

***Вера Деспотовић***

*Факултет за медије и комуникације, Департман за социјални рад  
Универзитет Сингидунум, Београд*

## **МЕДИЈАЦИЈА И СОЦИЈАЛНИ РАД У СРБИЈИ: ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕ И ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА**

### **Сажетак**

Медијација се у систему социјалне заштите у Србији званично примењује од 2005. год. након доношења Породичног закона (“Службени гласник РС”, број 18/2005 и 72/2011) који прописује могућност њене примене у породичним споровима. Од тада су направљене значајне системске промене, које су обухватиле нормативне, организационе и институционалне аспекте. Овај системски помак је омогућио унапређење коришћења медијације, као једног од алтернативних начина решавања конфликта, у различитим областима социјалног рада. У раду су представљене карактеристике најчешћих одговора на конфликте, основне карактеристике и добити од медијације и основне области њене примене у социјалном раду. У другом делу је представљен системски оквир за развој медијације у социјалној заштити. Упркос омогућеним законским предусловима и преношењем добре праксе развијених земаља, пракса медијације није у довољној мери заживела. У појединим областима примене, током последњих пет година, број медијација је све мањи, иако су грађани и даље веома незадовољни традиционалним начинима решавања спорова и ефикасношћу рада судова у Србији. Имајући то у виду, циљ овог рада је да се кроз дефинисање основних принципа медијације и сагледавањем могућности њене примене у социјалном раду, омогући јасније разумевање предности ових приступа како за кориснике, представнике институција система социјалне заштите ал и друштво у целини, што може бити изазов за даљи развој механизма алтернативног решавања сукоба.

Кључне речи: алтернативно решавање конфликта, сукоб, посредовање/ медијација, медијатор, закони, правилници, суд, дијалог, култура мира.

## УВОД – РАЗЛИЧИТИ НАЧИНИ РЕШАВАЊА КОНФЛИКАТА

Конфликти су саставни део сваког друштва и постојали од самог почетка развоја цивилизације. Током историје, мењали су се начини њиховог разрешавања, који су углавном условљени културолошким утицајима и начинима функционисања одређене друштвене заједнице. У савременом свету, најчешћи приступи у решавању конфликта и одговори на почињено кривично дело, су традиционални или ретрибутивни и алтернативни или ресторативни начини.

Традиционално, судско решавање сукоба, преступе или почињено кривично дело посматра као повреду одређене норме, тј. да је кривично дело акт против државе, те се конфликт настао кривичним делом схвата као однос између појединца и државе, у коме су они супротстављени (што имплицира кривицу на страни оног ко је повреду нанео). Пажња се усмерава ка утврђивању кривице која је почињена у прошлости, а интерперсонална природа кривичног дела је прикривена<sup>1)</sup>. Из ове перспективе правда је представљена као окривљавање и то у процесу који подразумева однос између државе и оног ко је преступ починио. Жртва је у овом процесу маргинализована, неретко је и додатно трауматизована учешћем у кривично-правном поступку, у којем је сам поступак испред сагледавања потреба оних који су највише погођени кривичним делом, чиме се потенцира деструктивна страна конфликта и појачава нетрпељивост између учесника у процесу<sup>2)</sup>. На конфликте се гледа као на нешто што узнемирава, прети и нарушава међуљудске односе. Према мишљењу Хауард Зер (Howard Zehr), једног од водећих светских мислилаца у овој области, повреда туђих права ствара кривицу, а правда захтева да држава одреди кривицу и спроведе казну – да починилац добије оно шта заслужује. Фокус је на ретрибуцији (казни), због чега се ово правосуђе често назива и „ретрибутивно правосуђе“<sup>3)</sup>. Представници државе одређују кривицу и реакцију државе на њу, имајући у виду важеће прописе које је држава одредила. Циљ овог приступа је кажњавање починиоца и/или одвраћање од криминала кроз застрашивање казнама. Држава наступа као заступник интереса оних који су оштећени кривичним

1) Zehr, H., *Retributive Justice, Restorative Justice, New Perspectives on Crime and Justice*. Mennonite Central Committee on Criminal Justice, Elkhart, Indiana, 1985, стр 11 – 19.

2) Ibidem, стр. 11 – 15

3) Ibidem, стр. 14 – 17

делом и преузима одговорност за реаговање на почињено кривично дело.

По речима проф Костић, ретрибутивна правда се у кривичном правосуђу, усмерава ка томе да одговори који је закон прекршен, ко га је прекршио и како казнити одговорног да би се постигла специјална превенција<sup>4)</sup>.

Услед великог незадовољства традиционалним кривично-правним системом, пре свега имајући у виду честе рецидиве бивших затвореника и неекономичност затворских услова, од 1970. тих година XX века, почињу да се развијају алтернативни програми и начини решавања сукоба и концепт ресторативног приступа.

За разлику од традиционалних начина, ресторативни приступ<sup>5)</sup> сагледава интерперсоналну страну повреде настале поводом одређеног сукоба или почињеног кривичног дела што представља нову парадигму у овој области, у којој је преступ или кривично дело акт против једне особе или против друштвене заједнице. Ово виђење је основа тзв. ресторативне правде.

У стручној литератури се често наводи да је појам „ресторативна правда“ први пут употребио Albert English 1977. год.<sup>6)</sup> када је представљао три врсте кривичноправног система: ретрибутивну правду која се заснива на систему кажњавања; дистрибутивну правду која је заснована на терапијском раду са учиниоцем, и ресторативну правду чија је основа накнада или поправљање штете настале кривичним делом тј реституција.

Према речима британског криминолога Тонија Маршала (Tony Marshall), „Ресторативно право је процес у којем се све стране укључене у одређени преступ окупљају да заједно нађу начин како да се носе са последицама преступа и његовим импликацијама у будућности“<sup>7)</sup>. Овај приступ представља конструктивнији одговор на криминалитет у односу на традиционалне приступе, јер је окренут ка будућности и на овај начин делује на узроке а не на последице (иако је повод за реаговањем почињено дело). На сукобе се гледа као на нешто што је неизбежно и реално, да нико нема

4) Kostić, M. "Uspostavljanje standarda za restorativnu pravdu", *Temida*, br. 1, Beograd, 2007, str. 5-14

5) Хрнчић, Ј. Модели и пракса ресторативног правосуђа; у Цамоња Т., Жегарац, Н. (Ур), Медијација- концепти и контексти, Центар за примењену психологију, Београд, 2006, стр. 130-141

6) Према Van Ness, D., Strong, K. () *Restoring Justice*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Co, 2002, стр 27.

7) Marshall, T. (1996), по Van Ness, D. W., Strong, K. H. *Restoring Justice*. Anderson Publishing Co., Cincinnati, 1997, str. 5.

монопол на истину, да су стране у сукобима сарадници, да је важан процес, да сви побеђују, да су сви учесници активни и да деле одговорност за сукоб, а да моћ није тема или питање.

Маршал дефинише ресторативну правду као “процес у коме се све стране укључене у одређени преступ скупе да заједно нађу начин како да се носе са последицама преступа и његовим импликацијама у будућности”<sup>8)</sup>. Хауард Зер истиче да је реторативни приступ заснован на разумевању преступа као повреде људи и међуљудских односа, да повреда ствара обавезу, а да је централна обавеза да се ствари поново исправно поставе<sup>9)</sup>.

Најзначајнију разлику између ретрибутивног и ресторативног приступа чине основни принципи на којима је заснован концепт ресторативне правде а то су пре свега активно учешће свих који имају везе са самим делом, поправљање штете проузроковане кривичним делом и реинтеграција и починиоца и жртве.

Алтернативни приступи конфликтима, супротно судским поступцима, подстичу да учесници у конфликтима замене супротстављене позиције конструктивним дијалогом, а да моћ оног који доноси одлуку, замене слободном вољом и заједничким договором. На овај начин, стране у сукобу постају субјекти, односно, компетентни и одговорни креатори сопствене судбине, а не пасивни примаоци нечије пресуде или арбитраже<sup>10)</sup>.

Медијација је један од алтернативних начина решавања сукоба и представља један од модела ресторативних приступа конфликтима<sup>11)</sup>. Алтернативно решавање сукоба представља алтернативу класичном, судском решавању спорова. За разлику од судског поступка, где одлуку доноси судија на основу утврђених чињеница, примењујући одређене законске прописе, код алтернативних начина решавања спорова одлука је резултат договора самих учесника у спору<sup>12)</sup>.

8) Marshall, T., po Van Ness, D. W., Strong, K. H. (1997), *Restoring Justice*. Anderson Publishing Co., Cincinnati, 1996, str. 5.

9) Zehr, Howard, *The Little Book of Restorative Justice*, Intercourse, USA, 2002

10) Мрше, С., Цамоња, Т. Посредовање/медијација као начин решавања сукоба у Медијација- концепти и контексти, Центар за примењену психологију, Београд, 2006, стр 9 - 31

11) Friday, P. "Restorative Justice: The Impact on Crime", рад презентован на XI Међународном симпозијуму, *New horizons in victimology*, 13.-18. jul 2003. godine, Stellenbosch, South Africa

12) Петрушић, Н.: Алтернативно решавање сукоба, у Ћук, Ц., Д. (ур.), Приручник за примену медијације у оквиру службе повереника за заштиту равноправности, Београд, 2014, стр 9 – 15.

Медијација као алтернативни начина решавања сукоба почео је да се развија у оквиру система правосуђа, углавном као одговор на пораст малолетничке делинквенције и неефикасност правосудног система. Током времена се проширио и на многе друге области друштвеног живота и данас се примењују и у оквиру школа, социјалне заштите, у локалној заједници, области заштите од потенцијалне дискриминације и сл.

## **1. МЕДИЈАЦИЈА – ПОЈМОВНО ОДРЕЂЕЊЕ, ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И ДОБИТИ ПОСТУПКА**

Медијација се од 60. Тих год XX века развијала у различитим областима, па се и само појмовно одређење разликује у зависности од врсте подручја њене примене. У покушају што прецизнијег сагледавања добити од поступка медијације, на почетку ћу навести неке од најчешће цитираних дефиниција како би се појаснило само појмовно одређење овог метода у решавању конфликта.

Најчешће цитирана дефиниција је она коју је дао Кристофер Мур, један од најзначајнијих аутора у овој области „посредовање/медијација је интервенисање у сукобу или преговарању преко прихватљиве, непристрасне и неутралне треће стране која нема ауторитативну моћ доношења одлуке, већ помаже странама у сукобу да својом вољом постигну властити, обострано прихватљив споразум о предмету сукоба“<sup>13)</sup>

Медијација или посредовање је, према актуелном Закону о посредовању, сваки поступак, без обзира на његов назив, у којем стране желе да спорни однос реше мирним путем уз помоћ једног или више посредника – медијатора/ки који/е странама помажу да постигну споразум<sup>14)</sup> .

Под медијацијом се подразумева и вођено, структурисано преговарање страна у сукобу, уз коришћење треће, неутралне стране – медијатора. У овом процесу, трећа неутрална страна помаже странама у конфликту да дођу до решења свог конфликта, чиме се конфликт враћа онима који су у њему, не намеће се решење, већ се помаже странама у конфликту да саме дођу до обострано прихватљивих решења.

---

13) Moore, C. W., *The mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Boss, 1986, стр 14.

14) „Службени гласник Републике Србије”, број 18/2005

Основна сврха посредовања јесте, да омогући странама у сукобу да прошире сопствене компетенције, изграде сарадњу и постигну „на потребама/интересима базиран“ договор/споразум, који је прихватљив за све, те тако трајно разреше сукоб очувавши добре међусобне односе<sup>15)</sup>.

Медијација је процес у којем непристрасно треће лице олакшава комуникацију и преговоре и промовише добровољно доношење одлука страна у спору<sup>16)</sup>.

Медијација је неформални процес у којем непристрасно треће лице помаже онима који су укључени у процес да реше спор и усмерава процес али не намеће решење<sup>17)</sup>.

Процес у коме неутрална страна, интервенишући помаже два или више страна које преговарају, да идентификују значајна питања, развијају боље разумевање њихове ситуације, на основу чега се лакше долази до узајамно прихватљивих предлога за решавање тих спорних питања<sup>18)</sup>.

Из горе изнетих дефиниција уочавају се неке основне карактеристика медијације<sup>19)</sup>:

*Једнакост и равноправност страна у медијацији.* Успостављање ове равнотеже је неопходно како би се створили услови за постизање обострано прихватљивог разрешења сукоба.

*Непристрасност и неутралност* су основне карактеристике поступка медијације. Непристрасност се односи на став медијатора којим не даје предност било којој страни. Неутралност значи да медијатор нема свој скривени интерес у односу на предмет спора и не очекује директну добит од једне стране у спору. Неутралност не значи да медијатор нема личне ставове и мишљење у погледу спора, већ то обавезује медијатора да их не намеће странама у поступку. Такође, медијатор не може бити вредносно неутралан, у некој ситуацији у којој би се сачинио споразум који је у супротности са законским прописима или нарушава нечију безбедност

15) Попадић, Д., Плут, Д., Ковач-Церовић, Т. Увод приређивача. У: Попадић, Д., Плут, Д., Ковач-Церовић, Т. (ур.), Социјални конфликти. Карактеристике и начин решавања. Група МОСТ, Центар за антиратну акцију, Београд, 1996, стр. 9-52.

16) Model standards of conduct for mediators, Preamble (2005), available at [http://www.abanet.org/dispute/documents/model\\_standards\\_conduct\\_april\\_2007](http://www.abanet.org/dispute/documents/model_standards_conduct_april_2007), стр 2.

17) Riskin, L. и. Welsh, A. What's It All About?: Problem-Definition in Mediation, 15 Dispute resolution magazine, summer 2009 at 19-22

18) Alfini, J. Mediation as a Calling: Addressing the Disconnect Between Mediation Ethics and the Practices of Lawyer Mediators, 2008, 49 S. Tex. L. Rev. 829

19) Преузето и адаптирано из Ћук, Ц., Д. (ур.), Приручник за примену медијације у оквиру службе повереника за заштиту равноправности, Београд, 2014, стр 28 -30

или интересе неке стране које се споразум тиче (нпр. у односу на добробит деце).

### *Доброволност*

Учесници у конфликту слободно одлучују да учествују у процесу и сачињавају споразум који им одговара. Чак и када су прихватиле медијацију, стране могу одустати од ње током читавог поступка и немају никаквих последица уколико одустану од медијације.

Доброволност се односи и на избор медијатора. Стране које прихвате медијацију, могу одбити да прихвате конкретног медијатора и тражити да други медијатор буде ангажован на њиховом случају. Овај принцип се односи и на медијатора који такође може да одбије да посредује или да одустане од даљег поступка, ако процени да наставак није целисходан. Приликом одустајање од даљег поступка, медијатор треба да саопшти разлоге свог одустајања и да омогући странама другог расположивог медијатора.

### *Трећа страна нема моћ да ауторитативно доноси одлуке*

Медијатор води процес и омогућава комуникацију између супротстављених страна и користи свој стручни ауторитет и способност да омогући странама у сукобу да постигну договор који се заснива на њиховим потребама и/или интересима. У медијацији је странама омогућено да дођу до властитог решења, што разликује медијатора од судије или арбитра који су својим законским овлашћењима одређени да одлучују о спору уместо страна у сукобу

### *Неформалност*

У односу на судски поступак који је формалан и у којем се примењују одређена процесна правила прописана законом, у медијацији се учесници са медијатором договарају о одређеним правилима, начину и времену рада. У процесу медијације нема ни формалности попут записника, поднесака и слично.

### *Поверљивост и приватност*

У медијацији се сматрају поверљивим све информације до којих се дође током преговарања. Садржаји током медијације се не могу као докази користити у другим поступцима, укључујући и судске поступке. Овај принцип се односи и на стране у спору и на

медијаторе. Од принципа поверљивости постоје изузеци. Принцип поверљивости се не може гарантовати у ситуацијама када медијатор током медијације сазна да је извршено кривично дело које се гони по службеној дужности, као и у случају насиља и нечије угрожене безбедности. Тада је медијатор дужан да одступи од принципа поверљивости и о томе треба на почетку медијације да упозна стране.

Медијација је приватан процес, затворен за јавност. Овај принцип има своје изузетке уколико је нека врста посредовања, чији је предмет спора од јавног интереса, као што су еколошки спорови или етнички конфликти могу бити делимично или кроз отворени за јавност.

### *Хитност*

Медијација је поступак који се одвија у најкраћем року, а да се то не одражава на квалитет самог процеса. У случајевима када је у питању судски анексирана медијација, Законом о посредовању – медијацији прописано је да поступак посредовања може да траје 30 дана, али да суд или други орган може да продужи време трајања поступка посредовања из оправданих разлога, на захтев посредника или страна.

Добити од медијације за учеснике у поступку су вишеструке. Најчешће истичане су:

### *Пуна контрола страна у сукобу*

Сви учесници током поступка медијације задржавају пуну контролу над процесом и исходима преговарања. Споразум се постиже тек када су учесници потпуно сигурни да одговара њиховим интересима.

### *Поверљивост и приватност поступка*

Медијација се спроводи у приватности, а учесницима се обезбеђује поверљивост (тајност) изнетих приватних информација, осим оних које нису у супротности са законом и опште прихваћеним јавним интересима.

### *Унапређење добрих међуљудских односа*

Медијацијом се и унапређују добри међуљудски односи, тј учесницима се помаже да олакшају и побољшају комуникацију у будућности. Веома често сукобљене стране у конфликту имају по-



требу да сачувају однос и комуникацију како би у будућности могли наставити сарадњу. На тај начин медијација има и превентивну улогу у стварању нових сукоба.

### *Споразум одговара свим учесницима*

Постигнути споразум треба да одговара специфичним потребама и/или интересима сукобљених страна и да сви учесници осећају да је споразум фер. Такав споразум омогућава одрживост и осећај да су њихове потребе задовољене, а извесне бриге отклоњене и да је договор у складу са њиховим уверењима и вредностима.

### *Прилагођеност и уштеда времена*

Од учесника медијације зависи колико ће поступак трајати и којом ће се динамиком одвијати. Медијација значајно штеди време јер се кроз изграђивање сарадње између учесника брже постиже разумевање различитих интереса и потреба, на основу којих се онда лакше и долази до прихватљивих решења за све учеснике. Просечна дужина трајања медијације је између три и пет сусрета.

### *Финансијска добит*

Учесници медијације остварују и уштеду новца, јер се преговарају директно, чиме се избегава судска процедура и ангажовање правних заступника.

### *Пренос позитивног искуства са медијације на сличне ситуације*

Након искуства у процесу медијације учесници могу користити научени начин преговарања у будућности, у ношењу са сличним проблемима и у другим ситуацијама. На тај начин се остварује трансформативна и едукативна улога медијације<sup>20)</sup>.

## **2. ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕ МЕДИЈАЦИЈЕ**

Системски оквир за развој медијације у социјалној заштити је обезбеђен на следећим нивоима: (1) у односу на коришћење медијације као метода за решавање конфликта међу грађанима – корисницима социјалне и породичноправне заштите; (2) у разли-

20) Цамоња-Игњатовић, Т., Жегарац, Н.: Медијација у систему социјалне заштите, Факултет политичких наука, Годишњак, 2007, стр 400 - 412

читим релацијама у којима могу бити стручни радници са корисницима и институцијама у области социјалне заштите<sup>21)</sup>

### *2.1. Медијација као метод за решавање конфликата међу грађанима*

Медијација се у решавању конфликта међу грађанима најчешће примењује у следећим областима рада: (1) породичним споровима, (2) у раду са малолетним починиоцима кривичних дела (посредовање између жртве и малолетних преступника), (3) у конфликтима међу младима, (4) у случајевима дискриминације, (5) у конфликтима у заједници

У социјалном раду медијација је најразвијенија и најпримениванија у области породичних спорова и у раду са малолетним починиоцима кривичних дела. Из тог разлога ћу мало детаљније представити специфичности ових врста медијације.

#### *Медијација у породичним споровима*

Породична медијација представља облик интервенисања у разрешавању конфликта у сфери партнерских и породичних односа. Овај облик интервенисања обухвата различите врсте конфликта и медијацију је могуће применити у неким од следећих ситуација: (1) Приликом развода брака и пост-разводних спорова; (2) по престанку заједнице живота брачних и ванбрачних супружника (родитеља деце), пре покретања бракоразводног поступка и споровима између супружника, који се односе на дете и вршење родитељског права, као и у секундарним споровима између родитеља и деце; (3) у конфликтима у вези са начином вршења родитељског права (нпр. нерегулисано питање контактирања деце и родитеља са којим не живе); (4) у конфликтима у породици или приликом примене неке мере, облика заштите или услуге (нпр. у релацијама: родитељ – дете; родитељ- старатељ; родитељ-хранитељ, хранитељ-дете; старатељ-штићеник и др.); (5) као начин решавања проблема у сукобима између одраслих или остарелих чланова проширене породице, одрасле деце међусобно, приликом успостављања веза са биолошким родитељима или било који неки други сукоб између чланова породице/сродника.

Породична медијација представља један од најприменљивијих облика медијације и код нас и у свету. Овај облик медијације се

21) Деспотовић Станаревић, В., Јовановић, В.: Активности Асоцијације медијатора Србије у функцији унапређења медијације у социјалној заштити у Недић, Б., Тоскић, А. (Ур), Примена медијације у Србији – достигнућа и изазови, Партнери за демократске промене, 2012, стр 27 -31.

примењује у споровима који настају између чланова породице, који су због њихових личних односа, често праћени јаким емоцијама које отежавају преговарање. Спроведен је велики број истраживања а и пракса указује на то да су чланови породице често веома преплављени својим јаким емоцијама (услед постојећег конфликта) и услед тога у немогућности да сагледају последице њиховог актуелног односа на друге чланове, нпр на децу или на даље преговоре. Због наведених специфичности, приступи који представљају алтернативу класичном судском поступку, као што је породична медијација много је примеренији начин излагања у сусрет овако сложеним потребама свих чланова породице. Истакла бих овом приликом главне предности ове врсте медијације, правећи разлику у односу на класичне судске поступке. Медијација је процес у којем чланови породице задржавају пуну контролу над доношењем одлука, приступ је усмерен ка будућности, приватан је и поверљив, постоји висока партиципација свих чланова породице, не траје дуго и економичан је, преговарање је засновано на интересима, а не на праву а метод разрешавања се заснива на сарадњи<sup>22)</sup>.

#### *Медијација између малолетних преступника и жртве*

Медијација у раду са малолетним починиоцима кривичних дела уводи потпуно другачији приступ у одношену ка свим учесницима у поступку. За разлику од кривично-правног поступка у којем учесници сукоба не успостављају дијалог, жртва малолетног починиоца има маргинализовану улогу (има могућност само да подигне приватну тужбу), а тужилаштво и судови, као државне институције, доносе одлуке о санкцијама. Развијање модела поравнања са оштећеним обезбеђује боље уважавање потреба жртве и њено активно учешће у решавању проблема. Дијалог са починиоцем може омогућити да жртва упозна малолетног преступника са последицама његовог дела, да се разреши било какав постојећи сукоб, да се стимулише адекватна надокнада штете од стране починиоца, и да на тај начин починилац преузме одговорност за своје понашање а жртва да се рехабилитује<sup>23)</sup>.

Медијација од 2006. год. почиње да се примењује у Србији у различитим фазама судског поступка у коме тежина кривичног дела није основни критеријум, већ значај релација страна у сукобу,

22) Види Деспотовић Станаревић, В.: медијација у случајевима развода/раздвајања у Цамонџа Т., (Ур), Медијација – принципи, процес, примена, Центар за примењену психологију, Београд, 2014.

23) Види Деспотовић, В., Малетић, Н., Досадашња пракса у примени васпитних налога у Градском центру за социјални рад у београду, Зборник радова – Октобарски сусрети у социјалној заштити у Нишу, Асоцијација центара за социјални рад, 2011.

као и задовољење других потреба које не могу да се испоштују судском процедуром. При томе, процесуирање самог кривичног дела не искључује могућност примене медијације. Дакле, примена оба принципа, и ресторативног и ретрубутивног правосуђа, може на потпунији начин да задовољи потребе свих учесника<sup>24)</sup>

Досадашња пракса показује да су се медијације у раду са малолетним починиоцима кривичних дела углавном примењивале у случајевима вршњачког насиља, тј. приликом наношења телесних повреда у којима су неретко учесници били у улози и оштећеног и починиоца, као и дела крађа, где су жртве били такође вршњаци. У поменутих захтевима, васпитни налог је углавном био успешно спровођен. У случајевима где је било присутно вршњачко насиље, у медијацији је омогућавана директна комуникација, постизано разумевање ситуације између починитеља и жртве, преузимање одговорности починитеља за учињено дело и најчешће је завршавана узајамним извињењем, о чему је медијатор достављао извештај Тужилаштву. Тиме се рад окончавао. У случајевима крађе, сачињавани су медијацијски споразуми, у којима је малолетни починитељ делимично учествовао у надокнади штете, али је додатно медијатор био ангажован у раду са родитељима међу којима је сачињаван споразум о надокнади штете оштећеној страни, о чему је Тужилаштво било обавештавано. По постојећој процедури, Орган старатељства је био задужен за праћење реализације споразума а и за извештавање Тужилаштву. Ове послове је обављао медијатор.

Непосредна искуства показују да је у досадашњем раду примена овог васпитног налога имала вишеструки значај, како за малолетнике тако и за њихове породице.

У случајевима где је било присутно вршњачко насиље (ситуације које носе ризик за вршење нових дела), медијација је допринела разрешењу самог конфликта и смањењу ризика за његово понављање и продубљивање.

У случајевима дела крађа, најзначајније добити су биле боље сагледавање проблемске ситуације, преузимање одговорности за почињено дело и суочавање са последицама оштећене стране. Добит је и могућност да се штета надокнади прављењем договора у оквиру поступка и да се избегну судски поступци<sup>25)</sup>.

---

24) Ibidem

25) Ibidem

## *2.2. Медијација у решавању конфликта између стручних радника, стручних радника и корисника у области социјалне заштите*

Законом о социјалној заштити основана је Комора социјалне заштите. Према статуту ове организације, стручни савет (као посебно стручно тело) је задужен и за послове организовања спровођења алтернативног решавања спорова путем медијације. Предвиђено је да се у оквиру Коморе социјалне заштите формира листа медијатора, на коју би се могли пријавити сви они који испуњавају услове и по Закону о посредовању<sup>26)</sup> и који испуњавају услове за добијање лиценце за пружање медијације у социјалној заштити. Стручни савет би требало да омогући спровођење алтернативног решавања спорова путем медијације у различитим релацијама у којима могу бити стручни радници са корисницима и институцијама у области социјалне заштите: између чланова Коморе, члана Коморе и корисника услуга социјалне заштите, члана Коморе и организације која пружа услуге социјалне заштите, као и члана Коморе и органа односно тела Коморе. Овај начин решавања конфликта, у поменутим релацијама, могао би у значајној мери да допринесе отварању путева за конструктивно решавање спорова, превенирању продубљивања одређених конфликта и тиме омогући бољу сарадњу између колега – сарадника, развој културе дијалога и боље међуљудске односе.

## **3. ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА КАО ОСНОВ ЗА РАЗВОЈ МЕДИЈАЦИЈЕ У СОЦИЈАЛНОМ РАДУ**

### *Закони који уређују ближе одређене области*

Медијација се примењује у систему социјалне заштите од доношења Породичног закона<sup>27)</sup>. Према овом закону, породична медијација се спроводи у брачним споровима (споровима за поништај и развод брака), с тим што закон не искључује спровођење медијације у другим породичним односима, иако их експлицитно не спомиње. Према одредбама Породичног закона, суд ће на предлог супружника, или уз њихову сагласност, поверити посредовање надлежном органу старатељства, брачном или породичном саветовалишту – чиме је створена могућност за примену породичне медијације у центрима за социјални рад односно саветовалиштима

26) Службени гласник РС, бр. 18/2005

27) Службени гласник РС, број 18/2005 и 72/2011

за брак и породицу, која се врло често налазе при центрима за социјални рад.

Новим Породичним законом Србије у наш правни систем уведен је институт нагодбе. Закон употребљава термин „нагодба“ мада се из законског објашњења самог процеса види да је у питању поступак медијације. Закон о посредовању – медијацији садржи општа правила и начела поступка медијације, а одредбе Породичног закона само употпуњују одредбе овог закона када је у питању поступак медијације у породично-правним односима<sup>28)</sup>.

Породични закон по први пут омогућава супружницима коришћење једног оваквог алтернативног начина решавања спорова. Поступак за покушај споразумног окончања спора (поступак нагодбе) предвиђен је као саставни део поступка посредовања у брачном спору који је покренут тужбом једног од супружника. Овакав поступак има за циљ да супротстављеним странама омогући да спор реше на начин који моћи да изађе у сусрет сложеним потребама услед раздвајања/развода. Супружницима је пружена могућност да уз помоћ медијатора постигну споразум о начину вршења родитељског права<sup>29)</sup>.

Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела и кривичноправној заштити малолетних лица Републике Србије<sup>30)</sup>, који је ступио на снагу 01.01.2006. године, предвиђа нову могућност реакције на кривична дела почињена од стране кривично одговорних малолетних лица: примену пет врста васпитних налога. Три од пет Законом предвиђених васпитних налога су новина за наше друштво. То су: поравнање са оштећеним; укључивање, без накнаде, у рад хуманитарних организација или послове социјалног, локалног или еколошког садржаја; и укључивања у појединачни или групни третман у одговарајућој здравственој установи или саветовалишту. Сврха васпитних налога је да се не покреће кривични поступак према малолетнику или да се обустави поступак, односно да се применом васпитног налога утиче на правилан развој малолетника и јачање његове личне одговорности како убудуће не би чинио кривична дела<sup>31)</sup>. По први пут у нашем друштву се на овај начин

28) Арсић, Ј. (2006). Вршење родитељског права након развода: медијацијом до плана родитељства, у: Џамоња-Игњатовић, Т. и Жегарац, Н. (ур.) Медијација - концепти и контексти. Београд: Центар за примењену психологију, стр 90 – 111.

29) Ibidem, стр 101.

30) Службени гласник РС”, број 85/2005

31) Ћопић, С. (2007) Појам и основни принципи ресторативне правде, у Ресторативна правда и права жртава, Темида, стр 25-35.

стварају предуслови да млада особа не уђе у кривични поступак уколико се задовоље услови предвиђени овим Законом.

*Закон о социјалној заштити*<sup>32)</sup>

У Закону о социјалној заштити, медијација дефинисана као услуга социјалне заштите. Она се налази у групи саветодавно-тераписких и социјално едукативних услуга. Овим законом је нормативно отворен пут за подробнију регулацију медијације као механизма алтернативног решавања спорова у систему социјалне заштите. На овај начин је омогућено да се ради стандардизација свих услуга социјалне заштите, па и медијације, на подзаконском нивоу.

*Правилници који ближе одређују начин лиценцирања медијатора:*

Према Правилнику о лиценцирању стручних радника<sup>33)</sup> и Правилнику о стручним пословима у социјалној заштити<sup>34)</sup> – медијација спада у специјализоване стручне послове у социјалној заштити. То значи да ће се стручни радници различитих професионалних профила, лиценцирати као медијатори у социјалној заштити. Лиценцу за пружање медијације у социјалној заштити, моћи ће да добије стручни радник: који има завршене четворогодишње академске студије социјалног рада, психологије, педагогије, андрагогије, дефектологије или специјалне педагогије, или друге четворогодишње академске студије у складу са правилником којим су уређене саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге односно другим одговарајућим правилником; који је успешно завршио акредитовани одговарајући програм специјализоване обуке на коме је стекао посебна знања и вештине за обављање конкретног специјализованог посла, односно за пружање одређене услуге (у конкретном случају: медијације); те који је положио испит за лиценцу прописан за област социјалне заштите.

---

32) Службени гласник РС, бр. 24 од 4. априла 2011. године. Закон је ступио на снагу 12. априла 2011. године

33) Службени гласнику РС”, бр. 42/2013 од 14.5.2013

34) Службеном гласнику РС”, бр. 1/2012 и 42/2013

#### 4. ПРОФЕСИОНАЛНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ МЕДИЈАТОРА КАО ПРЕДУСЛОВ ЗА УСПЕШНУ ПРИМЕНУ МЕДИЈАЦИЈЕ У СОЦИЈАЛНОМ РАДУ

Едуковање медијатора се у Србији у претходних десет година спроводило кроз: (1) Специјалистичке студије из медијације на Факултету политичких наука, које су започете током 2004/2005. школске године. Специјализација из Медијације је конципирана у виду једногодишњих двосеместралних студија. Целокупни курс је прилагођен ЕЦТС бодовном систему и износи укупно 60 бодова. На основу испуњених предвиђених обавеза и положеног специјалистичког испита, специјализанти стичу назив Специјалисте за медијацију<sup>35)</sup>; (2) извођењем Опште обуке за медијаторе, тј. едукације из базичне медијације која је усклађена са Правилником о програму обуке за посредника<sup>36)</sup>. Правилник предвиђа дужину трајања обуке (пет дана) и теме које су неопходне да програм обуке садржи; (3) едукативни програми из области медијације који су акредитовани код Републичког завода за социјалну заштиту: „Преговарање и медијација у социјалној заштити – унапређење вештина комуникације и решавања конфликта“ - осмодневни програм обуке, који представља основни програм обуке за медијаторе. Програм је проширен у односу на целине из Правилника о програму обуке за посредника, у делу стицања знања и развијања вештина комуникација и решавања конфликта. Програм омогућава пружање услуге медијације, као нове услуге у социјалној заштити. Медијација у породичним споровима - специјализовани програм обуке. Овај шестодневни специјализовани програм обуке, усмерен је на стицање знања и развијање вештина решавања конфликта у оквиру породичне медијације. Знања и вештине, које се стичу овим програмом, применљиви су у раду са готово свим групама и појединцима у међусобним конфликтима проистеклим из породичних односа. Услов за похађање овог програма је завршен најмање основни програм обуке из медијације. Медијација између жртве и малолетних преступника - специјализовани програм обуке који је усмерен на стицање знања и развијање вештина решавања конфликта у области малолетничког ресторативног правосуђа.

35) Џамоња-Игњатовић, Т., Жегарац, Н.: Медијација у систему социјалне заштите, Факултет политичких наука, Годишњак, 2007, стр. 400 - 412

36) „Службени гласник Републике Србије“, број 44/2005



## **ЗАКЉУЧАК**

Приказом основних добити од алтернативног решавања конфликта, обезбеђеним неопходним системским предусловима, широким могућностима примене медијације и потребама корисника и запослених у систему социјалне заштите, поставља се питање шта онемогућава да се, након првих позитивних резултата у примени медијације, овај метод на адекватан начин развија и примењује у превенирању и решавању великог броја сукоба у временима када су конфликти све присутнији и интензивнији. Иако су формални предуслови за развој медијације у великој мери обезбеђени, што представља важан корак од стране државе, пракса показује да се не може очекивати да само законодавна правила садржана у било ком пропису буду довољна гаранција успешног развоја медијације<sup>37)</sup>

Постоје различита објашњења за овај актуелни изазов у области медијације. Од тога да развој медијације у Србији није приоритет у контексту бројних друштвено-економских промена, да је присутно недовољно разумевање суштине и значаја алтернативног решавања сукоба, да постојеће законске норме (које прописују њену примену) нису у складу са самим принципима поступака, да јавност, а ни потенцијални корисници услуга социјалне заштите нису довољно и адекватно информисани о суштини медијације, да не постоји адекватна сарадња између различитих институција које обавештавају и упућују кориснике на медијацију, да системски носиоци моћи у недовољној мери афирмише културу дијалога и ненасилних начина решавања конфликта и сл.

За успешну примену и развој система алтернативног решавања сукоба у систему социјалне заштите и Србији уопште, потребно је широко медијско информисање јавности и приступ који обухвата учешће и сарадњу свих актера који могу бити било заинтересоване стране, било директни или индиректни учесници процеса алтернативног решавања сукоба (локална заједница, образовање, судство, социјална заштита, полиција, цивилни сектор, управа итд.).

У остваривању ових циљева и за даљи развој механизма алтернативног решавања конфликта у временима када су сукоби све присутнији и интензивнији, држава би требало да има кључну улогу. Њена улога се огледа у подстицању сарадње и учешћа свих релевантиних фактора у овој области, адекватној медијској инфор-

---

37) Недић, Б., Тоскић, А. (Ур), Примена медијације у Србији – достигнућа и изазови, Партнери за демократске промене, 2012, стр 7 -11.

мисаности јавности, развијању културе мира, пружању подршке развоју система медијације кроз оснивање институција/сервиса у локалним заједницама како би ова услуга била што доступнија грађанима. Можда би се на овај начин могли отворити нови путеви за превенирање и конструктивно решавање сукоба и конфликата, али и допринети развоју културе дијалога и међусобног уважавања у свим сферама друштва<sup>38)</sup>

## ЛИТЕРАТУРА

- Alfini, J. Mediation as a Calling: Addressing the Disconnect Between Mediation Ethics and the Practices of Lawyer Mediators, 2008, 49 S. Tex. L. Rev. 829
- Арсић, Ј. Вршење родитељског права након развода: медијацијом до плана родитељства, у: Џамоња-Игњатовић, Т. и Жегарац, Н. (ур.) Медијација - концепти и контексти. Београд: Центар за примењену психологију, 2006, стр 90 – 111.
- Топић, С. Појам и основни принципи ресторативне правде, у Ресторативна правда и права жртва, Темида, 2007, стр 25-35.
- Тук, Ц. Д. (ур.), Приручник за примену медијације у оквиру службе повереника за заштиту равноправности, Београд, 2014
- Деспотовић, В., Малетић, Н. Досадашња пракса у примени васпитних налога у Градском центру за социјални рад у београду, Зборник радова – Октобарски сусрети у социјалној заштити, Ниш, Асоцијација центара за социјални рад, 2011.
- Деспотовић Станаревић, В., Јовановић, В.: Активности Асоцијације медијатора Србије у функцији унапређења медијације у социјалној заштити у Недић, Б., Тоскић, А. (Ур), Примена медијације у Србији – достигнућа и изазови, Партнери за демократске промене, 2012, стр 27 -31.
- Деспотовић Станаревић, В.: медијација у случајевима развода/раздвајања у Џамоња Т., (Ур), Медијација – принципи, процес, примена, Центар за примењену психологију, Београд, 2014.
- Џамоња Т., Жегарац, Н. (Ур), Медијација - концепти и контексти, Центар за примењену психологију, Београд, 2006
- Џамоња Т., (Ур), Медијација – принципи, процес, примена, Центар за примењену психологију, Београд, 2014.
- Џамоња-Игњатовић, Т., Жегарац, Н.: Медијација у систему социјалне заштите, Факултет политичких наука, Годишњак, 2007, стр, 400 - 412
- Friday, P. "Restorative Justice: The Impact on Crime", rad prezentovan na XI Međunarodnom viktimološkom simpozijumu, *New horizons in victimology*, 13.-18. jul 2003. godine, Stellenbosch, South Africa
- Хрнчић, Ј. Модели и пракса ресторативног правосудја; у Џамоња Т., Жегарац, Н. (Ур), Медијација- концепти и контексти, Центар за примењену психологију, Београд, 2006, стр. 130-141

38) Недић, Б., Тоскић, А. (Ур), Примена медијације у Србији – достигнућа и изазови, Партнери за демократске промене, 2012, стр 59 -65.

- Kostić, M. (2007) "Uspostavljanje standarda za restorativnu pravdu", Beograd: Temida, br. 1, str. 5-14
- Liebmann, M., (2000), *Mediation in Context*. London: Jessica Kingsley Publishers;
- Marshall, T. (1996), по Van Ness, D. W., Strong, K. H. (1997), *Restoring Justice*. Anderson Publishing Co., Cincinnati, str. 5.
- Moore, C. W., (1986), *The mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Boss;
- Model standards of conduct for mediators, Preamble (2005), available at [http://www.abanet.org/dispute/documents/model\\_standards\\_conduct\\_april2007.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/model_standards_conduct_april2007.pdf).
- Мрше, С., Џамоња, Т. (2006), Посредовање/медијација као начин решавања сукоба у Медијација- концепти и контексти, Центар за примењену психологију, Београд. 9 – 31.
- Недић, Б., Тоскић, А. (Ур), *Примена медијације у Србији – достигнућа и изазови*, Партнери за демократске промене, 2012.
- Петрушић, Н.: Алтернативно решавање сукоба (2014) у Ђук, Ц., Д. (ур.), *Приручник за примену медијације у оквиру службе повереника за заштиту равноправности*, Београд
- Попадић, Д., Плут, Д., Ковач-Церовић, Т. (1996), Увод приређивача. У: Попадић, Д., Плут, Д., Ковач-Церовић, Т. (ур.), *Социјални конфликти. Карактеристике и начин решавања*. Београд, Група МОСТ, Центар за антиратну акцију, стр. 9-52.
- Leonard L. Riskin & Nancy A. Welsh, What's It All About?: Problem-Definition in Mediation, 15 *Dispute resolution magazine*, summer 2009 at 19-22
- Van Ness, Daniel W.; Strong, Karen Heetderks (1997), *Restoring Justice*. Anderson Publishing Co., Cincinnati.
- Van Ness, D.W., Strong, K.H. (2002) *Restoring Justice*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Co, p 27.
- Zehr, Howard, *Retributive Justice, Restorative Justice, New Perspectives on Crime and Justice*. Mennonite Central Committee on Criminal Justice, Elkhart, Indiana, 1985
- Zehr, Howard, *Changing Lances*. Herald Press, Scottdale, Pennsylvania, 1990.
- Zehr, H., *The Little Book of Restorative Justice*, Intercourse, USA, 2002.
- Закон о медијацији (2005), Службени гласник Републике Србије, вол. 61, бр. 18,
- Закон о социјалној заштити (2011), Службени гласник Републике Србије, бр. 24 од 4. Априла 2011. Године
- Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела и кривичноправној заштити малолетних лица, Службени гласник РС, бр. 85/2005.Породични закон (2005), Службени гласник РС", број 18/2005 и 72/2011.
- Правилник о лиценцању стручних радника Службени гласнику РС", бр. 42/2013 од 14.5.2013
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити Службеном гласнику РС", бр. 1/2012 и 42/2013

**Vera Despotovic**

**MEDIATION AND SOCIAL WORK  
IN SERBIA: SCOPE OF WORK AND LEGISLATION**

**Resume**

Mediation within the system of social welfare in Serbia has been implemented since 2005 after the adoption of the Family Law that determines its application ability in family disputes. There have been made significant system changes since then that enabled the development of mediation as one of the alternative methods of resolving disputes in different areas of social work. The work presents characteristics of the most frequent responses on conflicts, basic features and mediation benefits and its basic areas of implementation in social work. At the second part of the work it is presented a systemic framework for the development of mediation in social work. Despite enabled legal pre-conditions and transfer of the good practice of developed countries the practice of mediation has not been realized yet good enough. At some areas of application over the last five years the number of mediation has been diminished even though the citizens are still not satisfied with traditional methods of resolving conflicts and with the efficiency of courts in Serbia. Bearing that in mind the objective of this work, through definition of the main principles of mediation and investigating its application abilities in social work, enables clearer understanding of the benefits of these approaches for users, social welfare system representatives and society as a whole that could be a challenge for further development of the alternative dispute resolution mechanisms. For successful application and development of the system of alternative conflict resolution within the system of social work in Serbia as a whole the state itself is supposed to have the key role. Its role is seen in supporting the cooperation and participation of relevant factors in this area (local community, education, court, social protection, police, civil sector, public administration etc) proper public media information, development of the culture of peace, supporting the development of mediation system by establishing the institution of services in local communities in order to achieve as better access to services as possible.

Key words: alternative conflict resolution, dispute, mediation, mediator, laws, regulations, court, dialogue, culture of peace

---

\* Овај рад је примљен 15. октобра 2014. године а прихваћен за штампу на састанку Редакције 27. новембра 2014. године.