

## Medierea - metoda de rezolvare a situațiilor conflictuale

Drd. Constantin Stefan Ponea \*

*Par la médiation, avec le respect des principes fondamentaux de la procédure de médiation, axés sur le caractère volontaire et sur les concepts de neutralité et de confidentialité, ont été résolus plusieurs types de conflits. L'expérience nous démontre que les parties en conflit s'orientent avec confiance vers la procédure de la solution amiable de celui-ci, en concrétisant les bénéfices conférés par l'économie de temps, de stress émotionnel, de dépenses. Des mécanismes tels la souplesse et la flexibilité, l'autonomie des parties et l'absence de toute contrainte fonctionnent et sont assurés dans la médiation. La solution des litiges par la médiation apporte clairement des bénéfices sur plusieurs plans. Avant tout argument, la médiation contribue à l'enrichissement de l'acte de justice – les instances sont dégrevées des causes, en transférant le centre d'influence qui tombe maintenant sur le critère qualitatif des solutions adoptées et non plus sur le critère quantitatif des causes sur le rôle de l'instance qui doivent être résolues. Les justiciables ont l'alternative au système juridique et leurs défenseurs les assistent ou les représentent dans la procédure de la médiation.*

**1. Preliminarii.** Istoria medierii este lungă și bogată. Întâlnim prezența medierii în culturi și țări diferite, în toate sectoarele de interacțiune socială: educație, religie, relații angajatori-angajați, sisteme juridice, drept penal, familie, mediu înconjurător, comunități, cartiere și toate nivelurile de guvernare.

Deși obiectivul medierii este rezolvarea stărilor conflictuale, distincția majoră cu care operează această metodă este că prin mediere se caută să se ajungă la un acord cu implicarea părților care vor și susține apoi soluția.

Așa cum vom vedea, în definițiile date conceptului de mediere, mulți autori consideră această metodă ca fiind „o extensie a procesului negocierii”. Medierea a însoțit de multe ori negocierile ca și coordonată informală pentru că o astfel de intervenție reduce barierele pentru soluționarea disputelor și adaugă valoare procesului negocierii. Evident, negocierea însoțită de mediere tinde să producă sau să mărească ceea ce își doresc părțile. Este adevărat că medierea formală sau contractuală se bazează pe reguli și proceduri stabilite și acceptate.

Mediatorii nu au puteri formale asupra rezultatelor negocierii și nu pot rezolva conflictul sau impune singuri o soluție. În schimb, eficiența lor vine din abilitatea de a se întâlni în mod individual cu părțile, de a asigura o înțelegere a problemelor aflate în dispută, de a identifica de compromis posibil pentru fiecare parte și de a încuraja părțile să facă compromisuri pentru atingerea unui acord.

---

\* Autorul este doctorand la Universitatea din Craiova, Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor

**2. O succintă perspectivă istorică și culturală asupra medierii.** Medierea este prezentată ca un proces ce transcende diferențele culturale și granițele geografice, putând fi aduse ca argumente câteva dintre cele mai interesante exemple<sup>1</sup>:

- Liderii religioși au ținut seamă cu mult timp în urma de principiile medierii ca metodă de gestionare a conflictelor. Biserica Romano-Catolica a jucat un rol deosebit în medierea conflictelor din Renaștere. Clerul media dispute de familie, cazuri penale și dispute diplomatice între nobili. Rabinii evrei au și ei o tradiție în acest sens în comunitate, iar multe religii orientale se bazează pe consens social, convingere morală și armonie.
- Încă din Evul Mediu și de la apariția statelor naționale, diplomații au folosit mediatori ca terță parte.
- Medierea este practică la scară largă în China, în cadrul Comitetelor Populare de Conciliere, este folosită în multe țări din Africa pentru a rezolva disputele între vecini, iar în zona Pacificului de Sud, există consilieri și comitete care se întâlnesc regulat „pentru a menține condițiile de dezbatere ordonată” între cei care au ceva de disputat.
- Anumite secte religioase care au ajutat la colonizarea Americii de Nord erau și ele angajate activ în rezolvarea disputelor între membrii lor. Una dintre ele în mod special, *Quaker-ii*, sau *Prietanii*, cum li se mai spune, au o tradiție însemnată de pacifism și implicare a comunității în managementul conflictelor. *Programul Quakerilor pentru Rezolvarea Conflictelor* este unul dintre cele mai lungi programe de mediere din Statele Unite, iar manualul lor de mediere, inițial apărut în 1982, a fost folosit pentru pregătirea mediatorilor de pe 6 continente.
- Medierea este folosită din ce în ce mai mult în Occident în soluționarea disputelor civile și comunitare. Astfel, au fost înființate numeroase centre de mediere a conflictelor comunitare în care medierea este utilizată într-o arie largă de probleme, de la conflicte în familie, până la **încercarea** de soluționare a disputelor comerciale, între diferite agenții guvernamentale etc. Unele state au introdus cursuri de mediere chiar la nivelul școlii elementare pentru copii, începând de la 7 ani. Aceste programe au condus la rezultate evidente: o îmbunătățire semnificativă a bunului simț și scăderea cazurilor de indisciplină. Mai mult ca oricând, medierea este un fenomen din ce în ce mai răspândit în întreaga Europa. Și când afirm acest lucru, mă refer și la state ca Albania, Bulgaria și Moldova nu doar la puterile economice ale continentului în care medierea este o instituție bine definită de peste 20 de ani.

Modelul de mediere aplicabil în statele europene este diferit de cel canadian în care medierea este obligatorie (în toate cauzele civile). Obligativitatea medierii poate să constituie un avantaj (se poate considera că cel care propune medierea nu e sigur pe poziția sa ) sau un dezavantaj (părțile pot să nu ia în serios medierea dacă aceasta este obligatorie, vezi exemplul concilierii de la noi).

---

<sup>1</sup> M. Zlate , *Tratat de psihologie organizational-manageriala*, Editura Polirom , Iasi , 2007, p.128

Fiecare țară și-a adaptat reglementările din domeniul medierii la specificul local. Dacă în Bulgaria contractul de mediere și chiar înțelegerea la care ajung părțile pot să fie orale, acest lucru nu este valabil în restul Europei. În Serbia este nevoie de experiență în domeniul medierii sau al soluționării conflictelor de minim 5 ani pentru a deveni mediator. În Norvegia, judecătorii pot să fie și mediatori, lucru care nu este posibil exempli causa în Bulgaria. Și exemplele ar putea continua la nesfârșit.

Se remarcă însă un aspect general valabil: în majoritatea statelor europene medierea este facultativă. A existat în Anglia o încercare de mediere obligatorie (impusă) însă aceasta s-a dovedit a fi un eșec. Totuși, Anglia este o țară în care medierea este folosită cu un real succes fiind vorba despre medierea facultativă în care părțile consideră că este mai avantajos pentru ele să apeleze la mediere decât să inițieze o acțiune în instanță.

Polonia este una dintre puținele țări europene în care instanța poate să trimită cauza la mediere fără acceptul părților însă acestea au posibilitatea de a refuza medierea. În alte țări, instanța de judecată poate să le propună părților să își rezolve disputele prin mediere însă nu le poate obliga să apeleze la mediere.

Slovenia este un exemplu pozitiv în ceea ce privește medierea, în anul 2007 finalizându-se prin mediere peste 1500 de cauze. Cele mai bune rezultate au fost obținute în cauzele de dreptul familiei (70%) iar cele mai dezamăgitoare în cauzele civile.

Austria (prima țară în care profesia de mediator a fost recunoscută printr-un act al Parlamentului) este un alt stat în care medierea are rezultate, interesant fiind aici faptul că înțelegerea la care ajung părțile după mediere este supusă controlului instanței sau notarului, la fel ca în Legea 192/2006. Tot în Austria, cei care doresc să devină mediatori, printre alte condiții trebuie să aibă vârsta de minim 28 ani.

Croația are o reglementare specială în domeniul medierii conform căreia dacă părțile au stabilit să nu inițieze sau continue un proces o anumită perioadă de timp ci să apeleze la mediere, în cazul în care își încalcă această obligație asumată de ambele părți, instanța astfel investită va respinge acțiunea lor ca prematură.

Majoritatea țărilor europene au adoptat reglementări în domeniul medierii în ultimii ani: Albania are o lege a medierii din anul 2003, Austria din 2003, Bulgaria din 2004 (Codul de Procedură Civilă din 2007 este sincronizat cu legea medierii), Croația din 2003, Macedonia din 2006, Serbia din 2005, Ungaria din 2002. Moldova a adoptat în cursul anului 2007 o lege a medierii care urmează a fi aplicabilă din ianuarie 2008.

Numărul minim de ore de pregătire pentru un mediator diferă de la o țară la alta situându-se între 40 de ore și 200 de ore. Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană pentru a deveni mediator se refera la vârstă, vechime, pregătire profesională și bună reputație, fiind diferite în fiecare țară. Nu există Coduri etice ale mediatorilor decât într-un număr restrâns de state europene.

De remarcat, este faptul că legislația din domeniul medierii aplicabilă în Europa este inspirată preponderent de modelul american, model care și-a dovedit eficiența de-a lungul timpului. În cadrul *Conferinței Europene de Mediere de la Viena*, mediatorii europeni au subliniat nevoia de uniformizare la nivel continental

a reglementărilor din domeniul medierii. În acest sens este și rezoluția legislativă a Parlamentului European din 29 martie 2007 referitoare la propunerea de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială<sup>2</sup>.

**3.Cerințe decisive pentru succesul procesului de mediere.** Potrivit articolului 1 din Legea nr.192 / 2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator : "Medierea reprezintă 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".

Ideea de soluționare a unui litigiu sau a unui conflict nedevenit litigios pe cale amiabilă, cu ajutorul unui specialist, mediatorul, câștigă tot mai mult teren și aderenți. Procedura medierii este preferată de părți, oameni și instituții pe care complexitatea relațiilor sociale și economice îi plasează la un moment dat în situații conflictuale diverse, specifice raporturilor de dreptul familiei, dreptul muncii, civil, comercial sau penal.

Medierea este arta prin care o persoană specializată în mediere, intitulată mediator, transformă un conflict într-o înțelegere. Pare simplu și în același timp complicat. Mediatorul ajută părțile aflate în conflict să genereze opțiuni, le face să înțeleagă că au posibilitatea să aleagă între aceste opțiuni pornind de la ideea că fiecare persoană are un punct de vedere diferit.

O alternativă de rezolvare a disputelor este oferită de MEDIERE, care prin abordarea cauzelor conflictului și rezolvarea acestuia în sistem colaborativ duce în final la soluții câștig-câștig (win-win) pentru părțile implicate.

Cadrul legal ca și cercetările efectuate până în prezent ne duc la concluzia că succesul procesului de mediere depinde de două cerințe decisive<sup>3</sup> :

**a. În primul rând, alegerea momentului: medierea trebuie să apară când părțile sunt cu adevărat pregătite să accepte ajutor.**

Datorită faptului că medierea este un proces în totalitate voluntar (părțile nu sunt forțate să intre în mediere), poate fi eficient doar dacă părțile sunt dispuse să coopereze. În situația în care părțile consideră că au mai mult de câștigat prin continuarea disputei sau prin soluționarea ei autonomă, medierea nu-și are rostul. Paradoxal, chiar și părțile presate să accepte o mediere pot să îi aprecieze meritele, cu condiția să înțeleagă procesul medierii. Această intervenție este uneori respinsă pentru că nu i se înțelege esența, iar părțile cred că își pierd avantajul de negociere dacă apelează la ea. Mediatorii care consideră că părțile nu sunt încă pregătite să accepte medierea trebuie să aștepte până când vor fi solicitați de către părți.

Nu există personalități similare și în consecință, fiecare persoană înțelege altfel o situație existentă. De foarte multe ori părțile nu conștientizează situația juridică în care se află, lăsându-se orbite de propriul orgoliu. Existența atâtor procese pe rolul instanțelor este determinată de orgoliul nemăsurat și de ideea de victimizare. Fiecare parte a unui proces aflat pe rolul instanței se consideră o

<sup>2</sup> R.J. Fisher, Interactive Conflict Resolution, Syracuse University Press, N.Y., 1997, p. 89

<sup>3</sup> T.C. Schelling, Strategy of Conflict, Oxford University Press, New York, 2000, p.286 și urm.

victimă a celeilalte părți, aceasta din urmă fiind considerată sursa tuturor relelor din lume. Încrâncenarea cu care părțile unui proces luptă pentru o hotărâre judecătorească favorabilă este determinată în primul rând de imaginea pe care o are o astfel de persoană despre partea adversă. Însă aceste procese alimentate de orgolii sunt surse continue de stres, dezamăgiri și de lupte imaginare cu un "inamic" mai mult inventat decât real.

Si totuși, în astfel de situații putem face părțile să ajungă la o înțelegere? Răspunsul diferă de la un mediator la altul, în funcție de pregătirea profesională, experiența și calitățile umane ale acestuia precum și de părțile cu care intră în contact și de personalitățile acestora. Mediarea este ca un joc de noroc, uneori câștigi, alteori pierzi. Pentru a avea o mediere reușită de multe ori mediatorul trebuie să riște, mizând pe analiza instantanee a personalităților părților prezente la mediere, părți aflate în conflict. Sarcina mediatorului este de a identifica așteptările fiecărei părți și de a încerca să le aducă într-un punct convergent precum și de a descoperi temerile părților și de a le înlătura pe cele nefundamentate prin facilitarea dialogului dintre cei prezenți la mediere. Uneori, dialogul dintre părți tensionează și mai mult raporturile dintre ele, alteori, comunicarea generează soluții dintre cele mai neașteptate. Există situații în care, două persoane care nu și-au mai vorbit de ani întregi, în urma unui dialog spontan supravegheat și de către un mediator, pot să stingă toate neînțelegerile dintre ele.

Cu alte cuvinte, fiecare mediere are un **moment cheie**, în care părțile sunt în cel mai apropiat punct posibil de o soluționare amiabilă a conflictului. Dacă mediatorul speculează corect acel moment, se prefigurează o înțelegere între părți. Momentul cheie trebuie "simțit" și fructificat însă această aptitudine nu se dobândește decât prin practică îndelungată sau este un dat nativ.

**b. O altă cerință importantă este ca mediatorul să fie acceptat de toate părțile implicate în conflict.**

O asemenea cerință este stipulată inclusiv în cadrul legislativ de soluționare a conflictelor de muncă din România, care arată că „mediatorii sunt aleși de comun acord de către părțile aflate în conflict de interese dintre persoanele care au calitatea de mediator”.

Mediatorul nu poate ajuta la soluționarea unui conflict decât dacă a înțeles ce a generat acel conflict. Sursa conflictului trebuie descoperită prin acumularea de informații despre părți iar acest lucru nu se întâmplă decât dacă mediatorul reușește să câștige încrederea lor. Toate conflictele în aparență par de nerezolvat însă totul depinde de fructificarea momentului cheie al medierii respective. Mediarea este o artă pe care nu oricine o poate stăpâni iar cei care reușesc au ceva ce îi diferențiază de alții: VOCAȚIA<sup>4</sup>.

Mediatorul este perceput, în mod tradițional, ca un individ neutru pe care părțile îl considera imparțial, experimentat în rezolvarea conflictelor și despre care se crede că poate fi de ajutor. În multe țări s-a dezvoltat un sistem organizat de

---

<sup>4</sup> D.G. Pruitt , P. Carnevale, *Negotiation in Social Conflict*, Brooks/Cole Publishing, Pacific Grove, 1993, p. 386.

recunoaștere oficială a profesiei de mediator, fapt care contribuie la creșterea credibilității persoanei respective. Ideea unei persoane neutre care să intervină în medierea unei dispute dintre două părți pare destul de simplă și atractivă.

Procesul implică însă, în realitate, foarte mulți factori care complică modelele simple explicative: experiența în medieri similare, obligațiile pe care le impune profesia, regulile formale, cultura mediatorului, sexul, limitele de timp, beneficiile pe care le poate obține mediatorul din soluționarea conflictului, costurile și avantajele fiecărei tehnici pe care o propune.

Mulți teoreticieni și practicieni spun că neutralitatea este extrem de dificilă, atât din punctul de vedere al modului de lucru, cât și din acela al valorii operaționale care ar trebui să ghideze procesul. Unul dintre argumente este dificultatea, dacă nu imposibilitatea, ca mediatorii să-și lase la o parte experiența de viață, părerile și valorile personale atunci când devin mediatori. Ca atare, este dificil să ramai neutru.

#### **4. Medierea - modalitate alternativă de soluționare a conflictelor.**

Medierea reprezintă una dintre temele importante și prioritare ale strategiei de reforma în justiție.

Cunoașterea avantajelor soluționării conflictelor prin mediere trebuie să constituie una dintre preocupările profesioniștilor de a desfășura permanent programe de diseminare a informației la nivel local și național. Alături de aceste programe, practicarea profesiei cu demnitate, desfășurarea de programe de formare profesională și manifestarea permanentă a interesului mediatorilor pentru îmbunătățirea nivelului propriu de cunoștințe, pot conferi prestigiu profesiei și pot determina câștigarea încrederii societății civile în instituția medierii.

Prin adoptarea Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, a fost deschisă calea către soluționarea extrajudiciară a numeroase cauze civile, penale sau comerciale, punând accent pe interesele părților și nu atât pe aspectele juridice ale conflictului.

Alegerea medierii pentru identificarea de soluții în interesul tuturor părților prezintă următoarele **avantaje**:

- părțile pot ajunge la soluții care să răspundă nevoilor lor reale, participând nemijlocit, cu deplină putere de decizie asupra finalității conflictului;
- soluția negociată este convenabilă pentru toți cei implicați, afectați sau interesați în conflict;
- se reduc substanțial cheltuielile de judecată (taxe de timbru, onorarii avocați și experți etc.);
- se economisește timp și se evită stresul generat de un litigiu derulat în sala de judecată, precum și expunerea publică a problemelor personale cu care se confruntă părțile;
- degrevarea instanțelor judecătorești de numeroase cauze care pot fi soluționate satisfăcător chiar de părți, în interesul lor, prin intervenția unui mediator;

Medierea reprezintă, așadar, o modalitate alternativă și facultativă de rezolvare a conflictelor, este o procedură voluntară și confidențială. Ea implică intervenția mediatorului care facilitează comunicarea între părți, care este neutru și

imparțial și ajută părțile să găsească o soluție reciproc acceptată. Pot face obiectul medierii conflictele generate de: relațiile de familie, raporturile comerciale, raporturile locative, de vecinătate, de coproprietate, succesiunile, executarea obligațiilor contractuale. De asemenea, și conflictele izbucnite în școli (profesori – elevi - părinți), în organizații (angajați - angajatori), în trafic și în orice alte locuri publice, pot face obiectul medierii. La nivelul Uniunii Europene există recomandări privind medierea în cazurile civile și comerciale și se intenționează extinderea la relațiile de familie și pe aspecte de administrație publică și de fiscalitate.

Practic, activitatea de mediere se desfășoară în România de câțiva ani, un rol activ și important având Centrul de Mediere Craiova, care s-a organizat și ca centru pilot. În perioada din noiembrie 2003 – decembrie 2006 au fost înregistrate peste 600 de cazuri de mediere.

Centrul Pilot de Mediere din Craiova a fost înființat în anul 2003 de Ministerul Justiției, cu sprijinul Ambasadei S.U.A. și al Baroului Dolj și a organizat cursuri de formare a mediatorilor profesioniști. Până acum au absolvit aceste cursuri peste 440 de persoane din întreaga țară. Aceștia s-au organizat în centre de mediere județene (39 în prezent), cu statut de organizații non-guvernamentale, care, la randul lor, au constituit Uniunea Centrelor de Mediere din România.

Poate fi mediator profesionist orice persoană care are studii superioare, vechime în muncă de cel puțin 3 ani, este aptă din punct de vedere medical, nu a suferit nici o condamnare, a absolvit cursuri pentru formarea mediatorilor în condițiile legii și a fost autorizată ca mediator. Legea nu restricționează accesul la profesia de mediator pentru nici un absolvent de studii superioare, ceea ce înseamnă că mediatorii pot avea diferite profesii: avocați, profesori, juriști, ingineri, economiști.

Ca orice altă profesie, medierea trebuie să se extindă, să se transforme și să se adapteze pe măsură ce timpul și societatea avansează. Medierea dă posibilitatea implicării societății civile în sistemul judiciar și se manifestă ca unul din cele mai democratice procese pe care societatea le are la dispoziție.

A reinstaura în mentalitatea românească conștiința faptului că medierea este o alternativă reală și eficientă în rezolvarea conflictelor este o sarcină grea și de durată. Însă odată început acest proces, medierea va câștiga din ce în ce mai mult teren. Multe resurse vor fi economisite și multe oportunități vor fi fructificate.