crime. Calouste Gulbenkian Foundation. London. Preuzeto s:
<http://www.gulbenkian.org.uk/pdf/Why-restorative.pdf> (23.11.2015.)
 17. Internet stranica Udruge za izvansudsku nagodbu i posredovanje u kaznenom postupku
<http://www.uisn.hr/index.php?id=opceinformacije> (14.1.2016.)
 18. Izvješće državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2013. godinu (2014). Preuzeto s:
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (25.5.2016.)
 19. Izvješće državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2014. godinu (2015). Preuzeto s:
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (25.5.2016.)
 20. Izvješće državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2015. godinu (2016). Preuzeto s:
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (25.5.2016.)
 21. Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu za 2015. godinu (2016). Preuzeto s:
http://www.dijete.hr/index.php?option=com_joomdoc&task=cat_view&gid=946&Itemid=85 (22.4.2016.)

22. Koller-Trbović, N. (2003): Evaluacija modela izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj prema njemačkim standardima. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.) Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. 95-108.
23. Koller-Trbović, N. (2013): Model izvansudske nagodbe prema maloljetnim i mlađim punoljetnim počiniteljima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj. U: Koller-Trbović, N. (ur.), Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom. Zagreb: Unicef Hrvatska. 43-73.
24. Koller-Trbović, N., Gmaz-Luški, V. (2006): Primjena izvansudske nagodbe (medijacija) u pretkaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnim osobama. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu. 13 (2). 933-956.
25. Koller-Trbović, N., Žižak, A., Koren-Mrazović, M., Cvjetko, B. (2003): Stručno-teorijski okvir prema kojem je proveden projekt izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.) Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. 59-78.
26. Koren-Mrazović, M. (2003): Tijek projekta izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.) Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. 49-58.
27. Koren-Mrazović, M., Koller-Trbović, N., Žižak, A., Cvjetko, B. (2003): Izvansudska nagodba u Republici Hrvatskoj. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja. 39 (2). 211-222.
28. Marshall, T. F. (1999): Restorative Justice: an Overview. Home Office Research, Development and Statistics Directorate. London. Preuzeto s: <http://fbga.redguitars.co.uk/restorativeJusticeAnOverview.pdf> (23.2.2016.)
29. Mestitz, A. (2008): Organisational Features of Victim-Offender Mediation With Youth Offenders in Europe. British Journal of Community Justice. 6 (2). 29-42.

30. Mirosavljević, A. (2010): Modeli restorativne pravde u svijetu za mlade u sukobu sa zakonom i pregled istraživanja njihove učinkovitosti. *Kriminologija i socijalna integracija*. 18 (1). 53-64.
31. Mirosavljević, A. (2015): Izvansudska nagodba- perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom. Doktorski rad. Preuzeto s: <http://www.uisn.hr/data/uploads/anja-mirosavljevic-doktorat-.pdf> (23.2.2016.)
32. Mirosavljević, A., Koller-Trbović, N., Lalić-Lukač, D. (2010): Evaluacija uspješnosti izvansudske nagodbe u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu Zagreb. *Kriminologija i socijalna integracija*. 18 (2). 77-95.
33. Pirnat-Dragičević, H., Schauperl L. (2013): Izvansudska nagodba u međunarodnim pravnim dokumentima i hrvatskom maloljetničkom kaznenom pravu. U: Koller trbović, N. (ur.), *Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom*. Zagreb: Unicef Hrvatska. 31-41.
34. Schmidt, J. (2003): Izvansudska nagodba u Austriji. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), *Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima*. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi RH, Državno odvjetništvo RH i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. 43-48.
35. Skoko, B., Benković, V. (2009): Znanstvena metoda fokus grupa- mogućnosti i način primjene. *Politička misao*. 46(3). 217-236.
36. Sladović Franz. B. (2006): Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*. 12 (2). 301-320.
37. Strateški plan Ministarstva pravosuđa 2014.-2016. (2013). Preuzeto s: <https://pravosudje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strateski%20plan%202014-2016%20finalno.pdf> (22.4.2016.)
38. Szmania, S. J. (2006): Mediators' Communication in Victim Offender Mediation/Dialogue Involving Crimes of Severe Violence: An Analysis of Opening Statements. *Conflict Resolution Quarterly*. 24 (1). 111-127.
39. Umbreit, M.S. (2008): Victim Offender Mediation and Dialogue. Center for Restorative Justice & Peacemaking. University of Minnesota. Preuzeto s: <http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender->

[Dialogue/VOM & Conferencing/Victim Offender Mediation %20& %20Dialogue.pdf](#)
(24.2.2016.)

40. Umbreit, M.S., Greenwood, J. (2000): Victim-Sensitive Victim-Offender Mediation: Restorative Justice Through Dialogue. Center for Restorative Justice & Peacemaking. University of Minnesota. Preuzeto s: https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/96517-gdlines_victims-sens/ncj176346.pdf (14.1.2016.)
41. Umbreit, M. S., Peterson Armour, M. (2011a): Restorative Justice and Dialogue: Impact, Opportunities, and Challenges in the Global Community. Washington University Journal of Law & Policy. 36 (1). 65-89.
42. Umbreit, M., Peterson Armour, M. (2011b): Restorative justice dialogue – an essential guide for research and practice. New York. Springer Publishing.
43. Umbreit, M.S., Coates, R. B., Vos, B. (2004): Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research. Conflict Resolution Quarterly. 22 (1-2). 279-303.
44. Zakon o sudovima za mladež (2011). Narodne novine 84/2011. Preuzeto s: <http://www.zakon.hr/z/180/Zakon-o-sudovima-za-mlade%C5%BE> (4.5.2016.)
45. Zehr, H. (2002): The Little Book of Restorative Justice. Good books. Intercourse. Preuzeto s: <http://www.setor3.com.br/pdf/1350.pdf> (26.5.2016.)
46. Žižak, A. (2003): Konceptualni okvir. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo Republike Hrvatske, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. 11-22.
47. Žižak, A. (2010): Mediation in cases of juvenile offenders in Croatia, In: Goczol, K. (eds.), European Best practices of restorative justice in the criminal procedure. Ministry of justice and law enforcement of the Republic of Hungary. Budapest. 171-176.
48. Žižak, A., Koller-Trbović, N. (2003): Samoevaluacija rada na projektu. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi RH, Državno odvjetništvo RH i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. 109-118.
49. Žižak, A., Miroslavljević, A. (2013): Restorativna pravda: teorijsko-filozofsko i konceptualno-operacionalno utemeljenje za izvansudsku nagodbu. U: Koller-Trbović, N.

(ur.), Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom. Zagreb: Unicef Hrvatska. 9-29.

50. Wemmers, J., Cyr, K. (2006): What Fairness Means to Crime Victims: A Social Psychological Perspective on Victim-Offender Mediation. *Applied Psychology in Criminal Justice*. 2 (2).

Prilozi

1. Protokol za fokusnu grupu

Uvodni dio:

Za početak bih Vam zahvalila što ste došli. Ja sam Anica Markulj. Studentica sam završne godine Socijalne pedagogije i za diplomski rad odlučila sam raditi istraživanje na temu izvasudske nagodbe iz perspektive posrednika. Cilj istraživanja je opisati kako posrednici doživljavaju izvasudsku nagodbu te svoju ulogu u tom procesu, a svrha je dobiti dublji uvid u posredničku praksu. Kao što vjerojatno znate, u Hrvatskoj ova tema nije istraživana iz vaše perspektive, osim tijekom provođenja projekta 2003. god., te smatram da su Vaša znanja i iskustva vrlo vrijedna.

Razgovor će trajati oko sat i pol, te će teći tako da ću Vam postavljati unaprijed pripremljena pitanja. Njih ću postavljati redom, te bih Vas molila da na svako pitanje kažete što mislite o toj temi. Sudjelovanje u razgovoru je dobrovoljno, te u svakom trenutku možete odustati ukoliko želite. Nema točnih i netočnih odgovora. Zanima me samo Vaše mišljenje, ali ako ne želite ne morate na svako pitanje dati odgovor.

Razgovor će biti sniman kako bih mogla obuhvatiti sve što ste rekli. Nakon toga ću napisati transkript razgovora te ga analizirati po načelima kvalitativne metodologije. Snimku razgovora neće nitko čuti osim mene, te se Vaša imena neće nigdje u radu spominjati. Rezultati obrade podataka biti će prikazani kao odgovori i mišljenja grupe, a ne pojedinaca. Ukoliko želite, mogu Vam dostaviti završnu verziju rada kako bi ju pogledali i odobrili.

Prije nego što krenemo željela bih provjeriti da li ste sve razumjeli i imate li kakvih dodatnih pitanja te da li se slažete da na ovakav način provedemo ovaj razgovor. Ako Vam je sve jasno da li pristajete na sudjelovanje i to da se razgovor snima kako bih ga kasnije mogla zapisati?

Pitanja za fokusnu grupu:

UVODNA PITANJA

1. Molim vas da se za početak kratko predstavite, kažete u kojem gradu radite, koliko ste već dugo posrednik, koliko slučajeva ste do sada odradili i što Vas motivira da ostajete u tome?
2. Kako bi definirali izvansudsku nagodbu? Što je izvansudska nagodba za Vas?

KLJUČNA PITANJA

1. Što je sve potrebno za kvalitetan proces i pozitivne ishode izvanudske nagodbe?
2. Koja je uloga posrednika u izvansudskoj nagodbi, odnosno u cijelom tom procesu?
3. Koliko proces i ishodi ovise o posrednicima?
4. Tko je po Vama dobar posrednik? Koje kvalitete ili kompetencije treba posjedovati i zašto?
5. Što smatrate najzahtjevnijim dijelom posredničke uloge?
6. Što Vam pomaže da budete dobar posrednik?
7. Što Vam otežava da kvalitetno odradite posredovanje?
8. Što Vi dobivate za sebe sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi?

ZAKLJUČNA PITANJA

1. Što bi po Vašem mišljenju pridonijelo povećanju kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj?
2. Postoji li još nešto što bi htjeli dodati?

2.Kodiranje teksta fokusne grupe s posrednicima

1. Što Vas motivira da i dalje ostanete u tom poslu?

Tekst i jedinice kodiranja	Kodovi	Kategorije
U principu <u>jako lijepo je radit.</u> (1.)	Privlačan posao	Zadovoljstvo poslom na izvansudskoj nagodbi
A isto <u>jako volim radit ovaj posao.</u> (2.) Prema tome <u>još uvijek volim to radit...</u> (2.)	Ljubav i zadovoljstvo poslom u provedbi izvansudske nagodbe	
<u>Da! Je, uživanje je.</u> (2.)	Posao koji pruža zadovoljstvo	
<u>Prema tome još uvijek volim to radit, zanimljivo mi je.</u> (2.)	Posao koji pruža zadovoljstvo Zanimljivost	
<u>Ono što bih ja ovdje istaknula je zapravo da sama tehnika i metoda je izvrsna.</u> (3.)	Zadovoljstvo konkretnom metodom	
<u>I prije svega podržavam alternativne načine rješavanja. Pa s obzirom na poziciju djece i mladih u zakonodavstvu to je negdje sad izvrsna stvar, jel.</u> (3.)	Osobna orijentacija na alternativne načine rješavanja sukoba	
..postupak izvansudske nagodbe mi omogućava da <u>zadržim kontakt s maloljetnicima. Njih nekako jako volim zato što su tako živi i živahni...</u> (4.)	Ljubav prema radu s maloljetnicima	Rad s maloljetnicima
Pogotovo nekako to mi je... <u>povratak direktno klijentu.</u> Jer ko ravnatelj u zadnjih 20 godina iako imam onaj doticaj s klijentima gotovo svakodnevno, to su uvijek oni koji se žale na nešto i tako. Pa sad ja tu nešto trebam radit. <u>Ovo je direktno gdje ja mogu radit kao stručnjak.</u> (2.)	Neposredni rad s klijentima „Pravi“ stručni rad	Neposredan rad s korisnicima Važnost stručnih kompetencija
Ja sam izašla iz struke pa mi je <u>motiv ostati u kontaktu s dragim ljudima.</u>	Stručan rad	Važnost stručnih kompetencija

<u>Kroz njih vidim i čujem šta se događa u struci. A i ja da ostanem djelomično u struci, u tom području.</u> (1.)		
A sad mi je <u>to baš onako nešto gdje ja mogu bit ja, ovaj i isprobavat se.</u> (2.)	Stručno zahtijevan Prostor za osobnost	Važnost stručnih kompetencija
Bio mi je u početku <u>to izazov.</u> U svakom slučaju <u>uvijek volim neke izazove, nešto novo naučit.</u> (2.)	Izazovan posao Stjecanje novih znanja	Važnost stručnih kompetencija
Zato što je <u>malo posao drugačiji od onog koji svakodnevno radim.</u> Negdje mi se čini <u>jasniji, lakši, eto.</u> (5.)	Jasna struktura i manja zahtjevnost	Jasna struktura
I zato što je <u>to jedan od meni baš dragih oblika rada. Baš konkretno nešto odmah vidiš rezultat. I jako su dobri rezultati.</u> To me motivira da ostanem. (1.)	Dobri rezultati u kratko vrijeme	Dobri rezultati
<u>Radi se s maloljetnicima. To je nešto što me uvijek privlači i što znam da radim nešto dobro za te klince.</u> (5.)	Rad s maloljetnicima Doživljaj korisnosti	Rad s maloljetnicima Koristan rad Dobri rezultati
<u>..onako osjetim...onaj jedan jako dobri osjećaj kad nešto onak dobro krene, baš se dobro osjećam.</u> (2.)	Dobri rezultati motiviraju	

2. Kako bi definirali izvansudsku nagodbu? Što je izvansudska nagodba za Vas?

Ja bih tu rekla da je to <u>jedan proces...između evo počinitelja i oštećene strane, u kojem oni, ovaj, kroz njihovu komunikaciju, uz pomoć posrednika, dolaze do rješenja koje će zadovoljiti.</u> (4.)	Stručna definicija isn	Stručna definicija
Dobro, ovaj.. <u>proces daje mogućnost da oni percipiraju jel neku svoju poziciju, ulogu u nečemu što su počinili, što im se dalje događa.</u> (3.)	Potiče samouvid počinitelja	Doživljaj izvansudske nagodbe kao pedagoške mjere koja doprinosi razvoju uvida i odgovornosti počinitelja
Tako da ja iz ove svoje perspektive socijalnog pedagoga <u>vidim to kao jednu, kako bih rekla, jako dobru metodu u kojoj se ti mladi ljudi suočavaju sa svojom odgovornošću i sa svojim razinama, nivoima sudjelovanja i u konfliktu i na koncu onda i činjenju kaznenog djela i svega.</u> (3.)	Potiče odgovornost počinitelja	
I da je to <u>jedna mogućnost da se zapravo...utječe na onaj krajnji ishod.</u> U smislu da <u>sam nekako procjenjujem što sam ja nekom napravio.</u> Mislim da je to u <u>razvojnom smislu za mladu osobu jako važno, jel...Tako da je to jedan proces učenja.</u> (3.) Tak da nekako mislim da je to...baš ono <u>proces odličan za učenje.</u> (3.)	Potiče samouvid počinitelja Proces učenja za počinitelja	
<u>Vrlo često počinitelji nisu uopće svjesni. To su za njih neki mladenački delikti koji su to...ako ga je gurnuo, ako ga je pljunuo, ako ga je ne znam šta. Mislim "ko da je to nešto strašno".</u> (2.)	Potiče samouvid počinitelja	
A kroz ovaj posao izvansudske nagodbe <u>mislim da oni (maloljetnici) puno dobiju jer, ovaj, mogu direktno učestvovati na konačno rješenje. Ne</u>	Dobitci od aktivnog sudjelovanja za počinitelje	

<u>mi da odlučujemo u njihovo ime, nego baš oni.</u> (4.)	Maloljetnici su važni za odluku	
<u>... i imate tu poziciju žrtve koja napokon dobiva jedan specifičan status.</u> (3.)	Žrtva dobiva na važnosti	Žrtva je u fokusu izvansudske nagodbe
I mislim da je izvrsno to što <u>u tom procesu se i riješi određeni konflikt</u> ... I to što su već rekle kolegice, <u>sve na neki način možeš i okončati u nekakvom procesu.</u> (3.)	Izvansudska nagodba dovodi do rješenja konflikta	Izvansudska nagodba dovodi do rješavanja sukoba
Da, ovaj da je... <u>da negdje procjenjuje štetu, procjenjuje...i traži alternativne načine kako to nadoknaditi, kako sve poravnati na neki način.</u> (3.)	Potiče počinitelja na popravak štete	
Dok radiš sa djecom, <u>mi imamo negdje 3 mjeseca za odraditi. Relativno brzo se to negdje i odvija,</u> jel. (3.)	Brzo rješavanje problema	
Znači <u>da oni dožive to emocionalno poravnanje.</u> I onda ova <u>sama naknada štete je u drugom planu</u> koja slijedi kod toga. (2.)	Naglasak je na emocionalnom rješenju sukoba	Izvansudska nagodba je prvenstveno emocionalno rješavanje sukoba
Ili čak ono, <u>u početku dođu pa žele samo onda neku nadoknadu štete.</u> (2.) ... i žrtve bi sad odmah već neku nadoknadu. Odmah dođu sa cifrom u glavi. <u>Vrati mu to, "ne moram ja njega ni viditi, ne mora se on meni ni ispričavati ni ništa".</u> Najčešće nam već sad tako dolaze. (2.)	Bit izvansudske nagodbe nije naknada štete	
Stvarno je to za mene <u>jedan proces koji nije...u početku ti se možda čini jednostavan, ali nije tako jednostavan.</u> (2.) <u>Mislim, iznenadi te nekad. Kad misliš da će ić dobro, ne ide. Onda, nekad se baš sam iznenadiš.</u> (2.)	Zahtijevan i kompleksan proces Nema unaprijed jasnih ishoda	Zahtijevan proces

Kad smo već kod definicije, ja bih mogla reć samo da je <u>ovo pošteniji postupak</u>...Od...<u>pošteniji postupak u nečemu...u sukobima bilo kakvim...Pravedniji.</u> (1.) Tako je. <u>Pravedniji.</u> (2.)	Pošten i pravedan postupak	
		Pošten i pravedan proces

3. Što je sve potrebno za kvalitetan proces i pozitivne ishode izvansudske nagodbe?

Pa po meni <u>prvenstveno dobar odabir državnog odvjetništva...kvalitetan odabir.</u> (1.)	Poštivanje kriterija za predlaganje isn	Poštivanje kriterija upućivanja u izvansudsku nagodbu
A onda <u>dalje u principu ovisi o maloljetniku i njegovom preuzimanju odgovornosti.</u> (1.)	Preuzimanje odgovornosti počinitelja	Prihvatanje izvansudske nagodbe od strane počinitelja i žrtve
A, da...i <u>dobra volja oštećenika.</u> (1) Ja bi dodala i <u>spremnost žrtve da uopće sudjeluje u ovom, na ovo sve.</u> (4)	Spremnost žrtve na isn	
A isto tako i <u>vještine posrednika...koji znaju prepoznat kad se zafrkira stvar da vrata negdje, pa da krenemo ponovo.</u> (2.)	Kompetentnost posrednika	Profesionalne kompetencije i osobnost posrednika
Ok, rekla bih <u>rad na sebi</u> , u svakom slučaju. (5.)	Kompetentnost posrednika	
<u>Koncentriranost tijekom rada s klijencima.</u> (5.)	Koncentriranost u radu	
Pa zapravo <u>ljubav prema poslu kojeg obavljamo i vjera u pozitivan ishod i sigurno uvjerenje da je izvansudska nešto što je dobro i pozitivno i što je korisno.</u> Evo, to je to. Mislim da je to najvažnije. (5.)	Ljubav prema poslu i vjera u ono što se radi	
Znači, <u>naravno motiviranost.</u> (3.)	Motiviranost posrednika	Materijalni i objektivni uvjeti rada
Ne smiju se zanemariti ni ovi uvjeti ako ćemo reći, jel...Znači, <u>ne samo posrednik sa svojim kvalitetama, ne znam ja, vještinama, sposobnostima, ljubavi i štagod. Nego je...i ovi uvjeti neposrednog rada. Mislim, da i maš prostora, da nemaš muku s papirologijom.</u> (3.)	Organizacijski uvjeti rada	
Plus-minus sad ću reć, ono <u>materijalna, novčana situacija i stanje u zemlji.</u> (5.)	Materijalno stanje u državi	

<u>...ovo vrijeme što mi dobijemo, što se radi to izvan posla. Dijete ne pritišće sljedeća stranka. Poziv koji si poslao, ti imaš vremena koliko god bude trebalo za maloljetnika, za oštećenika, za njegovu pratnju koja dođe, roditelji ili hoće doć s odvjetnikom ili s kim. Što u redovno radno vrijeme naravno nemaš. Maltene da štancaš. (4.)</u>	Dovoljno vremena	
<u>...i nešto što je meni bilo izuzetno važno: što imamo, radimo uvijek izvan radnog vremena. I imamo prostora. Imamo prostora da si ostavimo ono sat, sat i po, ako treba i duže, ponovit. Što mi u našim redovnim poslovima nikad nemamo. I to je jedna takva dodatna kvaliteta koju sam ja osjetila kad...ono, imaš prostora, vremena. Daš ljudima prostora, vremena svima...Ali uglavnom mislim da bez toga, bez ovog dovoljnog vremena, mislim da to ne bi bilo to. (2.)</u>	Za kvalitetu rada važan je prostor i dovoljno vremena	
<u>Al zapravo u nekim složenijim slučajevima vi možete se naći više puta s tom djecom pa raščišćavati i rasvijetljivati, znači, i njihovo, i područje njihovog emocionalnog doživljavanja, svega što je utjecalo na neko izvršavanje. Pa onda i na to kako ćemo nadoknadit. (3.)</u>	Dovoljno vremena	

4. **Koja je uloga posrednika u izvansudskoj nagodbi, odnosno u cijelom tom procesu?**

Pa kad smo se educirali i učili neprestano evo tijekom ovih 15 godina, ta <u>svijest o tome da je naša uloga neutralna.</u> (3.)	Neutralnost	Neutralnost i nepristranost
Da mi <u>moramo sačuvati tu nepristranost</u> , jel. (3.)	Nepristranost	
Jel, <u>da smo mi voditelji procesa.</u> (3.) Ja bi rekla da je on <u>voditelj to postupka</u> , posrednik. (1.) Eto, i vodi računa znači o <u>samom procesu.</u> (5.) <u>...mi kao posrednici smo tu negdje samo kao čuvari tog procesa i voditelji procesa.</u> (2.)	Voditelj procesa Čuvar procesa	Čuvar procesa
Pa ja <u>mislim da je naša uloga ustvari da mi pratimo proces...</u> (4.)	Pratiti proces	
<u>Njegov je zadatak, ono u kratko jel, da aktivira, motivira, podržava, usmjerava, potiče, motivira posebno znači žrtvu.</u> (5.)	Aktivirati Motivirati Podržavati Usmjeravati Poticati	
<u>...i da omogućimo počinitelju kaznenog djela da on, da se kaže što ima.</u> Taj dio. (4.)	Omogućiti počinitelju da izrazi svoje doživljaje	Omogućava i vodi žrtvu i počinitelja u iznošenju vlastitih doživljaja
<u>... moraš im baš pokazat kako će bit. Pa nekad ono i vježbamo.</u> Nekad, ne, imate koji su stvarno, ovaj, znaju. Imamo stvarno vrlo često <u>maloljetnike kojima moraš učit, izvlačit. Mislim, teško se uopće izražavaju, bilo šta da kažu.</u> (2.)	Uvježbavanje komunikacije s počiniteljem Maloljetnici se teško izražavaju	
Isto <u>tako oštećenoj strani njegove doživljaje...</u> (4.) Isto tako sa <u>žrtvom je jako važno da joj damo mogućnost da sve ispriča...</u> (2.)	Omogućiti žrtvi da izrazi svoje doživljaje	
<u>...jako je važno da postigneš da,</u>	Postići da počinitelj	Potiče počinitelja na

<u>ovaj, počinitelj preuzme odgovornost. Al stvarno da ju preuzme, da ju doživi, što je on napravio. (2.)</u> Nekad oni, često, pa mislim često oni već znaju oko toga. On će sve priznat, ono. Al osjetimo. <u>Moramo osjetiti i osjetimo kad on to samo formalno preuzme i onako hoće na brzinu. Međutim, vraćam ga. Jednostavno ga vraćaš dok on stvarno ne vidi. (2.)</u>	preuzme odgovornost Prepoznati formalno preuzimanje odgovornosti Postići da počinitelj istinski preuzme odgovornost	iskreno preuzimanje odgovornosti i empatiju prema žrtvi
Mislim onda je to, <u>ako uspiješ njih nekako, ovaj, motivirat, taj dio mi se čini negdje ključnim i važnim. I mislim da je to onda ta uloga negdje da on ostane neutralan al da potakne, ovaj, njega da on sam negdje preuzme odgovornost, shvati to ili vidi. (2.)</u>	Motivirati počinitelja Poticati preuzimanje odgovornosti uz zadržavanje neutralnosti	
Jer prije svega u samom početku mi <u>nastojimo, učimo ih nekoj odgovornosti</u>, ja bih rekla. <u>Ne direktno. Na indirektan način nastojimo da oni postignu taj prvi dio je to njihovo emocionalno poravnanje. (2.)</u>	Indirektno poticati preuzimanje odgovornosti počinitelja Prvo raditi na emocionalnom poravnanju	
...mi nekako imamo osjećaj da im je glavni motiv ponekad to što ne moraju ići na sud, jer ipak sud je sud. E sad, <u>ja se recimo u svom radu jako trudim da to ne bude jedini motiv, kao posrednik u onim prvim kontaktima, jel. (3.)</u>	Poticanje intrinzične motivacije počinitelja	
<u>Nastojimo uvijek da oni probaju ono uč' u njegovu ulogu, "kako bi se ti osjećao". (2.)</u>	Poticanje empatije kod počinitelja	
<u>...i da omogućimo onda ovaj susret. (4.)</u>	Omogućiti susret žrtve i počinitelja	Omogućava uravnotežen susret žrtve i počinitelja
<u>Da negdje budemo balans, bi rekla, između počinitelja i oštećenika. (4.)</u>	Održavanje ravnoteže između sudionika	
<u>I naravno onda ovaj dio koji treba odraditi prema državnom</u>	Suradnja s državnim odvjetništvom	Suraduje s državnim odvjetništvom

<u>odvjetništvu. Taj dio, da se to i zaključi. (4.)</u>		
<u>...u svojoj posredničkoj ulozi često puta pitala trebam li ja to još aktualizirat nešto, ako imam ja, ako ja vidim neku dilemu ili prepoznam nešto neverbalno ili ovo ili ono...trebam li ja to malo širit, trebam li ja to aktualizirat. Trebam li ja recimo kad je ta nagodba i sklopljena pa sad vidim da je to tu malo...Do koje granice ja sad trebam to istraživat, ispitivat? Kad je trenutak da ja to onda prihvatim, jel, odnosno zaključimo to? To mi je onako nekako, i dan danas se nađem u nekim situacijama gdje...znate kad ono završi sve, a vi kažete pa oni su se dogovorili. A tu mi nešto zvoni, jel. (3.)</u>	Nesigurnost oko granica posredničkog posla	Pojava dilema vezanih uz ulogu neutralnosti posrednika
<u>Ali kažem uvijek je u pitanju ta naša uloga od prvog dana kad smo to počeli raditi. Trebam li ja to još malo čačkati ili trebam ja to ipak pustiti, jel. Jer imamo iskustva i kad se pusti da to ovaj...znate kad niste nešto zadovoljni. E sad, jel nije zadovoljan socijalni pedagog ili to posrednik nije zadovoljan? (3.)</u>	Dileme zbog konflikta uloga	

5. Koliko proces i ishodi ovise o posrednicima?

<u>Ja mislim da puno, jako. (5.)</u> <u>Puno. (2.)</u> <u>Jako. (3.)</u> <u>Puno, apsolutno. (4.)</u>	Puno ovise o posredniku	Uloga posrednika za ishod izvansudske nagodbe ključna
<u>Mislim da većina ide na posrednika. (1.)</u>	Većinom ovise o posredniku	
Stvarno ja onako kad pogledaš, to emocionalno poravnanje je stvarno ključno... I onda je stvarno tu <u>jako važno ta uloga posrednika... uloga je važna ali i ishod onda koliko ćeš vidjet. Ali meni ako već dođe, ono što sam na početku rekla, do tog emocionalnog poravnanja, znači da su oni negdje shvatili, vidjeli. I onda više, onda i ti, ne znam, nadoknade štete i ti iznosi su negdje...da se može raspravljati i postizat se dogovor. (2.)</u> <u>Onda se lakše dogovori postižu. (4.)</u>	Posrednik olakšava postizanje dogovora usmjeravanjem na emocionalnu nadoknadu Usmjerenost posrednika na emocionalnu naknadu	Usmjeravanjem na emocionalnu naknadu posrednik vodi do rješenja konflikta
...znamo da je problem da <u>naši baš maloljetnici sad teško se izražavaju i nekako se mučimo kako ih motivirati, ono izvlačiš im svaku riječ, ovo-ono...Međutim, kad to negdje postignemo, onda taj zajednički razgovor koji bi faktički trebao biti najteži, i je kad se oni susretnu i sad kad oni trebaju uspostaviti komunikaciju da oni to sami izrazgovaraju. Ovaj, tu, ako smo to uspjeli na prvom razgovoru i s jednim i s drugim, onda to laše ide. Može se i zajedno kad dođu. I tu onda negdje smatram da je moja uloga negdje, ako sam vidjela da sam to, onda mislim da sam dobru stvar napravila... (2.)</u>	Maloljetnici se teško izražavaju Posrednik motivira maloljetnike Važnost dobro odrađenih individualnih razgovora	Za uspjeh isn važno je dobro odraditi individualne razgovore
<u>Pa poslije kaže "da,da on je mene opleo". „Ja sam to njemu dao, ali ja opet imam loš osjećaj“. Ovaj, jer to, mislim znate sve super tamo bude,</u>	Nezadovoljstvo počinitelja nakon sporazuma	Greške u posredovanju dovode do neuspješne izvansudske nagodbe

ali poslije kad čujete da ono <u>"da da da, on je mene ovo"</u>. Ili žrtva kad se tako ovaj pohvali, <u>"je je, platit će on i platit će on još koji drugi put, samo nek me pogleda"</u>. Ja osobno mislim <u>da to nije onda dobro napravljeno, da to smo tu fulali stvar.</u> (3.)	Likovanje žrtve nakon sporazuma Loše posredovanje rezultira nerazriješenim konfliktom	
<u>Mi smo filteri. I nekad odnefiltriramo dobro, mi imamo problem. Ne, onda zajednički razgovor najčešće ne dođe do uspjeha.</u> (5.)	Posrednik treba biti dobar filter Propusti posrednika negativno utječu na uspjeh procesa	

6. Tko je po Vama dobar posrednik? Koje kvalitete ili kompetencije treba posjedovati i zašto?

<u>I neprekidna edukacija. (5.)</u>	Neprekidna edukacija	Kontinuirana edukacija i supervizija
<u>Supervizija. (4.)</u>	Sudjelovanje u superviziji	
<u>Supervizija obavezno. (5.)</u>		
Ja mislim i uvijek to kažem, ne samo za posrednike, nego i za nas koji radimo i u sustavu i radimo s ljudima, <u>da smo mi svoj alat... Znači ak sam ja dobro, ako ja radim na sebi, ako ja svoje procese prepoznajem, ako ja imam superviziju, ak ja mogu tu prodiskutirati o svojim dilemama, onda ja taj proces mogu voditi kako treba, jel. (3.)</u>	Stručnjak je svoj alat Mentalno zdravlje Rad na sebi Samosvijest Sudjelovanje u superviziji	Rad na sebi i briga o mentalnom zdravlju Svjesnost procesa i vlastite uloge Kontinuirana edukacija i supervizija
Zato ovo što smo rekli, <u>moramo radit na sebi i ovaj bit uvijek u kontaktu sa ulogom. (3.)</u>	Rad na sebi Svijest o vlastitoj ulozi	Rad na sebi i briga o mentalnom zdravlju Svjesnost procesa i vlastite uloge
<u>I naša kreativnost i fleksibilnost i otvorenost. (5.)</u>	Kreativnost Fleksibilnost Otvorenost	Važnost osobnih karakteristika posrednika

7. Što smatrate najzahtjevnijim dijelom posredničke uloge?

<u>Pa dobra motivacija. Dobra motivacija, ovaj, i samo to preuzimanje odgovornosti. Ako se to dobro odradi mislim da će svaka biti uspješno završena. Po meni evo to negdje. (4.)</u> <u>Meni je zahtijevan dio priče motivacija oštećenog kad on uopće nije motiviran da sudjeluje u tome.(5.)</u>	Motivirati sudionike Postići da počinitelj preuzme odgovornost Motivirati nemotiviranu žrtvu	Teškoće motiviranja žrtve i počinitelja na sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti
<u>Ma izazov je taj, koliko god smo mi vješti da ne odemo u ovaj pomagački. (3.)</u> <u>...često ono, uletavam izletavam iz uloge u ulogu, nije to dobro. (2.)</u> <u>...u početku svi smo mi negdje u našem poslu pomagači. Negdje najteži dio nam je bio taj preći iz te uloge pomagača u osobu koja je neutralna, koja stalno čuva proces i nastoji da i žrtva i počinitelj tu budu ravnopravni...ja sam isto tu negdje stalno pomagač, pa sam se stalno morala negdje kočiti, bremsati. (2.)</u> <u>Ti onda ideš kao pedagog...Kao pomagač. Padaš u zamku. (4.)</u> I onda se zna dogoditi u nekim složenim situacijama, recimo da meni se više puta dogodilo u procesu da ja izađem iz uloge posrednika i da kažem sad ću vam to reći ko socijalni pedagog, ovo stavimo na stranu, ovo je ovo. (3.)	Prelazak u pomagačku ulogu Sukob pomagačke i posredničke uloge U početku teško ući u ulogu posrednika Sukob pomagačke i posredničke uloge Prelazak u pomagačku ulogu Svjesno prelaženje u pomagačku ulogu	Najteže postići i zadržati neutralnost
<u>Neutralnost. (2.)</u>	Zadržavanje neutralnosti	
<u>To je nekako koliko god se trudiš, zna se dogoditi da odeš u neke krajnosti, ja bi se usudila reći. (3.)</u>	Teško je ostati neutralan	

I drugo, <u>u zajedničkom razgovoru, zapravo i završni ishod bude na, priča da su obje strane onako iskreno zadovoljne.</u> Evo mislim da mi je to uvijek najteže postić. Nekad bude oštećeni više, manje. <u>Nikad nisu onako na istoj razini, baš da je onako opće zadovoljstvo.</u> Evo to mi je, mislim da je meni osobno dosta teško. (5.)	Postići sporazum koji zadovoljava obje strane Uvijek različita razina zadovoljstva sporazumom	Postići jednakomjerno zadovoljstvo obje strane u sukobu
Ajmo se vratiti na ono što je najzahtjevnije. <u>Zapravo roditelja smirit kad počne preuzimat sve umjesto djeteta.</u> Pa onda je to jako zahtjevno. (1.)	Roditelji ometaju proces	Rad sa zahtjevnim roditeljima

8. Što Vam pomaže da budete dobar posrednik?

Posrednica sam u izvansudskoj nagodbi u Zagrebu. <u>Radim od početka...Od 2000.</u> (1.) Uključena sam isto u projekt izvansudske nagodbe <u>od početka, znači od 2000. godine.</u> (2.) <u>Od početka sam isto u toj ovoj edukaciji bila i od početka radim kao posrednik.</u> (3.)	Iskustvo rada na isn od početka	Iskustvo i stručna kompetentnost
Ja kažem ono kad sam na početku, onda sam, stalno sam si korake na početku u glavi, jesam sad ovo... <u>Pa sam morala razmišljat o koracima, ovo i ono. Ovaj, sad normalno da to više ne treba.</u> (2.)	Iskustvo	
Makar da se <u>i sad zna puno zakomplicirat i zapakirat.</u> Kad nismo, al i nekako sad kad smo radili, <u>sad smo negdje sigurni da se može proces uvijek vratiti od početka, pa da ide.</u> (2.)	Zahtijevan proces Iskustvo daje sigurnost	
<u>...znači iskustvo svakodnevno, ono u radu svaki novi slučaj, imaš novo iskustvo.</u> (1.)	Iskustvo svakog novog slučaja	
Pa <u>dobra priprema.</u> (2.) Znamo da se možemo i vraćati i odlaziti i vraćati i tako. <u>Međutim, svejedno negdje dobra priprema mislim da je i dalje važna...</u> (2.)	Dobra priprema	
<u>...i stalno imat tu u glavi...da smo mi neutralni posrednici. Ja, moj socijalni radnik često mi se tu negdje javlja...tu se negdje pripremim, fokusiram se. Ja sam sad tu.</u> (2.)	Svijest o neutralnosti Priprema i fokusiranje na neutralnu ulogu	Konzultacije s kolegama i supervizije
<u>I pomažu naravno ove razmjene iskustava. Ti nekakav rad na slučajevima. Ne u smislu da vježbamo korake i to, nego da samu superviziju odradimo. Prava ona supervizija u kojoj ideš iz uloge svoje i onih problema i dilema koje imaš.</u> (3.)	Razmjene iskustava Rad na slučajevima u superviziji Sudjelovanje u superviziji	

<u>Kolegice s kojima možeš podijeliti to prije ili poslije kad proučavate slučaj, konzultacije s njima, šta bi ti napravila. Tak da to, ta nekakva zajednička diskusija o slučaju za koji odmah u startu vidiš da imaš dilemu ili trebaš pomoć neku. (1.)</u>	Konzultiranje s kolegicama	
Meni nekako taj <u>kontinuirani rad...</u> Tak da nekako <u>taj neki kontinuitet</u> bi bio nama, meni puno <u>olakšuje. (1.)</u>	Kontinuirani rad	Kontinuitet u radu
Možda <u>zajednički rad nekakav, radimo u paru. To isto dosta pomaže kad vidiš kako kolegica to riješi. Evo jučer me ono super oduševilo kak se kolegica Vesna sjetila nečega. Ono, vau. Ono baš vidiš kad netko drugi nešto napravi. Tak da je taj rad u paru, meni isto pomaže da budem bolja. (1.)</u>	Rad u paru Učenje promatranjem	Neposredno promatranje rada kolege kroz rad u paru

9. Što Vam otežava da kvalitetno odradite posredovanje?

A šta mi otežava, na ovo sljedeće pitanje, je <u>kad od državnog odvjetnika dobijemo nepotpuni onaj dio na koji smo mi navikle od starta.</u> U početku su, kad smo počinjali raditi, <u>državno odvjetništvo je slalo kompletnu kaznenu prijavu, osobno izvješće ili nešto.</u> Tu je čovjek mogao stvarno pročitati sve, što se događalo, kako se događalo. (4.) <u>Kad taj dio ne dobijemo, kad dobijemo samo dopis državnog odvjetnika da se to ide u postupak posredovanja, onda može pričat...Ja ga uopće ne mogu sad suočiti s onim, okej sad ti se smatraš odgovornim za to, to i to što si rekao.</u> (4.)	Nedovoljno informacija o slučaju Na početku dobivali kaznenu prijavu, a sada ne	Nedovoljna informiranost posrednika o kaznom djelu
Nekako uvijek te zamkice. Kad imaš mlade, <u>kad imaš roditelje recimo, koje...koliko ćeš ih uključit, hoćeš dat, nećeš dat? Do koje razine ćeš im dat da oni isto ventiliraju nekakav svoj doživljaj svega,</u> jer često puta...evo imali smo situacije gdje <u>djeca, mladi ljudi postignu i dio nagodbe i sve, a onda nam roditelji uruše to.</u> (3.) ...i <u>uvijek se podsjećam ček, ček, ja sam posrednik. Moja uloga je ta, jel.</u> To je ono zamkice, ja bih se usudila reći, koje moramo osvještavati. <u>Ti neki nesvjesni procesi koji se tijekom ovog procesa događaju. Jel, znači kad vam digne živac roditelj.</u> (3.) <u>Roditelji znaju napraviti jako veliki kaos i frku i gotovo.</u> (2.)	Dileme o sudjelovanju roditelja Roditelji otežavaju proces nagodbe Frustracija zbog roditelja	Zahtjevni roditelji
...mislim da je dosta zahtjevno i kad <u>imate tako ovaj, poprilično ljude koji su dosta agresivni, da ne kažem. Ljudi koji ovaj imaju jedino ideju kako bi namaknuli neku nadoknadu štete.</u> Recimo to kod mene, ja tu ulažem dodatni trud da to držim u jednoj ravnoteži. To mi je	Agresivni sudionici Sudionici usmjereni jedino na naknadu štete	Agresivni i na materijalnu nadoknadu usmjereni sudionici

zahtjevnije, jel. (3.) <u>...pa imali smo galamdžija, siladžija koji dođu pa ti razbucaju cijeli proces.</u> Mislim, bude svega. (2.)	Agresivni sudionici	
<u>Jer to je vrlo frustrirajući stadij za biti. Recimo kako smo imali iskustva gdje nije bilo to baš najbolje organizirano, pa je bilo tisući i jedno, tisuću i jedan problem u tome. Što naravno djeluje na posrednika.</u> (3.)	Loši uvjeti rada negativno djeluju na posrednika	Loši uvjeti rada
<u>Kad je nekakva rupa od par mjeseci onda se totalno stilitaš i onda ispočetka ono dok se skoncentriraš i to sve.</u> (1.)	Diskontinuitet Mali broj slučajeva	Diskontinuitet u radu
...koliko god traje ova alternativna mjera, da tako kažem, 15 godina...ovaj, mi još uvijek, još uvijek <u>ja nekako imam dojam, ne znam hoće li se kolegice složiti, da je to novina za, za...nemamo mi još onu razinu. Ili ljudi koji kod nas dolaze, ti mladi ljudi. To je za njih novina. Možda tako reći. Znači i kao društvo još uvijek nismo ovaj razvili i podigli to na neki nivo da je to prepoznatljivo, da se to ide otvoreno prema tome.</u> Nego mi, čini mi se često puta <u>moramo tu dodatno malo uložiti određeni trud da se predstavi, ovaj, uopće svrha, da se predstave mogućnosti, da se popularizira,</u> evo ja bi tako usudila reći. (3.)	Isn nije poznata javnosti Isn novost za sudionike Potreban dodatan trud kod predstavljanja isn	Nedovoljna informiranost građana o izvansudskoj nagodbi

10. Što Vi dobivate za sebe sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi?

Ja sam već rekla na početku da je to meni <u>direktni rad s korisnikom, nešto da se ja negdje osjećam kao profesionalac.</u> (2.) I uvijek mi je to baš malo osvježenje i vraća me ja kažem...mislim iako to <u>nije direkt rad pomagača i socijalnog radnika. Svejedno direktni kontakt. Tako da je meni, to je stvarno taj najveći dobitak u tom dijelu.</u> (2.) Ja u izvansudskoj zapravo tek imam pravi onaj kontakt sa žrtvama što <u>tijekom svog posla nemam.</u> (5.)	Prilika za direktan rad s korisnikom Osjećaj profesionalnosti Osvježenje u odnosu na druge poslove Prilika za direktan rad s korisnikom Direktan kontakt sa žrtvom	Neposredni rad s korisnicima
Ja bi rekla jedno zadovoljstvo, što sam sa kolegama sudjelovala u <u>kreiranju nečeg novog.</u> (5.) Kad dobro napraviš posao osjećaš se onak kao Bog. Ono, vau. Kak je to <u>lijepo pošteno ispalo. Prekrasno onak, pravedno.</u> (1.) <u>Osjećaj da radiš nešto zbilja dobro.</u> (1.) <u>I korisno. Za zajednicu. I oštećenike.</u> (5.)	Osjećaj zadovoljstva zbog kreiranja nove prakse Osjećaj zadovoljstva zbog pozitivnih ishoda Osjećaj zadovoljstva zbog pravednosti Osjećaj korisnosti	Doživljaj zadovoljstva
Pa i <u>kompetencija jedna.</u> (5.) <u>Nova kompetencija.</u> (2.) <u>...održavanje stečenih vještina.</u> (5.)	Dodatna kompetencija Održavanje vještina	Proširenje vlastitih profesionalnih kompetencija
Ja bi rekla, <u>vještine i metode koje ovdje ja primjenjujem i na druge svoje poslove.</u> To mi olakšava, jel. I <u>uspostavljanje odnosa s maloljetnicima i mlađim punoljetnicima.</u> Tako da ja to primjenjujem. Ovo što je rekla, baš <u>proširenje kompetencija.</u> (3.)	Stечene vještine koriste u drugim poslovima Proširenje kompetencija	
<u>Novo iskustvo.</u> (5.)	Nova iskustva	Nova stručna iskustva i

		druženja/udruživanja
<u>Eto isto tako druženje.</u> (5.)	Povezanost s kolegicama	
Da, <u>povezanost.</u> (1.)	Druženje	
<u>Povezanost.</u> (3..)		
<u>I Udruuga.</u> (3.)	Članstvo u Udruzi	
<u>I širenje. Na koncu sad prekršajci. Ne znam, to su sad neka nova područja gdje trebaju još širiti, zašto ne.</u> (3.)	Širenje izvansudske nagodbe na prekršaje	
A i naknade isto dobivamo...To isto ne treba zanemarit. (1.)	Novčane naknade	Zarada

11. Što bi po Vašem mišljenju pridonijelo povećanju kvalitete izvansudske nagodbe u Hrvatskoj?

<u>Da se formira zbilja prava služba. Znači koja će imati svoje ime. Da bude u obliku prave službe. Znači da bude normalno radno vrijeme. (5.)</u> <u>I da ima profesionalni status... (2.)</u>	Formiranje samostalne službe	Samostalna služba za izvansudsku nagodbu
<u>Znači kao što je to u Austriji, od ekipe od koje smo učili. Moja vizija je još uvijek tu. I uvijek mi je bilo: joj kako bi ja jednog dana voljela raditi u takvoj službi. (5.)</u>	Služba po uzoru na austrijsku Službu	
<u>Je da u zadnje dvije godine tog je manje, al evo, nadamo se... nekim promjenama sa zakonom... (2.)</u>	Manji broj slučajeva zbog izmjena u zakonu	Veći broj upućenih slučajeva u izvansudsku nagodbu
<u>Mi u svom radu, ovaj zapravo premda smo učili i možemo primjenjivati razne metode. Ali nekako kad gledaš u prosjeku bavimo se jednom metodom, jel. Mislim jednom, najčešće standardnu upotrebljavamo metodu. Znači, ja recimo bi voljela kad bi mogli malo više razvijati metode. (3.)</u> <u>Tako da, bilo bi onako zgodno i kad bi mogli razvijati ove druge, raditi po nekim drugim metodama. (3.)</u>	Primjenjivanje različitih metoda rada Rad na drugim metodama posredovanja	Rad na drugim metodama posredovanja osim standardne
<u>Kad bi, kad bi imali malo i muških posrednika. (3.)</u>	Potreba za muškim posrednicima	Veći broj muških posrednika
<u>Mislim da trebamo neprestano raditi na toj popularizaciji. To onda olakšava. (3.)</u>	Potrebno popularizirati izvansudsku nagodbu	Prepoznatljivost izvansudske nagodbe u javnosti