

Codul deontologic al mediatorului

Codul deontologic al mediatorului este adoptat în temeiul art. 23 lit. g) al Legii nr. 134- XVI din 14 iunie 2007 și se aplică mediatorilor atestați profesional.

Capitolul I PRINCIPII GENERALE

1. Principiul profesionalismului

Principiul profesionalismului este principiul fundamental al activității unui mediator, deoarece se referă la competență, capacitatea și pregătirea profesională a mediatorului.

2. Principiul corectitudinii

Principiul corectitudinii presupune menținerea de către mediator a echilibrului între interesele părților și căutarea unor obiective corecte pentru soluționarea litigiului mediat.

3. Principiul imparțialității mediatorului

- 1) În procesul de mediere părțile au drepturi egale și trebuie să fie tratate egal.
- 2) Mediatorul este obligat să fie imparțial în relația cu ambele părți. Imparțialitatea înseamnă lipsa protecției favorizate sau a preferințelor prin cuvinte sau prin fapte.
- 3) Mediatorul va evita parțialitatea și prejudecățile bazate pe caracteristicile personale ale părților: vîrsta, statut social, rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau orice altă opinie, originea națională sau socială, avere sau orice alte împrejurări.
- 4) Mediatorul va media doar cazurile în care el poate rămîne imparțial.

4. Principiul neutralității

- 1) Mediatorul trebuie să fie neutru în ceea ce privește conflictul. El nu poate să urmărească anumite beneficii în timpul negocierilor sau să aibă vreun interes personal în semnarea acordului de împăcare, modul și formele în care se preconizează a fi încheiat.
- 2) Mediatorul trebuie să dezvăluie participanților orice circumstanțe ce ar putea cauza apariția conflictelor de interese.
- 3) Mediatorul trebuie să informeze în egală măsură părțile despre caracterul medierii și consecințele posibile.

4) În cazul în care proveniența mediatorului sau experiența acestuia ar prejudicia calitatea medierii, mediatorul trebuie să renunțe la mediere, cu excepția cazului în care ambele părți sunt de acord să continue procesul.

5. Principiul acceptării

- 1) Mediatorul trebuie să fie acceptat de părți. Nimeni nu poate să oblige mediatorul să presteze serviciul atunci când cel puțin una din părți nu-l acceptă.
- 2) Mediatorul nu poate refuza prestarea serviciilor de mediere solicitate de părți, decât în cazurile expres reglementate..
- 3) Regulile procedurii de mediere sunt aplicate doar când sunt acceptate de către părți. Mediatorul poate să propună regulile și apoi ele trebuie să fie confirmate de către părți.
- 4) Mediatorul trebuie să explice părților că soluția acceptabilă pentru rezolvarea conflictului nu înseamnă în mod obligatoriu satisfacerea totală a intereselor.

6. Principiul confidențialității

- 1) Mediatorul trebuie să asigure confidențialitatea procesului. Mediatorul nu va divulga nici o informație obținută în cadrul medierii, precum și cu privire la documentele întocmite sau care i-au fost oferite de către părți pe parcursul medierii, chiar și după încetarea funcției sale, cu excepția cazului în care legea prevede contrariul.
- 2) Limitele principiului confidențialității apar în cazurile când:
 - a) părțile au dat permisiunea;
 - b) este cerută de lege;
 - c) informația dezvăluie un risc real pentru participanții la mediere sau pentru altă persoană;
 - d) informația se utilizează anonim în comunitatea profesională cu scop instructiv sau schimb de experiență.
- 3) Mediatorul trebuie să informeze părțile în cadrul primei ședințe despre limitele confidențialității enunțate în punctul 2).
- 4) Mediatorul trebuie să informeze părțile despre necesitatea de a oferi informația cu privire la rezultatele medierii și/sau stadiul la care se află procesul de mediere - instituției specializate pentru mediere, procurorului și/sau instanței de judecată.

5) Documentele ce se referă la mediere trebuie să fie depozitate astfel ca la ele să aibă acces doar mediatorii.

6) Mediatorul răspunde, conform legislației, pentru încălcarea principiului confidențialității.

7. Principiul liberului acces și egal la mediere

Acest principiu presupune accesul liber și egal al fiecărei persoane la mediere indiferent de vârstă, statut social, rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, origine națională sau socială, avere sau alte împrejurări.

8 . Principiul liberului consimțământ

1) Liberul consimțământ este un principiu important al medierii și presupune abilitatea părților de a participa voluntar și fără constrângere la procesul de mediere.

2) Părțile au dreptul să aleagă mediatorul, sau să ceară înlocuirea acestuia în orice etapă a procesului.

3) Mediatorul nu trebuie să constrângă nici una din părți să participe la procesul de mediere sau să elaboreze acordul de împăcare.

4) Mediatorul nu va lua decizii în numele nici uneia dintre părți.

5) Mediatorul va respecta și va încuraja dreptul părților de a lua orice decizie liberă și în cunoștință de cauză care să soluționeze divergențele dintre ele.

6) Mediatorul va informa părțile de la început, în ce va consta activitatea sa și asupra faptului că decizia finală le aparține în mod exclusiv și că se pot retrage oricând din procesul de mediere.

Capitolul II STANDARDE DE ETICĂ PROFESIONALĂ ALE MEDIATORULUI

9. Etica profesională

1) În activitatea profesională, mediatorul va manifesta:

a) onestitatea – mediatorul trebuie să fie onest față de sine, față de părți și de comunitatea profesională.

b) concentrarea – mediatorul trebuie să aibă capacitatea de a urma gândurile în așa fel ca să fie capabil să se concentreze pe o problemă, faptă, circumstanță specifică cu care se confruntă la momentul dat și de a nu lăsa alte probleme să-l preocupe.

- c) rapiditatea și disponibilitatea – mediatorul trebuie să posede capacitatea de a pune întrebări potrivite la momentul potrivit, ceea ce va ajuta părțile să înțeleagă motivele comportării lor.
 - d) toleranță – mediatorul va accepta și respecta opiniile diferite ale celor din jur, chiar și contrare celei proprii.
 - e) încredere – mediatorul trebuie să fie o persoană care are încrederea că fiecare persoană este capabilă să se schimbe și să progreseze.
 - f) respect – mediatorul trebuie să respecte demnitatea părților și să asigure ca părțile să se comporte respectuos una cu alta.
 - g) răbdare – nu se permite impunerea și forțarea părților să încheie procesul de mediere cu acordul de împăcare. Când părțile reflectă asupra problemei ele nu trebuie grăbite. Soluțiile trebuie să fie depistate de către părți, în așa fel ele vor fi mult mai trainice și vor aduce satisfacții mult mai mari.
 - h) empatie – mediatorul trebuie să fie capabil să creeze un climat de bunăvoință, înțelegere, să manifeste compasiune față de părțile în conflict și să aibă abilitatea de a înțelege starea emoțională și socială a unei alte persoane.
 - i) capacitatea de a păstra confidențialitatea informației care i-a devenit cunoscută:
 - j) comunicabilitate – această abilitate va facilita stabilirea relațiilor cu beneficiarii.
- 2) Mediatorul trebuie să medieze doar în cazurile când are calificarea și capacitățile personale necesare pentru a satisface așteptările raționale ale părților.
- 3) Este interzis de a cumula activități de mediere cu activități care:
- a) ar prejudicia activitatea sa;
 - b) ar limita capacitatea de a fi imparțial și neutru;
 - c) ar perturba autoritatea sa morală.

10. Instruirea și formarea

- 1) Mediatorul trebuie să posedă cunoștințe esențiale și abilități în domeniul medierii. Cunoștințele sale trebuie să cuprindă metode de soluționare a conflictelor, tehnici de mediere, reguli și metode de mediere, cunoștințe în domeniul procedurii juridice, comunicării, psihologiei, eticii profesionale.

2) Mediatorul trebuie să cunoască literatura de specialitate ce abordează problema medierii, trebuie să cunoască inovațiile în domeniul justiției restaurative și să le aplice în practică.

3) Mediatorul trebuie să știe să își evalueze capacitățile și abilitățile sale de mediere; să își îmbogățească permanent cunoștințele în domeniul procesului de mediere, prin participarea activă la conferințe, seminare de instruire, ateliere de lucru, întâlniri cu specialiștii din domeniu, mese rotunde, prin studierea literaturii naționale și internaționale ce abordează tema medierii și soluționarea conflictelor.

4) Mediatorul trebuie să acumuleze cunoștințe despre specificul aplicării medierii pentru categorii specifice: minori, persoane cu dezabilități etc.

Capitolul III. STANDARDE ALE PROCESULUI MEDIERII

11. Calitatea procesului

1) Mediatorul trebuie să dirijeze procesul de mediere corect, sînguincios, în concordanță cu principiul liberului consimțământ, în conformitate cu prevederile legislației din domeniul medierii.

2) Mediatorul trebuie să depună toată diligența necesară în vederea prestării unui serviciu de calitate în condiții de siguranță, respect reciproc, egalitate de șanse, respectarea diversității, corectitudine profesională și procedurală.

3) Mediatorul se va pregăti cu seriozitate de desfășurarea ședințelor de pre-mediere, prin pregătirea locului de desfășurare a medierii, colectarea și studierea informației despre părțile medierii, contactarea experților în cauzele exprese, pregătirea strategiei de mediere.

12. Selectarea cazurilor

1) În selectarea cazului, mediatorul trebuie să analizeze abilitatea și dorința părților de a participa la mediere, nediscriminarea părților, precum și calificarea și capacitățile personale ale sale.

2) Părțile, de comun acord, pot fi asistate de avocat, traducător, interpret, precum și de alte persoane, dacă legislația nu prevede altfel.

13. Dezvăluirea informațiilor

- 1) La cerere, mediatorul trebuie să dezvăluie informația cu privire la modul petrecerii medierii, educația, instruirea și experiența sa în mediere.
- 2) Fără a ține cont de confidențialitate, mediatorul este obligat să informeze autoritățile competente referitor la o infracțiune iminentă, despre care ia cunoștință în cadrul medierii.
- 3) La solicitarea expresă a uneia dintre părți, să asigure confidențialitatea informației comunicate în raport cu cealaltă parte.
- 4) Mediatorul poate solicita semnarea unui acord de confidențialitate și pentru părțile participante la mediere.

14. Ședința de pre-mediere

Mediatorul are datoria de a desfășura ședințe de pre-mediere cu părțile separat, în baza unui program individualizat. În cadrul acestor ședințe trebuie să fie asigurate:

- a) siguranța fizică și psihică;
- b) ascultarea și încurajarea exprimării emoțiilor;
- c) Oferirea informațiilor privind:
 - programul de mediere;
 - persoana mediatorului;
 - procesul de mediere, inclusiv caracterul confidențial al informației obținute de către mediator;
 - drepturile părților;
 - personalitatea părților;
 - resursele disponibile;
 - altă informație la cerere sau după oportunitate;
- d) Informarea cu privire la riscurile / beneficiile și asistență în luarea deciziei, incluzând libertatea părților de a se retrage din proces în orice moment.
- e) Pregătirea atentă a victimei și infractorului:
 - testarea așteptărilor reale;

- evaluarea daunelor și necesităților;
- posibilități de restituire/reparare.

15. Ședința de mediere

- 1) Mediatorul trebuie să faciliteze schimbul de viziuni și opinii.
- 2) Mediatorul ajută părțile să înțeleagă care sunt condițiile acceptabile pentru ele și dacă sunt reale de a fi îndeplinite.
- 3) Mediatorul ajută părțile să elaboreze un acord care să fie acceptabil pentru acestea.
- 4) Mediatorul trebuie să se asigure că ambele părți percep acordul de împăcare corect.

16. Încetarea procesului de mediere

- 1) Procesul de mediere încetează la inițiativa părților, fie prin încheierea acordului de împăcare, fie prin refuzul părților de a continua procesul de mediere.
- 2) Mediatorul trebuie să încheie sau să suspende procesul de mediere, dacă medierea este utilizată într-un mod ilegal, sau dacă una din părți este incapabilă să participe din cauza stării de ebrietate, incapacității fizice sau mintale sau limitarea capacității de exercițiu.
- 3) În cazul în care părțile ajung la un impas, mediatorul nu trebuie să continue discuțiile neproductive care ar afecta părțile din punct de vedere emoțional.
- 4) În cazul în care acordul presupune restituirea pagubei și/sau alte angajamente, mediatorul trebuie să pună în discuții când și cum va avea loc restituirea, stabilind și un plan, monitorizând realizarea și consecințele nerespectării acordului. În acest caz procedura de mediere poate înceta o dată cu executarea angajamentelor asumate prin acord.

Capitolul IV. STANDARDE DE ETICĂ ORGANIZAȚIONALĂ

17. Relația cu părțile

- 1) Mediatorul este obligat să respecte auto-determinarea părților (independența, expunerea liberă), capacitatea părților de a ajunge voluntar la un acord.
- 2) Mediatorul trebuie să asigure organizarea echitabilă și imparțială a procesului și desfășurarea fiecărei etape a acestuia.
- 3) Mediatorul trebuie să dea consultații tuturor participanților la proces, la cererea acestora, să răspundă la întrebări, în cazul în care este competent.

18. Colaborarea cu mediatori precum și cu alți profesioniști

- 1) Mediatorul trebuie să respecte principiul solidarității, loialității dintre mediatori.
- 2) Mediatorul trebuie să stimeze experiența, pregătirea profesională și eficacitatea muncii colegilor săi, să lărgască colaborarea necesară pentru îmbunătățirea calității serviciului de mediere.
- 3) Mediatorul utilizează competența sa pentru a dezvolta cooperarea și nu pentru a transforma aceasta în competiție.
- 4) Mediatorul trebuie să prezinte colegilor săi informația cu privire la evaluarea procesului de mediere în cazurile în care la proces participă mai mulți mediatori (co-mediere).
- 5) Mediatorul poate participa în calitate de asistent în medierile efectuate de către colegi și de a împărtăși experiența personală cu alții.
- 6) Posibilele conflicte dintre mediatori pot fi arbitrate de către instituția specializată pentru mediere sau de persoana desemnată de aceștia de comun acord.
- 7) Mediatorul menține legături continue și sistematice cu persoana, a cărei conflict se află în instanță spre examinare, în așa fel ca aceasta să fie informată despre stadiul la care se află cazul.
- 8) Raporturile de colaborare dintre mediatori și a mediatorilor cu alți profesioniști nu sunt un scop în sine, ci prin dezvoltarea lor se stabilesc modalități și mijloace de consolidare a instituției medierii și statutului mediatorului.

19. Publicitatea

- 1) Mediatorul trebuie să promoveze profesia de mediator și serviciile de mediere.
- 2) Mediatorul trebuie să prezinte informații autentice cu referire la serviciile oferite, educația, instruirea și experiența sa.
- 3) Mediatorii trebuie să se abțină de a face promisiuni și să garanteze rezultate.

20. Relația cu mass-media

În relația cu mass-media, mediatorul trebuie să se conducă după principiul confidențialității.

Capitolul V. RESPECTAREA CODULUI DEONTOLOGIC AL MEDIATORULUI

21. Sancțiunile nerespectării Codului deontologic al mediatorului

1) Sancțiunile impuse mediatorilor pentru nerespectarea Codului sunt:

a) avertisment

b) mustrare sau mustrare aspră;

c) suspendarea exercitării activității de mediator pentru o durată de la o lună la 6 luni;

d) retragerea împuternicirilor pentru exercitarea activității de mediator.

2) Sancțiunea disciplinară se aplică la propunerea Consiliului de mediere prin ordinul ministrului justiției.