

UNIUNEA EUROPEANĂ



Proiect finanțat prin Phare



MEDIEREA

în

COMUNITATE

Medierea în comunitate

Autori: Silviu Eruşencu
Anca Ciucă
Adrian Bădilă

Layout: Eliza Teodorescu

Introducere

Începând din 1998, la nivelul Uniunii Europene au fost adoptate o serie de recomandări care vizează includerea medierii în rezolvarea diferitelor tipuri de cauze, respectiv: Recomandarea (98) 1 vizând medierea în cauze pe dreptul familiei, Recomandarea (99) 19 referitoare la medierea în cauze penale, Recomandarea (2001) 9 referitoare la alternativele la instanțele juridice privind litigiile dintre autoritățile administrative și actori privați, precum și Recomandarea (2002) 10 privind medierea în cauze civile.

Ulterior, sub autoritatea Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției, a fost constituit Grupul de Lucru pe Mediere (CEPEJ-GT-MED). Sarcina acestui grup de lucru este de a identifica modul în care au fost transpuse în practică recomandările menționate anterior în Statele Membre și să întocmească un raport până la 31 decembrie 2007. Mai mult, în ianuarie 2007 a fost demarat un program de monitorizare pe 2 ani pentru zece State Membre, iar în acest grup a fost inclusă și România. Sunt vizate mai ales aspectele legate de consecințele utilizării medierii asupra instanțelor juridice, în sensul degrevării acestora și al eficientizării activității lor, adică efectul asupra calității actului de justiție.

Toate aceste recomandări au fost adoptate ca o consecință a faptului că s-a dovedit în practică efectul pozitiv al medierii, în special asupra părților. Rapoartele diferitelor comisii ale UE au arătat constant că medierea oferă prilejul părților de a se exprima deschis, de a-și expune mai liber dorințele și așteptările legate de problema în dispută, precum și faptul că acestea nu resimt în nici un fel că le sunt încălcate drepturile fundamentale. Mai mult, s-a recunoscut astfel că medierea reprezintă o formă foarte eficientă de protejare a drepturilor omului.

Pentru a utiliza însă medierea, este nevoie ca în statul respectiv să fie adoptate o serie de norme care să permită accesul la mediere al părților și să recunoască impactul favorabil al medierii. Acest aspect este inclus în toate recomandările menționate mai sus, aspecte care au fost introduse parțial în Programul de Reformă a Sistemului Judiciar din România, elaborat și adoptat în perioada de negociere pe capitolul Justiție și Afaceri Interne, ca efect al pregătirii României pentru aderarea la Uniunea Europeană.

În mai 2006 a fost adoptată Legea nr. 192 privind medierea și organizarea profesiei de mediator. Conform acestei legi, a fost înființat Consiliul de Mediere ca organism de autoreglare a profesiei, "organism autonom cu personalitate juridică, de interes public, cu sediul în municipiul București" (art. 17).

Astfel, în prezent este pregătit destul de bine terenul pentru aplicarea prevederilor Legii nr. 192/2006 în relația cu instanțele juridice, dar nu s-au făcut practic demersuri pentru ca organele judiciare, în special Poliția, să poată să aplice prevederile art. 6 din Lege, care precizează că "organele judiciare și arbitrale, precum și alte autorități cu atribuții jurisdicționale, vor informa părțile asupra posibilității și avantajelor folosirii procedurii medierii și le pot îndruma să recurgă la aceasta, pentru soluționarea conflictelor dintre ele".

Medierea este una din măsurile de prevenire a violențelor ce pot să apară prin escaladarea conflictelor, este o măsură necesară pentru construirea încrederii după consumarea violențelor, în special a celor de grup, este o măsură complementară sau colaterală hotărârilor judecătorești, toate acestea pentru păstrarea relațiilor bune între oameni, atât de necesare în viața unei comunități, dar nu este un panaceu în rezolvarea conflictelor.

I. Ce este medierea?

"Medierea este o modalitate facultativă de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate" (art. 1. alin (1), Legea nr. 192/2006).

"Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile." (art. 1. alin 2, Legea nr. 192/2006)

Când două părți (indivizi sau grupuri) se află într-o opoziție deschisă, își dispută un drept sau modul de satisfacere a acelu drept, una dintre acestea sau o altă parte interesată în rezolvarea situației poate alege să apeleze la un mediator.

După o prealabilă documentare privind natura conflictului, mediatorul contactează cealaltă parte sau părțile și le descrie avantajele acceptării medierii ca formă de rezolvare a conflictului. În cazul obținerii acceptului, mediatorul invită părțile la o primă ședință de mediere. În cazul în care cealaltă parte acceptă medierea, dar nu acceptă mediatorul propus, există posibilitatea alegerii unui alt mediator.

Mediatorul ajută părțile să își soluționeze disputa pentru că este neutru și imparțial, este pregătit profesional pentru a conduce discuțiile între părți și asigură confidențialitatea. Mediatorul "este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor de care ia cunoștință în cursul activității sale de mediere, precum și cu privire la documentele întocmite sau care i-au fost predate de către părți pe parcursul medierii, chiar și după încetarea funcției sale" (art. 32, Legea nr. 192/2006).

Indiferent de natura conflictului, medierea presupune parcurgerea a cinci pași, iar acest lucru se poate face într-o singură ședință de mediere sau mai multe, în funcție de complexitatea problemei și de capacitatea părților de a purta un dialog constructiv. De regulă, o ședință de mediere nu poate dura mai mult de patru ore.

Pașii pe care mediatorul trebuie să-i respecte sunt:

1. Prezentarea procesului

Este descris pe scurt în ce constă procesul de mediere, se verifică dacă părțile au capacitatea de a semna un acord și se stabilesc regulile de bază pentru continuarea discuțiilor.

Părțile sunt întrebate dacă pot decide singure asupra încheierii unui acord privind rezolvarea situației conflictuale, iar în cazul reprezentanților unor grupuri, în ce măsură grupul va accepta acordul încheiat.

Mediatorul asigură părțile asupra păstrării confidențialității celor ce se vor spune în timpul ședinței de mediere, inclusiv prin distrugerea, la sfârșitul ședinței, în fața părților, a colilor de hârtie pe care mediatorul și-a notat cuvintele și ideile cheie.

Pentru a nu se produce perturbări în comunicare, mediatorul stabilește un set de reguli ce pot duce la buna desfășurare a procesului de mediere.

2. Identificarea problemelor

Mediatorul invită pe rând părțile să îi expună versiunea proprie asupra problemelor.

După prezentarea versiunii uneia dintre părți, mediatorul sintetizează și redă în sens pozitiv ce a înțeles (conținut și emoții). După prezentarea versiunii celeilalte părți, mediatorul acționează în același mod, adică sintetizează și redă în sens pozitiv ce a înțeles. După ce se asigură că ceea ce a redat în ambele cazuri reprezintă tot ce au spus părțile, mediatorul face o listă cu problemele identificate și întreabă părțile dacă mai au ceva de adăugat.

Până în acest moment mediatorul află numai ceea ce părțile doresc să fie aflat. Trecerea la pasul următor nu este posibilă fără o strategie de a determina părțile să dezvăluie și interesele adesea ascunse.

3. Explorarea intereselor

În această etapă au o importanță deosebită arta mediatorului, pregătirea și experiența sa.

Prin întrebări succesive și deschise, puse ambelor părți, mediatorul conduce părțile către detalii care în final să le ajute să înțeleagă atât interesele celuilalt, cât și pe cele proprii în corelație cu acestea. În unele situații, tot mediatorul va trebui să ajute părțile să identifice singure pierderile suferite prin continuarea disputelor și escaladarea conflictului.

Dacă părțile sunt de acord, mediatorul se poate retrage într-o cameră separată cu fiecare dintre părți pentru lămurirea unor aspecte mai delicate. Este foarte important ca timpul dedicat fiecărei părți să fie egal.

La lista inițială de probleme sunt adăugate și problemele, respectiv interesele identificate în acest pas.

4. Părțile generează opțiuni și identifică soluțiile posibile

Mediatorul cere pe rând părților să formuleze mai multe opțiuni pentru rezolvarea fiecărei probleme identificate. Ordinea problemelor pentru care părțile vor identifica o soluție este aleasă de mediator. Reușita întregului proces este măsurată prin identificarea prin negociere între părți a soluției pentru problemele dificile.

Trecerea cu ușurință peste pregătirea medierii sau a pașilor anteriori poate avea ca urmare transformarea negocierii într-o dispută și revenirea părților în faza inițială.

Transformarea negocierii într-o discuție aprinsă, sau chiar părăsirea ședinței de mediere de către una sau ambele părți, nu este întotdeauna rezultatul nereușitei mediatorului. Astfel de situații pot fi și urmarea unei răbufniri de orgoliu sau a unei tactici de a trage de timp. În aceste situații mediatorul poate, după un timp, să invite părțile la o nouă ședință.

5. Încheierea unei înțelegeri

Când părțile au identificat de comun acord soluția care are șanse mari să reziste în timp (este durabilă), și este percepută de părți ca echitabilă, eficientă și realistă pentru problemele aflate în dispută, mediatorul propune un acord cadru, iar părțile decid asupra conținutului acestuia.

Principii care stau la baza gestionării procesului de mediere

Libertatea părților de a recurge la mediere și de a lua o decizie

Mediatorul are obligația de a se asigura că părțile au recurs la procedura de mediere în mod voluntar, în cunoștință de cauză și fără a fi constrânse. Fac excepție de la acest principiu situațiile în care medierea este o procedură obligatorie prevăzută de legile speciale.

Mediatorul trebuie să respecte și să încurajeze dreptul părților de a lua orice decizie liberă și în cunoștință de cauză, care să soluționeze divergențele dintre ele. Mediatorul va informa părțile, de la început, în ce va consta activitatea sa, asupra faptului că decizia finală le aparține în mod exclusiv și că se pot retrage oricând din procesul de mediere.

Mediatorul nu va oferi părților consultanță legală sau de specialitate, în schimb poate informa părțile că pot obține asistență juridică independentă sau de specialitate. Mediatorii trebuie să acorde asistență numai în cazul în care au calificarea necesară pentru a răspunde în mod rezonabil orizontului de așteptare al părților angajate în mediere.

Nediscriminarea

Mediatorul nu va refuza activitatea de mediere și nu o va exercita la standarde inferioare din motive ce țin de rasa, culoarea, naționalitatea, originea etnică, limba, religia, sexul, opinia, apartenența politică, averea sau originea socială a părților.

Independența, neutralitatea și imparțialitatea mediatorului

Mediatorii trebuie să fie independenți, neutri față de dispute și părți și trebuie să conducă procesul de mediere într-un mod imparțial. În exercitarea atribuțiilor lor profesionale, trebuie să se bucure de deplină independență față de entități care ar putea avea interese în cauzele în care are loc medierea. Această independență trebuie să fie de natură a le garanta imparțialitatea, neutralitatea și echidistanța față de cauză, de rezultatele acesteia și de părțile implicate în dispută.

Mediatorul trebuie să evite orice situație de natură să îi limiteze independența și să respecte normele de etică profesională. Dacă în orice moment din timpul procesului de mediere mediatorul își pierde aceste atribute, el este obligat să aducă acest fapt la cunoștința părților implicate în conflict și, dacă este cazul, să anunțe entitatea care a referit cazul. În situațiile în care sunt soluționate prin

mediere conflicte de familie, independența și imparțialitatea mediatorului nu pot fi argumente pentru a ignora sau neglija interesul superior al minorului.

Încrederea și integritatea morală

Relația dintre mediator și părți se bazează pe încredere, având la bază cinstea, probitatea, spiritul de dreptate și sinceritatea mediatorului.

Secretul profesional - confidentialitatea

Prin însăși natura misiunii sale, mediatorul este depozitarul secretelor părților implicate în procedura medierii și destinatarul comunicărilor de natură confidențială. Fără o garanție a confidențialității, încrederea nu poate exista. Prin urmare, secretul profesional este recunoscut ca fiind deopotrivă un drept și o îndatorire fundamentală și primordială a mediatorului. Mediatorul trebuie să respecte secretul oricărei informații confidențiale de care ia cunoștință în cadrul activității sale profesionale. Această obligație nu este limitată în timp.

Conflictul de interese

Mediatorul trebuie să refuze preluarea unui caz dacă știe că există împrejurări care l-ar împiedica să fie neutru și imparțial, precum și atunci când constată că drepturile în discuție nu pot face obiectul medierii.

Mediatorii vor face cunoscute toate conflictele de interese potențiale sau existente de care sunt, în mod rezonabil, conștienți. Comunicarea conflictelor de interese se face atât către părțile în conflict, cât și, dacă este cazul, către entitatea care a referit cazul. Dacă părțile nu-și dau acordul expres privind participarea sa în continuare, mediatorul este obligat să renunțe la soluționarea respectivului caz.

De asemenea, mediatorul nu poate reprezenta sau asista vreuna dintre părți într-o procedură judiciară ori arbitrală având ca obiect conflictul supus medierii. Mediatorul nu poate fi audiat ca martor în legătură cu faptele sau actele de care a luat cunoștință în cadrul procedurii de mediere.

II. Conflictul

Cum definim conflictul

La un nivel mai general, conflictul stă la baza existenței și evoluției lumii vii. Putem afirma că, fără conflicte, viața individuală și cea socială nu pot exista. Istoria, privită ca evoluție, schimbările survenite la nivel social și legile dezvoltării, libertatea și drepturile omului sunt de neconceput fără diferențele sau incompatibilitățile percepțiilor umane, ale opiniilor, valorilor, dorințelor, intereselor și, nu în ultimul rând, ale imaginilor despre viitor.

Conflictul poate fi definit ca proces care apare la stabilirea relației dintre două părți și definește caracterul interacțiunii dintre acestea.

Ca proces social, conflictul apare când indivizi sau grupuri, intrând în contact și percepându-și reciproc interesele, consideră că interesele unora vor prejudicia interesele celorlalți. Conflictul poate declanșa dorința de eliminare, supunere, asimilare a celui mai puternic față de cel mai slab. Tot ce este "diferit" poate duce în anumite condiții către incertitudine. Conflictul este și un rezultat al sentimentului uman de auto-protecție, prin evitarea incertitudinii¹. Incertitudinea extremă poate duce către anxietate sau violență.

Unde se manifestă conflictul

Delimitarea "teritoriului" în care conflictul se manifestă este deosebit de importantă pentru a structura abordările propuse până în prezent. Dacă analizăm conflictul ca fenomen, putem distinge între diferite zone de apariție, iar dacă îl analizăm ca dimensiune și complexitate, el poate fi departajat în micro - conflicte, conflicte medii și macro - conflicte².

| | Intra (în interiorul unității) | Inter (între unități de același tip) |
|--------------------|---|--|
| Individ | Dileme, patologie psihologică | Conflicte interpersonale |
| Grup | Conflicte interpersonale, intra-grup | Conflicte între grupuri |
| Organizație | Conflicte interpersonale, între grupuri, intra-organizaționale | Conflicte între organizații |
| Comunitate | Conflicte între grupuri, între organizații, între indivizi sau grupuri și mediul înconjurător | Conflicte între comunități Conflicte între comunități și stat |

Fig.1. Conflicte intra- și inter-unitate, pe diverse dimensiuni sociale.

¹ March, James G., *Organizations*, 1958

² Arielli, E. și G. Scotto, *I conflicti: introduzione a una teoria generale*, Bruno Mondatori, 1998, p. 15

În concluzie, din considerente practice sau/și pentru a putea formula o strategie de intervenție, putem defini un conflict ca dimensiune și complexitate. Dar pentru ca demersul nostru să aibă influențe pozitive și să conducă la o eventuală rezolvare a conflictului, trebuie să acordăm permanent atenție contextului în care acesta se manifestă și etapei în care se află din punct de vedere al escaladării.

Tipuri de conflicte

Conflicte pot fi clasificate din punct de vedere al cauzelor care le generează.

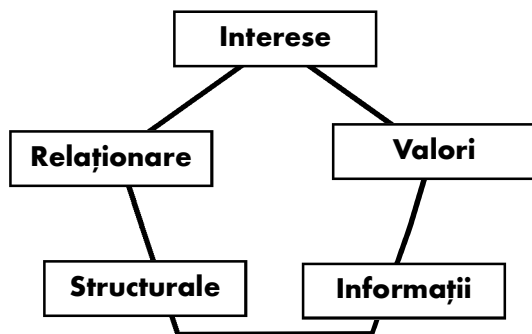


Fig.2. Tipuri de conflicte după cauzele care le generează

1) Conflicte generate de informații și date

Cauza acestor conflicte o reprezintă informațiile eronate sau dezinformarea, punctele de vedere diferite asupra unor date existente, sublinierea unor date în detrimentul altora pentru a conduce către minimalizarea poziției unui grup în raport cu altul sau altele.

Toate aceste forme de manipulare, folosite de un grup sau de altul la nivelul comunităților, pot duce către sesizarea existenței conflictului prin apariția manifestărilor de dezacord și confruntare. Informațiile și datele nu sunt întotdeauna sursa conflictului, dar au o mare influență în creșterea tensiunilor și în evoluția conflictului către criză, respectiv violență.

2) Conflicte de relaționare

Ele apar ca urmare a emoțiilor puternice, stereotipurilor și lipsei de comunicare, pe fondul unei creșteri a lipsei de resurse.

Acest tip de conflicte este cel mai previzibil, întrucât este legat de un element palpabil, nivelul de trai. Nivelul de trai scăzut sau la limita zonei de risc social și

incapacitatea de a asigura traiul zilnic provoacă emoții puternice. Reacția imediată constă în apelarea la stereotipuri, distorsionarea comunicării și chiar blocarea acesteia, cu efecte negative în coeziunea socială. Excluderea socială este efectul major al acestui tip de conflicte.

3) Conflicte generate de valori diferite

Aceste conflicte sunt specifice societăților constituite de grupuri cu percepții diferite asupra standardelor și ideilor privind comportamentul, cu credințe diferite, și sunt în general caracterizate prin diferențe ideologice majore.

Din cauza faptului că indivizii sau constituenții grupului se identifică la nivel personal cu valorile susținute de grup, acest tip de conflict este foarte sensibil, în sensul că orice atingere a valorilor specifice poate duce către escaladarea stării conflictuale. Dacă există și un precedent violent într-un astfel de conflict, evoluția lui este cu atât mai imprevizibilă.

4) Conflicte structurale (sau de satisfacere a nevoilor)

Conflictele structurale sunt cauzate de distribuția inegală a puterii și resurselor. Distribuția resurselor este percepută ca înjustă și este identificată ca fiind cauzată de modul de exercitare a puterii, atunci când este deținută de una sau alta dintre părți. Durata constrângerilor, paternitatea confruntărilor distructive anterioare și factori de ordin geografic și rezidențial sunt elemente care pot amplifica tensiunile dintre părțile aflate în conflict.

În conflictele structurale, una dintre părți se consideră dezavantajată, iar cealaltă devine susținătoarea regulii care a favorizat-o. Întrucât realizarea echilibrului presupune o atitudine pozitivă a celor avantajati față de grupul dezavantajat, managementul acestui tip de conflicte implică în primul rând voința politică.

5) Conflicte de interese

Interesele colective ale unui grup pot intra în divergență cu interesele altor grupuri, cu cele ale autorității sau cu mediul înconjurător. Interesele colective sunt rezultatul nevoii de protecție a grupului și orice atingere a acestora induce sentimentul de teamă și o reacție de autoapărare.

Interacțiunea dintre părți

Interacțiunea socială în comunitate este esențială pentru activitatea grupurilor sociale. Ea generează procese de adaptare, de acceptare, de socializare, de cooperare, de opoziție, de conflict, etc.

Cea mai vizibilă parte a interacțiunii dintre părți este rezultatul. Caracterul relației se definește după tipul de rezultat al acesteia. Astfel avem ca rezultate posibile ale unei interacțiuni:

- Câștig - Câștig - ambele părți câștigă (negociere);
- Câștig - Pierdere - o parte câștigă și alta pierde (conurență, justiție);
- Pierdere - Pierdere - ambele părți pierd (violență sau împreună în dezastru).

Societatea contemporană este bazată pe competiție și îi premiază pe învingători, iar indivizii sunt cu toții orientați spre a fi sau a deveni învingători. Rezultatele de tip câștig - pierdere sau pierdere - pierdere sunt prin natura lor generatoare de conflicte, cu atât mai mult cu cât contextul social produce marginalizarea sau excluderea celor care pierd.

O altă formă de interacțiune între persoane/grupuri o reprezintă comunicarea, ca relație mijlocită prin cuvânt, imagine, gest, simbol sau semn. O definiție simplă a comunicării este ca acțiune prin care indivizii transmit și reprezintă situații și acțiuni efective sau posibile. Prin comunicare facem afirmații, formulăm cerințe, dăm ordine, transmitem sau cerem informații, simulăm, amenințăm sau promitem. Comunicarea trebuie analizată nu doar din punct de vedere cantitativ, ci și calitativ. Indivizii operează cu date, dar și cu simboluri. Simbolistica limbajului utilizat are un rol cu totul aparte, în special în raport cu percepțiile părților în conflict.

Limbajul poate fi atât verbal, cât și non-verbal. Operarea cu simboluri este efectivă dacă acestea sunt cunoscute și percepute în același mod de grupurile sau societățile din care provin indivizii. De asemenea, limbajul confuz, greu de înțeles are un puternic impact negativ asupra interlocutorului.

Comunicarea are totdeauna un scop, adică indivizii comunică pentru:

- a informa;
- a convinge;
- a impresiona;
- a provoca o reacție sau o acțiune;
- a amuza;
- a se face înțeleși;
- a-și exprima puncte de vedere;
- a obține o schimbare de comportament sau de atitudine;
- a fi acceptați;
- a defula...
- ...a nu tăcea.

Rolul instituțiilor în conflict

Instituțiile, prin competențele lor de a rezolva problemele cu care se confruntă cetățenii, au și rolul de a rezolva conflicte. Această componentă a activității lor este de cele mai multe ori direct specificată în legea pe baza căreia ele funcționează și/sau în normele de aplicare și regulamentele interne.

Buna funcționare a unei instituții poate fi măsurată după numărul de conflicte care se manifestă între cetățeni și rezultatele obținute după intervenția directă în sensul rezolvării conflictelor care intră în sfera de competență a respectivei instituții.

Prin urmare, domeniului politic îi revine sarcina de a aborda dintr-o perspectivă amplă, pragmatică problematica conflictului, de a "gestiona crizele" astfel încât rezolvarea stărilor conflictuale să rămână posibilă, adică să nu distrugă total sau aproape total comunicarea între părțile în conflict.

Rolul societății civile în conflict

Tot ce ține de activitatea noastră individuală în calitate de cetățeni în relație cu comunitatea în care trăim formează societatea civilă, însă acești termeni se referă cel mai adesea la organizațiile care se constituie pe baze private și acționează în cadrul societății. Există multe tipuri de organizații ale societății civile: fundații, asociații, syndicate, grupuri studențești, uniuni profesionale, organizații de binefacere, grupuri non-formale fără scop lucrativ etc. Termenul comun pentru desemnarea acestora este cel de organizații neguvernamentale.

Societatea civilă poate avea un rol important atât în sesizarea conflictului, cât și în intervenția în conflict în scopul rezolvării acestuia. Flexibilitatea societății civile îi dă posibilitatea să sesizeze mai ușor semnele unui conflict, să facă o "avertizare timpurie" (early warning) prin metode care implică sensibilizarea populației și a instituțiilor, precum și să intervină în diferitele etape ale conflictului.

Comunitatea

Conform definiției sociologice a comunității, aceasta este o entitate socio-umană ai cărei membri sunt legați împreună prin locuirea aceluiași teritoriu și prin relații sociale constante și tradiționale³. Rezultă din această definiție că elementele de

³ Zamfir C. și L. Vlăsceanu (coord.), *Dicționar de sociologie*, ed. Babel, 1993, București.

bază ale unei comunități sunt: oameni, relații, probleme. Altfel spus, oamenii aflați în anumite relații doresc să rezolve problemele. Ori, în acest sistem de interrelaționare pot apărea conflicte în familie, între vecini, între grupuri aparținând unor culturi diferite, în relațiile cu instituțiile, din cauza deteriorării stării mediului, din cauza unor schimbări produse prin ridicarea unor construcții etc.

Fără să fie abordate toate aspecte pe care le presupun diferitele sisteme democratice, se va face referire doar la aspectul general valabil conform căruia cetățenii au posibilitatea să participe la luarea deciziilor privind propria lor viață.

Astfel, pentru a se înscrie în principiile democratice, Poliția și structurile publice și/sau private au responsabilitatea de a realiza un sistem negociabil de luare a deciziilor, astfel încât violențele care pot să apară prin escaladarea conflictelor să fie cât mai reduse cu putință.

III. A treia parte în rezolvarea disputelor

Cu excepția cazurilor, foarte reduse ca număr, în care părțile au suficiente abilități personale de a negocia o soluție pentru disputa în care se află, este nevoie de o a treia parte care să intervină pentru soluționarea unui conflict. A treia parte neutră trebuie să fie percepută ca imparțială, adică să nu aibă nici un interes direct în a favoriza una sau alta dintre părți.

Intervenția poate fi bazată pe exercitarea unor prerogative de coerciție, ca în cazul intervenției forțelor de ordine, pe baza drepturilor cetățenești, așa cum intervin instanțele judecătorești sau de contencios administrativ, dar și pe baza intereselor părților, dacă este vorba de un specialist în rezolvarea conflictelor, respectiv de un mediator.

În marea majoritate a situațiilor conflictuale, părțile au posibilitatea să aleagă tipul de asistență, dar nivelul de dezvoltare al societății în care trăiesc le limitează aceste opțiuni uneori până la nivelul la care instituții cu atribuții foarte specifice intervin fără chiar să mai ceară acordul părților. Este momentul în care se declanșează violențele și conflictul tinde să se extindă prin includerea altor părți care inițial nu erau implicate direct. Ca exemple, putem să amintim cazul conflictelor între preoți care s-a extins la nivelul credincioșilor din întreaga comunitate, sau al conflictelor între două familii, una de români și alta de romi, care au declanșat violențele de la Turulung, implicând toți cetățenii comunei.

O altă caracteristică de dorit a celei de-a treia părți este neutralitatea, adică aceasta nu trebuie să fie percepută ca influențând alegerea sau formularea soluției pentru rezolvarea conflictului.

În funcție de gradul de satisfacere a cerințelor de neutralitate și imparțialitate, de forma de exercitare a puterii cu care a fost investită a treia parte și de tipul de

| Tip de rezultat | Utilizarea puterii | Tip de justiție |
|-------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Impunere | Bazat pe putere (coerciție) | Retributivă, compensatorie |
| Înțelegere | Bazat pe drepturi | Procedurală |
| Rezolvare | Bazat pe interese | Reparatorie, restauratorie |

justiție pe care îl deservește, rezultatul obținut este diferit, așa cum rezultă din tabelul alăturat.

Fig.3. Tipuri de justiție

Termenul de mediator este larg utilizat pentru a defini intervenții din cele mai diverse. Tabelul de mai jos propune o sistematizare a acestor tipuri de intervenție, specificând totodată în ce anume constă diferențele între acești "mediatori".

| MEDIATOR din cadrul rețelei sociale | MEDIATOR benevol | MEDIATOR administrativ/managerial | MEDIATOR interesat | MEDIATOR independent |
|--|--|--|--|--|
| Relații anterioare și potențiale relații viitoare cu părțile care au conexiuni cu rețeaua socială. | Poate sau nu să aibă relații cu părțile. | În general are relații de autoritate cu părțile înainte și după terminarea disputei. | Are fie o relație curentă, fie se preconizează o relație cu o parte/părțile. | Neutru/ imparțial cu privire la relații și specificul rezultatelor. |
| Foarte preocupat de promovarea relațiilor stabile pe termen lung între părți și asociații acestora. | Caută cele mai bune soluții pentru cei implicați. | Caută soluții ce sunt agreeate împreună de părți în parametrii contractuali. | Are un interes major în rezultatul disputei. | Contribuie la satisfacerea ambelor părți. |
| Frecvent implicat în implementare. | În general imparțial cu privire la rezultatul specific al disputei. | Are autoritatea de a consilia, a sugera sau a decide. | Caută soluții care sunt în interesul mediatorului/sau al părții favorizate. | Poate fi mediator „profesionist”. |
| În general menține relații cu părțile după terminarea disputei. | Are autoritatea de a consilia, de a sugera sau a decide. | | Poate folosi metode de influență sau coerciția în obținerea acordului. | Caută soluții acceptabile, voluntare și necoercitive agreeate împreună de părți. |
| Poate folosi influența personală sau presiunea exercitată de colegi/ comunitate pentru a promova adeziunea la acord. | Poate avea resurse pentru a ajuta la monitorizarea și implementarea acordului. | | Poate avea resurse în vederea monitorizării sau implementării acordului. | Poate sau nu să se implice în monitorizarea implementării. |
| | | | Poate folosi metode de influență sau coerciția pentru a aplica acordul. | Nu are autoritatea de a aplica acordul. |

Fig.4.Tipuri de mediatori (după Christopher Moore)

⁴ Moore, Christopher, *The Mediation Process: practical strategies for resolving conflict*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1996, p.42

Mediatorul independent sau profesionist își construiește intervenția pe o analiză prealabilă a conflictului (natură, părți, comunicare, interese, relația dintre părți și echilibru de putere între acestea), iar intervenția ca mediator este structurată pentru a parcurge un proces de mediere bine definit, cu etape clare, succesive și cu reguli precis formulate, care trebuie respectate și care sunt menite să îi păstreze statutul neutru și imparțial.

Scopul intervenției este de a ajuta părțile să obțină consensul cu privire la opțiunile posibile pentru rezolvarea conflictului și să formuleze împreună o soluție negociată direct.

Cine poate fi mediator?

Legea nr. 192/2006 (la art. 7) stabilește că "poate fi mediator persoana care îndeplinește următoarele condiții:

- a) are capacitate deplină de exercițiu;
- b) are studii superioare;
- c) are o vechime în muncă de cel puțin 3 ani sau a absolvit un program postuniversitar de nivel master în domeniu, acreditat conform legii și avizat de Consiliul de Mediere;
- d) este aptă, din punct de vedere medical, pentru exercitarea acestei activități;
- e) se bucură de o bună reputație și nu a fost condamnată definitiv pentru săvârșirea unei infracțiuni intenționate, de natură să aducă atingere prestigiului profesiei;
- f) a absolvit cursurile pentru formarea mediatorilor, în condițiile legii, cu excepția absolvenților de programe postuniversitare de nivel master în domeniu, acreditate conform legii și avizate de Consiliul de Mediere;
- g) a fost autorizată ca mediator, în condițiile prezentei legi."

Pentru ca o persoană să desfășoare profesia de mediator este necesar să demonstreze că are cunoștințele și abilitățile necesare desfășurării următoarelor tipuri de activități, cerute de standardul ocupațional al profesiei de mediator (aprobat de Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare): "documentare, organizare și planificare, raportare, precum și activități specifice. Activitățile specifice constă în facilitarea comunicării între părți, analiza informațiilor, analiza conflictului și facilitarea acordurilor de rezolvare a conflictului."

Prin urmare, mediatorul trebuie să aibă abilități și competențe pentru îndeplinirea următoarelor:

1. Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

- Stabilește regulile de bază pentru desfășurarea activității de mediere;
- Verifică autoritatea și intenția părților de a semna acordul final;
- Pregătește cadrul pentru desfășurarea medierii.

2. Facilitarea comunicării între părți

- Prezintă modul de lucru și obiectivele medierii;
- Oferă informații suplimentare părților referitoare la mediere;
- Ascultă părțile prezentând problemele;
- Facilitează generarea de informații de către părți pentru înțelegere problemelor;
- Reformulează și concluzionează declarațiile părților;
- Construiește încrederea între părți;
- Focalizează discuția asupra problemelor (nu asupra personalităților sau stărilor emoționale);
- Menține o atmosferă de respect și neutralitate între părți.

3. Operarea cu documente

- Stabilește documentele cu care lucrează;
- Întocmește documente respectând prevederile legale;
- Arhivează documente asigurând nedeteriorarea acestora.

4. Planificarea activității de rezolvare a conflictului

- Stabilește etapele de rezolvare a conflictului;
- Stabilește planul de lucru și termenele de realizare.

5. Analizarea conflictului

- Estimează scopul, intensitatea și implicațiile unui conflict;
- Determină dacă serviciul de mediere este justificat sau potrivit;
- Determină deosebirile între practica curentă și situația dată;
- Inițiază procesul de mediere sau îl deferă, după caz.

6. Analizarea informațiilor

- Identifică problemele de discutat;
- Evidențiază aspectele esențiale ale problemelor în discuție;

- Analizează dinamica interpersonală a disputei în diferite momente ale procesului de mediere;
- Analizează modul în care părțile discută problemele identificate.

7. Culegerea de informații

- Stabilește sursele de informare;
- Se documentează asupra cazului și asupra părților;
- Se documentează asupra procedurilor, instrucțiunilor, planificărilor și termenelor.

8. Facilitarea acordurilor

- Asistă părțile să genereze opțiuni;
- Asistă părțile să evalueze soluții alternative;
- Stabilește dorința părților de a rezolva disputa;
- Pune în evidență zona unui acord final;
- Clarifică și formulează aspecte specifice ale acordului final;
- Convine cu părțile asupra acordului și le ajută să înțeleagă limitele unui acord final.

9. Încheierea de contracte pentru rezolvarea de conflicte

- Stabilește conținutul contractelor din punct de vedere al termenilor și expresiilor folosite;
- Estimează costuri în funcție de complexitatea cazului mediat;
- Încheie contracte.

10. Redactarea documentelor

- Redactează acorduri între părți;
- Identifică și propune părților clauze;
- Propune părților consultarea unor surse de informații suplimentare sau a unor specialiști externi.

Ghid practic pentru parcurgerea procedurii de autorizare a mediatorilor Consiliul de Mediere, 2007

Prezentul ghid elaborat de Consiliul de Mediere (CdM) se adresează persoanelor care au absolvit cursuri de formare a mediatorilor în țară ori în străinătate și care doresc să se autorizeze ca mediatori prin parcurgerea procedurii legale de autorizare în condițiile Legii nr.192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator și Regulamentului de Organizare și Funcționare a Consiliului de Mediere (ROF).

Procedura de autorizare a mediatorilor a început în data de 27.08.2007 și se realizează în două etape:

Etapa 1: Constatarea de către Consiliu a îndeplinirii condițiilor prevăzute la art. 7 lit. a-f sau art. 72 alin. 2 din Lege;

Etapa 2: Avizarea formei de exercitare a profesiei de mediator în condițiile art. 22 sau art. 75 din Lege.

IMPORTANT: Persoanele care au absolvit sau care, la intrarea în vigoare a Legii, urmau un curs de formare a mediatorilor în țară ori în străinătate, dacă îndeplinesc condițiile prevăzute la art.7 lit. a-e din Lege, pot solicita autorizarea ca mediator, în condițiile Legii și Regulamentului, având obligația prezentării documentelor care atestă programa de formare parcursă.

Consiliul va decide autorizarea după evaluarea conținutului documentelor care atestă programa de formare prezentată, inclusiv a duratei pregătirii pe baza criteriilor definite de Consiliu.

Criterii:

A - Minim 80 ore: persoanele care au absolvit cursuri de formare de minim 80 de ore, ale căror programe acoperă integral competențele din Standardul Ocupațional al Mediatorului.

B - Minim 40 ore: persoanele care au absolvit cursuri de formare în domeniul medierii de minim 40 de ore (cu condiția ca în termen de 12 luni să-și completeze formarea cu subiectele obligatorii din Standardul de Formare a Mediatorului publicat în Monitorul Oficial al României).



Publicație realizată de

**Fundația pentru Schimbări Democratice și
Asociația ALMA-RO în cadrul proiectului
“Medierea în comunitate”, finanțat prin
Programul Phare 2005 -
Consolidarea democrației în România,
Componenta 2 Democrație, drepturile
omului, statul de drept, independența
justiției și lupta împotriva corupției.**

Data publicării: februarie 2008

Conținutul acestui material nu reprezintă în
mod necesar poziția oficială a
Uniunii Europene

Pentru eventuale informații și sesizări legate
de proiectele Phare contactați

cfcu.PHARE@mfinante.ro



Fundația pentru
Schimbări Democratice



Asociația ALMA-RO



Institutul pentru Cercetarea
și Prevenirea Criminalității