

REFLECȚII ASUPRA PROCEDURII DE MEDIERE ÎN SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR COMUNITARE

Angela ZUBCO

Catedra Științe Administrative, FRIȘPA

Mediation is an optional way of solving the conflicts in a peaceful way. It is done with the help of the third person specialized as a mediator, in neuter conditions, impartiality and confidentiality.

Mediation is based on the confidence of the both sides accorded to the mediator. This fact facilitates the negotiations between them and supports it for solving the conflict, obtaining a reciprocal, advantageous, efficient and durable solution.

In fact, mediation is a way of noble justice. It saves time, emotions and finance. The mediator with the ability of a psychologist speaks with the sides, finds the true interest of these and maintains always the confidentiality and impartiality. He could find the most proper solution according to the both interests of the sides, without imposing them. The mediator is not a judge, he accepts the solution, or to find other variants with the mediator, or to withdraw from mediation.

The mediation is an alternative way of solving the disputed issues. It has its own history. It appeared from the practical activity of the ombudsman, first of all in USA, Scandinavian countries, Germany and France. It was established as an organization in EU, through the art. 138 E, from the Treaty of Maastricht. The European mediator it is expressed a new concept of the relationship between EU and its citizens. From 2006, it was assumed by Romania and it follows to be implemented in Republic of Moldova too.

Evoluția tuturor civilizațiilor cunoscute a dovedit că o societate fără conflicte este, prin definiție, o societate utopică. În această evoluție, omul a dovedit că se măsoară pe sine atunci când se măsoară cu obstacolul. Odată ce caracterul nu se schimbă atât de ușor prin „povață”, conflictele rămân inevitabile în societate. Specialiștii au definit conflictul, din punct de vedere comportamental, drept o formă de opoziție care este centrată pe adversar, bazată pe incompatibilitatea scopurilor, intențiilor sau a valorilor oponente, directe și personale, în care adversarul controlează scopul sau intențiile dorite de părți. Prin urmare, potențialul agresiv și violent ce caracterizează individul și grupurile societății actuale, implicate tot mai des în diferite conflicte, este imposibil de ignorat. Conflictele într-o comunitate pot fi inițiate din diferite motive: etnice, religioase, ecologice, cu autoritățile, interpersonale, legate de valori personale sau sociale, politice etc. De obicei, în conflict omul nu acordă nevoilor celeilalte părți atenția pe care o acordă propriilor sale interese. Un conflict nu ar dura mult, dacă „vina” ar fi numai a unei părți. Conflictele pot implica relațiile noastre cele mai intime sau interacțiunile cele mai superficiale. Orice conflict se poate schimba în orice moment. El nu este static. Uneori, putem să-i schimbăm cursul doar analizându-l în perspectivă. Semnele unui conflict sunt: tensiunea, violența, neînțelegerea, incidentele, disconfortul. Conflictul se caracterizează prin: persistența unei unități sociale dorite, acceptate sau recunoscute, un sentiment de incertitudine, compensat de recunoașterea pozițiilor adverse, recunoașterea unei teme comune, existența unor reguli reglatoare a legăturilor sociale. Conflictul nu poate fi separat de mediul său. El este un produs al competiției intense, al luptei pentru existență, o luptă cu natura, cu alții, cu noi înșine. Nevoia de a se întări pentru a supraviețui este prima lui prioritate, iar lupta este o noțiune dinamică motivată de dorința omului. Dorințele noastre pot fi contrazise de către alte persoane. Când aceste dorințe sunt opuse, ar putea fi conflict.

Pentru depășirea unor asemenea situații, medierea propune o cale eficientă de găsire a soluțiilor pentru satisfacerea unor necesități, cu menirea ca rezultatul medierii să fie acceptabil pentru toate părțile implicate în conflict. Am putea spune chiar că medierea are în prim-plan omul, cu demnitatea și valorile lui. Mecanismul medierii este universal. În lume sunt practicate mai multe forme ale medierii în funcție de tipul conflictelor și mediul lor, existând unele așa-zise modele (australian, american, german etc.).

O mediere europeană nu există, dar pe plan mondial, statistic, modelul francez de mediere are cel mai înalt procent de reușită (80%) în soluționarea conflictelor. Forma actuală în care întâlnim medierea în Europa a apărut în anii '80. La început, ea a cunoscut o dezvoltare relativ înceată. Cu toate că reacțiile față de experimentele desfășurate la erau deosebit de pozitive, chiar și din partea celor implicați, această mișcare nu a primit imediat sprijinul care se aștepta. Această abordare a reprezentat ceva foarte nou în cultura profesioniștilor și

a celor care elaborează politicile în domeniul legislativ și cel al justiției. În majoritatea țărilor a fost nevoie de mai bine de 10 ani pentru a putea dezvolta o activitate practică cât de cât semnificativă. Crearea unui cadru legal a oferit uneori un puternic impuls, dar nu a condus peste tot la evoluțiile care erau așteptate. Din punct de vedere cantitativ, practica a rămas oarecum limitată, redusă. Totuși, din punct de vedere calitativ, multe experimente desfășurate pe scară redusă și cele câteva programe de nivel național au oferit, într-o primă fază, date concrete și clare în baza cărora s-a tras concluzia că această modalitate de a răspunde fenomenului conflictual, cu siguranță, are un potențial inovator deosebit de puternic. Instituită și funcțională deja într-o serie de state europene (printre care Marea Britanie, Austria, Italia, Elveția, Belgia, Franța, Finlanda, Slovacia, Olanda, Portugalia, Norvegia, Irlanda, Ungaria etc.) precum și în Statele Unite ale Americii, Mexic, Canada etc., medierea se afirmă continuu ca una dintre cele mai favorabile modalități de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, directă și constructivă.

În Occident accentul se pune din ce în ce mai mult pe înființarea unor centre de mediere a conflictelor comunitare, în care medierea este utilizată într-o arie mai largă de probleme: de la conflictele în familie până la soluționarea disputelor comerciale între diferite agenții guvernamentale. 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.

Medierea comunitară este practică la scară largă în China, în cadrul Comitetelor Populare de Conciliere, în Africa, pentru rezolvarea disputelor între vecini, iar în zona Pacificului de Sud există consilieri și comitete care se întâlnesc regulat pentru a menține condiții de dezbateră ordonată între cei care au ceva de disputat. În fond, medierea s-a dezvoltat ca o practică alternativă de soluționare a conflictelor și ca un mecanism, un model avansat și eficient al *justiției restaurative*, justiție care „răspunde imediat conflictului și încurajează dezvoltarea unei relații bazate pe respect între litiganți, cei care suferă de pe urma conflictului”. Medierea este alături de conciliere, negocieri, arbitraj și alte instituții și se prezintă drept o modalitate relativ recentă de abordare a conflictelor. Însă, cota de reușită a acesteia a fost recunoscută și valorizată de întreaga comunitate internațională, bazându-se pe un procentaj în ascendență de finalități pozitive ca urmare a aplicării mecanismului de mediere (astfel indicatorul de succes în statele care o practică este de la 60 la 80% de reușită)[1].

În Republica Moldova, instituția medierii este una nouă. Începe să funcționeze după adoptarea *Legii cu privire la mediere*, la 14 iunie 2007, intrată în vigoare de la 1 ianuarie 2008 [2]. Pe parcursul anului 2008, pe lângă Ministerul Justiției a fost creat *Consiliul de mediere* și aprobată reglementarea juridică a activității acestui organ. În cadrul unui proiect inițiat de către Consiliul de mediere au fost instruiți primii mediatori autorizați din țară. Preocupările actuale ale Consiliului de mediere sunt legate și de monitorizarea activității mediatorilor, elaborarea politicilor în domeniu, promovarea metodelor alternative de soluționare a conflictelor, prezentarea Tabelului mediatorilor actualizat pe pagina Web a Ministerului Justiției etc. Evoluția ulterioară a lucrurilor a dovedit că societatea noastră nu este pregătită pentru a implementa medierea ca măsură alternativă de soluționare a conflictelor din cauza lipsei unei culturi juridice a societății și lipsei informației privind esența acestei metode, avantajele și dezavantajele ei. *Legea cu privire la mediere* a fost elaborată și adoptată în scopul armonizării legislației interne cu prevederile internaționale, asigurării unui acces mai bun la justiție prin dezvoltarea și promovarea metodelor alternative de soluționare a litigiilor și încadrarea în obiectivele-cheie ale politicii Uniunii Europene [3].

Procesul de mediere are vocația de a restabili dialogul, grație tehnicilor de evaluare și facilitare aplicate de terțul mediator, în virtutea cărora părțile ajung ele însele la soluția ce le convine, ținând cont de interesele comune. Drept urmare, rezultatul unei medieri va aduce părțile în poziție de egalitate și vor consfinți un statut reciproc valabil de câștigător. Justiția restaurativă dezvoltă medierea nu ca pe un proces ce trebuie să determine vinovăția sau inocența, ci mai degrabă ca pe un demers de a susține părțile în definirea și clarificarea problemelor aflate în dispută, de facilitare a procesului de comunicare, de rezolvare a neînțelegerilor, precum și de explorare a opțiunilor, alegere a unei soluții conforme cu interesele specifice ale părților implicate. În domeniul soluționării conflictelor, medierea este ilustrată ca o abordare pluridisciplinară sau ca o disciplină unică și integră. Prin raportare la drept, în general, sau la calea judiciară, în particular, care este o cale de abandon de către persoană a capacității sale de a decide, de a lua cuvântul și de a alege o soluție, medierea apare mai degrabă ca o cale naturală, în timp ce, cât de paradoxal ar părea, nu este considerată decât o metodă *alternativă* de soluționare a litigiilor. Ca disciplină, medierea propune un proces constituit din etape adaptabile la un context respectiv și reguli de funcționare, comunicare, al căror garant este mediatorul. Ea are drept

obiectiv, fără a fi o obligație pentru mediator, de a ajunge la rezultatul cel mai satisfăcător posibil pentru părți, nu pentru terțul mediator. Este, deci, un fel de a asista, ajuta, orienta persoanele în vederea luării unei decizii comune asupra soluției conflictului.

O viziune generală asupra medierii permite a susține că aceasta este un cadru stabil, sigur, confidențial, respectuos și liber în care se exprimă dorințe, aspirații, așteptări, scopuri, proiecte, cerințe, interese, necesități formulate de către persoanele litigante. Medierea este un procedeu de contribuție la reflecția individuală și colectivă, de formare a unei reprezentări reale asupra drepturilor și obligațiilor părților în contextul real al conflictului existent între ele.

Virtutea civică predispune oamenii la viață comunitară. Socializarea de bună calitate crește constant, dar lucrul asupra emoțiilor nu este privit ca un subiect potențial. Medierea este folosită din ce în ce mai mult în Occident în soluționarea disputelor comunitare. Eforturile curente sunt făcute doar în domeniul drepturilor, responsabilităților și al comportamentului. Dar, aceasta este tocmai intrarea în domeniul medierii sociale. Medierea socială s-a dezvoltat mai ales în problemele comunităților. Aici sunt conflictele din cadrul organizațiilor, ale sindicatelor cu patronatul și, în general, din cadrul societății civile. Ideea de soluționare a unui litigiu sau a unui conflict pe cale amiabilă, cu ajutorul unui specialist – mediatorul, câștigă tot mai mult teren și aderenți în cadrul comunităților din întreaga lume. Procedura medierii este preferată de părți, oameni și instituții, pe care complexitatea relațiilor sociale și economice îi plasează la un moment în situații conflictuale diverse, specifice raporturilor dintre oameni. Prin mediere pot fi soluționate în cadrul unei comunități un șir de litigii *de drept civil*: tănuire, revendicare, evacuare, partaj; *de drept al familiei*: divorț, partaj, încredințare minori; *de drept penal*: plângeri prealabile de lovire, calomnie, tulburare de posesie, distrugere; *de drept comercial*: pretenții, executarea contractelor, litigii între asociați până la litigii de muncă privind drepturi bănești etc. Aici se adaugă violențele din cadrul familiilor, violențele din școli, alte conflicte existente.

Pentru a generaliza, vom atenționa asupra următoarelor momente: medierea începe prin stabilirea condițiilor acesteia și a climatului de comunicare eficiente, continuă prin identificarea faptelor, intereselor, necesităților, prin schimbul și verificarea datelor factice utile, culminează cu exprimarea clară și sigură a ofertelor, iar finalizează prin elaborarea convenției/înțelegerii de mediere.

În mod ideal, medierea ar trebui utilizată ca măsură preventivă în evoluția conflictelor. După soluționarea conflictului, medierea previne reparația lui sau duce la repararea în primul rând a prejudiciului de natură morală și apoi – materială. Prin apelarea la demnitatea personală, sensul responsabilității civice și a sentimentelor nobile a părților, având la bază angajamentul voluntar, medierea oferă o nouă abordare a problemelor sociale. *În context cultural*, medierea reglează în cadrul comunității diferențele și disputele prin dialog, adaptare, integrare și toleranță. Prin urmare, medierea devine o valoare pentru fiecare și atinge chestiuni care privesc membrii comunității, cum ar fi prevenirea intoleranței, extremismului și naționalismului, prin soluții pașnice și democratice. Fiecare membru al comunității își are propria cultură, religie, opinie. Din această diversitate s-au instaurat stereotipurile ce sunt la originea intoleranței și a neînțelegerii care evoluează mai târziu în diferite conflicte. Pentru administrarea acestor diferențe, medierea este un mod de comunicare și o cale mai bună de abordare a problemelor, un spațiu al dialogului ce țintește în procesul transformării relațiilor. *În context educațional*, medierea contribuie nu doar la educarea părților implicate în conflict, dar și a întregii comunități în cadrul căreia a avut loc acest conflict. Participanții activi la un proces de mediere pot aplica noile cunoștințe în soluționarea conflictelor. Exemplele de soluționare pozitivă a conflictelor vor imprima medierii comunitare încredere în acest mecanism. *În context de regulator social*, medierea comunitară este capabilă simultan să detecteze și să trateze problema. Identificarea timpurie a surselor conflictului joacă un rol preventiv, cu condiția că astfel acțiunea propusă ca soluție să remedieze situația. Începută experimental, medierea se dezvoltă până la acel punct când este recunoscută ca necesară.

Motivația medierii pentru orice comunitate reiese și din faptul că ordinea umană este întotdeauna foarte fragilă și, drept rezultat, imperfectă. Recuperarea ordinii prin justiție are loc prin lupta pentru putere în care violența umană devine dominantă și, de regulă, învinge acel puternic. Or, justiția nu trebuie văzută ca pedepsind mereu pe cel slab, deoarece ea aruncă comunitatea într-un mecanism ce limitează violența, dar nu o elimină. Vom restabili cu adevărat ordinea numai atunci când vom înțelege că ea nu este o dezordine exterioară, ci, în primul rând, una interioară. Deși fundamentele justiției sunt apropiate de spiritul medierii: promovarea păcii, înțelepciunii și armoniei, deseori originile faptelor sunt ignorate, iar justiția nu poate oferi comunicare. Acest moment poate neglija aspectul educațional al părților și al comunității, deoarece într-o

provocare este nevoie de comunicare. În cazul dat, medierea oferă comunicare, face posibilă aprecierea actului comis de către părți, transformând situația într-o experiență centrată pe viitor – nu pe trecut. În felul acesta, medierea urmează supremul scop al justiției, utilizând mijloace diferite de ale sistemului legal.

Colapsul familiei și al structurilor comunitare din prezent lipsește oamenii de persoana capabilă de a soluționa problemele cu care se confruntă. Implicarea reprezentantului bisericii sau a unei persoane cu autoritate într-un conflict apărut în comunitate este la moment o măsură oportună, dar nu decisivă. Mediatorul, prin imparțialitatea sa, neutralitate și independență, poate să se implice mult mai eficient în soluționarea oricărui tip de conflict, prin pregătirea și abilitatea sa. De regulă, mediatorul are cunoștințe sau experiență în domeniul psihologiei, pedagogiei, sociologiei și al dreptului. Prin profesionalismul său el detectează ce a fost mai puțin menționat ori uitat de spus, subliniază mesajul, determină antagoniștii să devină conștienți de o realitate diferită – mai puțin cunoscută lor. Calitățile de bază ale mediatorului sunt: onestitate, concentrare și comunicabilitate, rapiditate și disponibilitate, toleranță și răbdare, încredere și respect, empatie. Or, instruirea teoretică fără abilități practice nu ajută cu succes medierea, iar cunoașterea în sine a principiilor de soluționare constructivă a conflictelor este insuficientă. Orice orientare, preconcepție, modele știute anterior despre conflicte influențează un proces de mediere. Deprinderea de a căpăta răspuns de la părți este esențială și abilitatea de a sesiza cu claritate este foarte necesară pentru orice mediator. Cunoașterea formelor de comportament al părților ajută o mediere abilă, mediatorul intervenind numai atunci, când cursul conflictului favorizează aprobarea sa.

Odată cu provocările de transformare a structurilor fundamentale ale societății, medierea poate să acopere acele zone ale relațiilor sociale pe care alți reprezentanți nu pot să o facă. Ea poate părea uneori dificilă lucrătorilor sociali, deoarece aceștia trebuie să se concentreze pe emoții la soluționarea unui conflict, de care, în fapt, au fost învățați să se distanțeze. Prin urmare, lucrătorii sociali relatează emoțiile, menținându-și detașarea necesară pentru a permite fiecărei părți atingerea necazurilor, fără a le lăsa să-și exprime trăirile și sentimentele. Pentru mediator acestea sunt punctele forte în activitățile lui, care permit părților să depășească individualismul și să devină active comunitar. De exemplu: în zonele neprivilegiate, unde șomajul este o problemă dramatică, avantajul medierii este de a oferi părților utilitatea de a se simți de folos în societate. Fiecare persoană își poate descoperi un statut, o demnitate și un respect al rolului său în beneficiul comun. Concepția pesimistă și lipsa de speranță sunt componente ale realității care-i împiedică pe oameni să-și genereze relații pozitive și acțiuni constructive. Medierea este accesibilă pentru toate păturile sociale și nu acceptă discriminări.

Rezolvarea acestor conflicte devine posibilă prin respectarea unor reguli generale de mediere, a principiilor fundamentale ale procedurii de mediere, axate pe caracterul voluntar și pe conceptele de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate. 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 avantajoase, eficiente și durabile. Mediatorul depistează conflictul interior și facilitează alegerea unei căi, în care fiecare pas se integrează în viitor prin construirea păcii interioare și a celei din jurul persoanelor, pentru că un conflict este totdeauna o problemă de emoții. Rolul mediatorului este de a dezvolta posibilitatea substituirii altei persoane și preluării sentimentelor, în mod neutru, fără judecarea sau impunerea unei viziuni, conferind demnitate și respect ambelor părți. Ca persoană neutră, mediatorul este obligat, conform prevederilor legale, să asigure părțile în conflict în încercarea de a găsi o înțelegere mutual acceptată, să explice procedura de mediere și să răspundă la întrebările părților. Mediatorul trebuie să fie o persoană cu experiență care are abilități de negociere. De asemenea, trebuie să fie cu o reputație fără obiecții, deoarece încrederea și echidistanța sunt elemente-cheie pe care se bazează mediatorul. Oricâte cunoștințe și abilități de negociere ar avea, dacă nu reușește să câștige încrederea părților, medierea nu are șanse [4].

În termenii prevederilor legale europene și occidentale privind medierea, aceasta apare ca un instrument de creare și de reparație a unei legături sociale, de reglare a conflictelor din viața cotidiană, aceasta fiind bogată în posibilități și piste de contra-echivalare. Medierea situează în centrul demersurilor sale omul și presupune în acest fel și o schimbare de cultură, vizând ca prin intermediul medierii indivizii să-și dirijeze, să-și soluționeze, gestioneze și nu doar să tranșeze situația conflictuală în care se află. În continuarea acestei idei, trebuie să subliniem că medierea este, întâi de toate, „o stare de spirit, o cultură” și doar apoi o modalitate de comunicare, și mult mai mult decât un instrument util permițând a recurge la tehnici novatoare.

Înscriindu-se într-un demers de ascultare și de non-judecare, medierea este axată pe viitor și nicidecum nu se reduce la incursiunea în trecut pentru a determina, clarifica și explica în amănunte cauzele cele mai profunde

ale conflictului. De fapt, rezultatul propriu-zis al medierii interesează nu atât de mult, centrul gravitațional de activitate a terțului facilitator (*mediatorul*) este însuși procesul de mediere în care acesta se angajează plenipotențiar și responsabil, aplicând tehnici moderne de a instaura o stare veritabilă de conlucrare și cooperare, de a consfinți la modul cel mai concret condițiile unui angajament de lucru în direcția aplanării conflictului. A alege calea medierii semnifică „a te simți dezarmat în fața unui conflict deja existent și identificat” [5]. Deși pare o afirmație mult prea radicală, totuși este o rezervă care și-o asumă statele în momentul în care au legiferat instituția medierii. Or, textele legale în vigoare care încadrează juridic medierea nu și-au asumat nici unul responsabilitatea, și nici nu au atribuit medierii rolul, misiunea, funcția de prevenire a conflictelor, cu atât mai mult cea de „ștergere” sau dispariție a unei relații conflictuale deja afirmate. Această componentă de finalitate nu se încadrează în conceptul legal promovat de legislația în vigoare privind medierea. Prin modalitatea respectivă se ia angajamentul de a favoriza procesul de comunicare și de împăcare a părților, de a fi garantul liberului consimțământ, al independenței, imparțialității, stabilității, neutralității, confidențialității, egalității, de a da expresie pozitivismului în comunicare și cooperare. Iată de ce este atât de dificil a fixa obiectivele medierii, care se detașează de la obiectivele-cadru, atât doar că acestea se constituie ca puncte de pornire, ulterior – ca puncte de reper și axe acționale, precum și ca indicatori de evaluare a drumului parcurs prin mediere. Astfel de obiective nu riscă să devină limite, bariere ce ar constrânge acțiunile mediatorului doar într-o singură direcție.

Legislația statelor în care medierea este instituționalizată prevăd că medierea este posibilă atât timp cât părțile rămân stăpânii conflictului lor și atât timp cât persoanele implicate în acesta își manifestă dorința de a fi parte în soluționarea acestuia și de a găsi zona interferențială cea mai comodă. Astfel, medierea prin intermediul mediatorului supraveghează ca acest caracter voluntar și confidențial să fie bine înțeles și acceptat de părți, precum și în ceea ce privește fondul cauzei care a transmis conflictul spre mediere [6].

Din cele expuse, putem delimita următoarele momente-cheie cuprinse și deduse din toate definițiile oferite de cadrul normativ internațional:

- nici o persoană implicată în conflict nu are puterea de a tranșa singură întrebările conflictuale într-o manieră pe deplin satisfăcătoare;
- aceste persoane au nevoie una de alta pentru a avansa și au nevoie de asistența terțului care să le indice modalitățile de a mișca din loc conflictul, discuții în căutarea unui compromis reciproc valabil;
- ele dispun de o anumită autonomie în cadrul conflictului și soluționării acestuia, de o autonomie convergentă spre autoritatea și centrul demersurilor mediale ale mediatorului;
- intervenția terțului mediator nu este percepută ca o lipsă de independență, monopol al părților față de conflict, ci ca o acțiune benevolă și unanim acceptată, totodată caracterele de monopol, autoritate și independență fiind abordate prin prisma medierii (egalitate și cooperare);
- persoanele implicate au un interes direct în finalizarea medierii printr-un aranjament negociat, legal, funcțional și ulterior generator de efecte juridice;
- părțile în conflict participă de bunăvoie în procesul de mediere, acest consimțământ luând forma fie a unei clauze de mediere, introduse anterior în contractul ce le leagă, conform unei decizii comune în acest sens;
- în pofida conflictului ce le-a plasat pe poziții antagoniste, părțile ca finalitate a urmăririi unei căi amiabile de soluționare a acestuia vor tinde să păstreze și să dezvolte în continuare relațiile prezente, fie că este vorba de interese economice, familiale sau sociale ce stau la baza acestora.

Medierea este pe lângă un proces confidențial și un promotor al unui control efectiv mai mare asupra rezultatelor dezbaterilor (output-uri), delegând părților responsabilitatea de a fi creativi în identificarea și explorarea opțiunilor pentru o înțelegere cât mai rapidă și optimă. În acest sens, medierea este un proces bine organizat și centrat pe cei care își doresc să joace un rol continuu activ în decizia asupra finalității soluționării, și anume pentru că medierea oferă ambelor părți sau reprezentanților acestora oportunitatea să discute în modul cel mai direct subiectele și soluțiile alternative posibile.

Medierea se bazează pe cooperarea părților și utilizarea, de către mediator, a unor metode și tehnici specifice, completate printr-un orizont larg de cunoștințe și abilități ale mediatorului, alături de comunicare și negociere. Fiecare participant la procedura de mediere are posibilitatea de a-și expune cazul și punctul său de vedere fără a fi întrerupt. Mediatorii nu decid cine are dreptate, nu judecă ce s-a întâmplat și nu caută vinovații. Ei ajută participanții să-și identifice nevoile reale. În final, mediatorii ajută părțile să găsească o soluție durabilă

a conflictului, evitându-se procesele judiciare. Mediatorul este pus în situație ca, discutând cu părțile, atât împreună, dar și separat cu fiecare (dacă se va considera necesar), să mențină întotdeauna confidențialitatea discuțiilor, cu abilitatea de psiholog, să încerce să pătrundă în profunzimea disputei și să surprindă problema și interesul real al fiecărei părți. Informația obținută în cadrul medierii este confidențială și nu poate fi folosită fără acordul scris al părților. În scopul asigurării confidențialității procesului de mediere, în temeiul și în condițiile legii, mediatorul nu poate fi audiat în privința faptelor sau actelor de care a luat cunoștință în cadrul procedurii de mediere. Mediatorul este în drept să facă declarații în favoarea părților mediate, însă darea declarațiilor, în aceste cazuri, exclude participarea lui ulterioară în procesul de mediere [7].

În procesul medierii, mediatorul poate identifica soluții potrivite intereselor tuturor părților implicate, soluții pe care le propune acestora, dar pe care nu le poate niciodată impune. Mediatorul nu este judecător, mediatorul nu dictează. Părțile sunt libere oricând să accepte soluția, să caute variante împreună cu mediatorul sau să renunțe la mediere, fapt pentru care medierea este considerată o metodă alternativă de soluționare a litigiilor. Mediatorul are dreptul la onorariu, stabilit prin negociere cu părțile, în funcție de natura și obiectul conflictului, precum și la compensarea cheltuielilor ocazionale de mediere. La fel, are dreptul să informeze publicul referitor la desfășurarea activității sale, cu respectarea principiului confidențialității, să aplice propriile reguli de organizare a procesului de mediere prin stipularea acestora în contractul de mediere, fără să încalce dispozițiile prevăzute de lege.

Pe lângă drepturi, mediatorul are și un șir de obligații, legate de asigurarea respectării principiilor medierii, abținerea de la mediere în cazul unor incompatibilități prevăzute de legislație, informarea părților cu privire la procesul de mediere, la scopul și efectele acesteia, depunerea diligenței pentru a nu admite ca acordul de împăcare să conțină formulări ce aduc atingere bunelor moravuri. Mediatorul poartă răspundere civilă, în condițiile legii, pentru cauzarea de prejudicii prin încălcarea obligațiilor sale.

Beneficiile medierii conferite prin economisirea de timp, de stres emoțional, de cheltuieli sunt evidente în comparație cu procedura judiciară clasică. Prin asistența specialistului se ajunge la soluții proprii acceptate de fiecare parte implicată în dispută. Soluționarea litigiilor prin mediere contribuie, înainte de orice argument, la îmbunătățirea actului de justiție, mutând centrul de greutate pe criteriul cantitativ și calitativ al soluțiilor adoptate; justițiabilii au alternativă la sistemul juridic, iar apărătorii lor asistă sau reprezintă în procedura medierii.

Medierea este un proces și, ca orice proces, are o anumită ordine și consecutivitate care a fost gândită în așa mod încât să producă rezultate cât mai bune. Astfel, un proces de mediere trece prin următoarele etape: *activități de pre-mediere; inițierea/începerea medierii; identificarea problemelor; elaborarea planului de negociere; crearea unei înțelegeri reciproce și formularea alternativelor; finalizarea procesului de mediere.*

Locurile de desfășurare a unor asemenea procese de mediere pot fi create în funcție de cel mai potrivit mediu unde oamenii își pot discuta personal problemele. Ele pot fi propuse atât de către mediator, cât și de părți. Unica condiție este ca acest loc să fie acceptat de către toți participanții la procesul de mediere. Indicată ar fi biroul mediatorului autorizat pregătit pentru asemenea evenimente. După alegerea mediatorului și semnarea contractului de mediere, acesta din urmă reunește părțile într-un loc neutru, la sediul mediatorului, sau în alt loc convenit din timp. Descriind procesul de mediere în spiritul legii, mai întâi vom face referință la art.27 din Legea cu privire la mediere, care prevede că medierea se întemeiază pe cooperarea părților și utilizarea de către mediator a anumitor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere. Părțile aflate în litigiu pot fi asistate de rude, soț, avocat sau de alte persoane, în condiții stabilite de comun acord. Ulterior are loc o discuție comună ce poate fi urmată deseori de întâlniri separate ale mediatorului cu fiecare din părți. Sunt considerate ca optimale sintezele litigianților ce ar descrie viziunea lor asupra conflictului și cedările la care pot să meargă. Uneori, în cazuri mai complicate, aceste expuneri sunt chiar solicitate direct și necondiționat de către mediator. Pentru întâlnirile lor cu mediatorul, părțile pot accepta două variante:

- ✓ întâlniri comune (face-à-face);
- ✓ întâlniri separate, mediate („caucus”).

În cazul întâlnirilor comune, părțile, ca urmare a acordului lor de cooperare/colaborare, întru soluționarea conflictului negociază și discută deschis între ele în condițiile ambianței amicale și anturajului comunicațional reabilitat de mediator prin diversele tehnici de facilitare ce le aplică, tehnici ce urmăresc și respectul intereselor și drepturilor legitime ale părților litigante.

Pentru varianta a doua, a ședințelor separate, este valabil caracterul strict confidențial al procesului. Aceste întâlniri separate între mediator și una dintre părțile în litigiu permit mediatorului să înțeleagă mult mai bine

conflictul, să avanseze discuții, fiind în deplină cunoștință de cauză asupra situației de fond. În acest context, pentru ca mediatorul să fie în măsură să înțeleagă toate aspectele conflictului, trebuie să aibă garanția că ceea ce a fost spus și discutat în cadrul întâlnirilor separate nu va fi relevat celeilalte părți fără un acord prealabil. Scopul acestor întâlniri este de a discuta despre percepția părților asupra conflictului; de a examina, sub rezerva confidențialității, anumite elemente particulare ale dosarului; de a considera o propunere/ofertă lansată de cealaltă parte.

Dat fiind că părțile sunt „stăpânii” conflictului și ai procesului de mediere, recurgerea la „caucus-uri” rămâne a fi condiționată de acceptul ambelor părți. Indiferent dacă ar fi în cadrul ședințelor comune sau separate, mediatorul va sublinia faptele pertinente și indispensabile soluționării conflictului și va proceda la explorarea diferitelor ipoteze ce ar putea aduce la o înțelegere între medianți. Dacă părțile au ajuns la o înțelegere, se va redacta un acord de mediere, care va cuprinde reglementări exprese referitoare la clauzele asupra cărora s-a consimțit. Această înțelegere dintre părți are calitatea unui document sub semnătură privată și nu trebuie să conțină prevederi care aduc atingere legii, ordinii publice sau bunelor moravuri. Această exigență obligă mediatorul să verifice îndeplinirea condițiilor date, fiind în drept să ceară asistența unui specialist calificat. Reglementările legii naționale referitoare la *acordul de împăcare* sunt incluse în art.29 al Legii cu privire la mediere. Astfel, acordul de împăcare va include angajamentele asumate de părți și poate fi afectat de termene și condiții. Legea oferă, prin alin.(3), posibilitatea unei părți ca, în cazul neexecutării acordului de către cealaltă parte, să se adreseze în instanță pentru a solicita executarea silită a acestuia. Acordul de împăcare este executoriu, de la data indicată în el, iar în lipsa unui termen expres de executare – după expirarea termenului de 15 zile. Acest acord poate fi autentificat la notar sau la altă autoritate competentă, dacă părțile insistă asupra acestei forme.

Pe lângă această modalitate, în fond dezirabilă, de finisare a medierii, legea mai prevede câteva situații în care aceasta ia sfârșit, printre care: constatarea de către mediator că părțile nu pot ajunge la un acord; renunțarea la mediere de către părți; decesul unei părți – persoană fizică sau lichidare – persoană juridică, etc. În acest sens, mediatorul va putea constata că părțile nu pot ajunge la un acord în cazul în care conflictul mediat nu se soluționează în 3 luni de la data acceptării medierii, iar părțile nu solicită continuarea procedurii medierii [8].

Promotorul medierii elvețiene, J.Mirimanoff, susține că, vorbind despre mediere, se are în vedere în primul rând un instrument util și favorabil stabilirii păcii sociale [9]. Această opinie este acceptată tocmai pentru că medierea presupune cultură, iar aceasta contribuie la emergența unui nou model al culturii juridice, în care indivizii, învățând a se autoresponsabiliza și a privi prin prisma interesului propriu durabil, vor fi implicați necondiționat și vor fi direct responsabili de soarta conflictului lor. Este vorba, deci, și despre un set nou de relații sociale pe care să apară și să se instaureze în sistemul actual judiciar. Or, puterea judecătorească actuală este marcată de o lungă și grea tradiție: cea în care conflictul este asimilat unei lupte care finisează cu învingători și perdanți. Ne confruntăm cu o tradiție care exercită o presiune considerabilă asupra mentalităților. Este nevoie de timp pentru ca medierea, ca urmare a recunoașterii *de iure*, să fie și *de facto* un mecanism aproape de viziunile potențialilor utilizatori.

Promovarea medierii comunitare denunță un adevăr, o realitate și, în același timp, o direcție de dezvoltare a științelor sociale, comunicaționale moderne. Toate demersurile de mediere sunt impregnate de o tendință de a întări și de a consolida potențialul persoanelor de luare a deciziilor, abilitate imperativă atunci când se raportează la ideea de gestionare a conflictelor în termeni de costuri–beneficii și timp. Medierea merge, astfel, pe ideea delegării responsabilităților, dezvoltării personale și implicării totale în nucleul conflictului, prin recunoașterea individului în centrul acestuia. La acest capitol, medierea vine în contradicție cu *Dreptul*, care promovează ideea că individul trebuie să fie constrâns pentru a se comporta adecvat, pe când medierea transcende de la ideea că individul poate în orice moment învăța a se controla.

În practica internațională pot fi delimitate două curente evoluționiste de bază de afirmare legală a medierii: medierea într-o abordare non-intervenționistă și medierea în abordarea intervenționistă, centrată. Prima viziune presupune o atitudine rezervată și non-intervenționistă în fondul cauzei problemei/litigiului, mediatorul fiind responsabil de cadrul în care se desfășoară medierea. El este responsabil de buna derulare a procesului, iar scopul este de a suscita soluții originale. Este foarte clar că în acest caz motorul procesului sunt părțile și voința acestora, mediatorul asumându-și rolul de a aplica tehnici de facilitare, neavând nici o putere, nici chiar să impună o decizie finală a sa (cu excepția dacă nu este chemat să o facă). Această modalitate de funcționare a medierii este proprie, în mare parte, modelului european.

Practicienii nord-americani au evoluat de la această ultimă abordare spre una mai centrată și cu o țință acțională foarte net delimitată („plus ciblée”). Aceste modificări au fost dictate de conjuncturile și condițiile

specifice mediului dat, care în mod special constau în determinisme relative la scepticismul avocaților americani față de această modalitate. Respectiv, doar transgresarea frontierei prin care mediatorul, prin acțiunile sale, se axează și pe fondul cauzei încercând să structureze și să particularizeze litigiul, a permis de a răspunde necesităților înaintate de avocați. Actualmente, mediatorii americani facilitează negocierile dintre avocați, ajutându-le să depășească obstacolele strategice (sau, uneori, emoționale) inerente dosarelor ce le sunt încredințate. Astfel, pentru ca medierea să rămână un mod eficient de rezolvare a conflictelor, mediatorii au trebuit să țină cont, mai mult decât colegii lor europeni, de interesele avocaților și nu doar de ale părților. Acest ultim factor a și condiționat linia evolutivă spre o mediere intervenționistă, a cărei idee-cheie este că mediatorul la un moment dat vine să ofere, să propună soluția sa. Am putea nota, de asemenea, că în felul acesta medierea se transformă într-un arbitraj. Acest lucru a și determinat practicienii să numească această formă de acțiune *med-arb*. Din aceste considerente, mediatorul este în mare parte responsabil de natura informațiilor schimbate, inclusiv de blocajul transmiterii anumitor informații ce ar putea dăuna negocierilor [10].

Vom nota, în acest sens, că, în cazul practicii nord-americe, medierea este una mai mult evaluativă, bazată pe fapte și lege. În schema prezentată, intenția noastră a fost de a specifica cele două forme ale medierii în vederea sublinierii faptului că, deși pornesc și decurg din același tip de manifest al voinței părților implicate în conflict, acestea au modalități diferite de desfășurare și se axează pe tehnici definitiv diferite; momentul care, indiscutabil, convinge asupra distincțiilor existente este acela care plasează în centrul demersurilor mediale persoanele. Scopul final al mediatorului este de a stabili o alianță de lucru cu părțile, astfel ca acestea să aibă încredere în el, să comunice liber și să acționeze cu simpatie, să îmbunătățească climatul dintre părți, creând o atmosferă de cooperare între părți, să dezvolte un proces creativ întru a extinde gama de alternative percepute ca fiind disponibile pentru a permite o evaluare mai realistă a noilor soluții posibile. Prin urmare, mediatorul poate plasa interesele părților în centrul negocierilor și soluționa conflictul indiferent de natura acestuia și mediul în care a izbucnit, după ce părțile au fost cointeresate și preocupate de aplanarea constructivă a acestuia.

În concluzie, medierea, drept o formă alternativă de rezolvare a conflictelor, reprezintă o modalitate destul de esențială pentru comunitatea modernă. Această formă de soluționare a conflictelor devine o tradiție a multor comunități internaționale. Unele țări au acumulat destule cunoștințe practice pentru a demonstra valoarea medierii în domeniul dat. Reforma justiției promovată în țara noastră este, la moment, o înlesnire majoră a promovării acestei modalități alternative de soluționare a tuturor tipurilor de conflicte din societate. Desfășurarea unei campanii de mediatizare corectă a informației despre esența și avantajele medierii poate fi un suport relevant în sprijinul instituției medierii.

Referințe:

1. Kol D. The mediators.- Cambridge: Mass. MIT Press, 1983, p.23.
2. Legea cu privire la mediere, nr.134-XVI // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.188-191, art.29 alin.(3).
3. Zubco A. Medierea problemelor sociale – un imperativ al timpului // Moldoscopie (Probleme de analiză politică), nr.4 (XXXIX), - Chișinău: USM, 2007, p.135-140.
4. Crăciun C. Teoria și practica negocierilor.- Chișinău: Prut Internațional, 2002, p.31.
5. Bruno S. Régler les conflits entre associés:atouts et limites de la médiation // L'AGEFI Services, 2005, no 4, p.24.
6. Chenou M. La médiation comme outil stratégique // PME Magazine, 2005, no 3, p.52.
7. Legea cu privire la mediere, art.29 alin.(3).
8. Ibidem.
9. Mansour F. Justice et Médiation // Le Temps, 2004, no 15, p.33.
10. Kirvis J. Improvisational negotiation: a mediator's stories of conflict about love, money, anger and the strategies that resolved them. - San Francisco, 2006, p.123.

Prezentat la 07.07.2011