



Organization for Security and
Co-operation in Europe
Mission to Montenegro



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères

ISTRAŽIVANJE

Stavovi građana o posredovanju - medijaciji



Organization for Security and
Co-operation in Europe
Mission to Montenegro



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères

ISTRAŽIVANJE

Stavovi građana o posredovanju - medijaciji

Podgorica, oktobar 2013.

Istraživanje je obavio Centar
za demokratiju i ljudska prava



UVOD

Zakon o posredovanju je objavljen u "Službenom listu CG, br. 30/2005", od 13.5.2005. godine. Međutim, prvobitni zakonski tekst je izmijenjen Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o posredovanju, koji je objavljen u junu 2012. godine, "Službeni list Crne Gore, br. 29/2012". U članu 1 Zakona o posredovanju utvrđuje se da se posredovanje odnosi na građansko-pravne poslove, uključujući i sporove iz porodičnih, privrednih, radnih i drugih imovinsko-pravnih odnosa fizičkih i pravnih lica. Ovim zakonom se uređuje i status Centra za posredovanje, postupak izdavanja licenci za rad posrednika, kao i posredovanje u prekograničnim poslovima. Centar za posredovanje osniva Vlada Crne Gore. Centar zastupa i štiti interese posrednika, obezbjeđuje uslove i pruža pomoć za sprovođenje postupka posredovanja, sprovodi obuke za posrednike, priprema stručne priručnike, organizuje stručne skupove iz oblasti posredovanja, informiše stručnu i širu javnost o posredovanju, vodi evidenciju o postupcima posredovanja, izdaje uvjerenja o završenoj obuci, utvrđuje iznos naknade za izdavanje uvjerenja, donosi Etički kodeks i stara se o njegovoj primjeni, itd.

Centar donosi statut i druge opšte akte. Na statut Centra i akt o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji saglasnost daje organ uprave nadležan za poslove pravosuđa (Ministarstvo pravde). Nadzor nad radom Centra vrši Ministarstvo pravde. Centar ja dužan da svake godine podnosi Ministarstvu izvještaj o radu, koji sadrži podatke o sprovednim postupcima posredovanja, opštu ocjenu rada posrednika i ocjenu stanja i predlog mjera za unapređenje posredovanja.

Posrednik koji dobije licencu upisuje se u Registar posrednika kojeg vodi Ministarstvo pravde. Ministarstvo pravde, na osnovu Registra, dostavlja sudovima i državnim tužilaštvima spisak posrednika za posredovanje u građanskim, kao i krivičnim stvarima.

Prema Zakonu o posredovanju, posredovanje je postupak u kojem stranke, uz pomoć jednog ili više posrednika, pokušavaju da riješe spor. Posrednik je lice koje, na osnovu sporazuma stranaka, posreduje u sporu u skladu sa načelima postupka posredovanja.

Misija OEBS-a u Crnoj Gori je u saradnji sa CEDEM-om realizovala istraživanje javnog mnjenja sa ciljem da se ispituju stavovi građana o posredovanju-medijaciji. Istraživanje je bilo anketnog tipa, a za ovu svrhu je fo-

rmiran posebni instrument (upitnik) koji operacionalizuje ključne aspekte medijacije. Istraživanje je realizovano na reprezentativnom uzorku svih punoljetnih građana/ki Crne Gore, a uzorkom je obuhvaćeno 822 ispitanika. Uzorak je bio višestepni stratifikovani sa slučajnim izborom ispitanika u okviru definisanih popisnih krugova. Standardna statistička greška mjerenja iznosi +/- 3.42% za pojave sa incidencom od 50% i intervalima povjerenja od 95%. Uzorkom je obuhvaćeno 16 opština koje prikazujemo sa referentnim brojem ispitanika po opštinama:

	N	%
Bijelo Polje	24	2.9
Berane	54	6.6
Pljevlja	64	7.8
Podgorica	272	33.0
Niksić	47	5.7
Cetinje	29	3.6
Herceg Novi	41	5.0
Ulcinj	23	2.8
Bar	38	4.6
Budva	36	4.3
Tivat	35	4.3
Kotor	37	4.6
Rožaje	35	4.3
Plav	50	6.1
Kolašin	14	1.7
Mojkovac	22	2.7
Total	822	100.0

Osnovni ciljevi istraživanja mogu se definisati na sljedeći način:

- utvrditi stepen informisanosti građana o medijaciji
- utvrditi stavove o medijaciji kao konceptu
- utvrditi uslove uspješne medijacije na osnovu stavova građanki/a
- ispitati stavove o medijaciji onih koji su imali iskustva sa medijacijom
- ispitati stavove o radu Centra za posredovanje onih koji su imali iskustva sa medijacijom
- ispitati ključne faktore zadovoljstva i nezadovoljstva onih koji su imali iskustva sa medijacijom

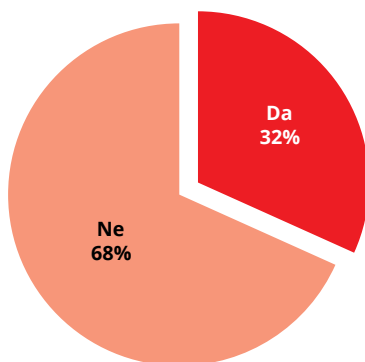
Za ostvarivanje ovih ciljeva za Upitnik je formulisano 33 pitanja sa referentnim brojem ajtema, što je u ishodu proizvelo 59 operacionalizovanih varijabli. Takođe, Upitnik je operisao kako pitanjima zatvorenog, tako i pitanjima otvorenog tipa, a kada je riječ o mjerenju stavova korišćene su četvorostepene likertove skale procjene u formi matrice.

Proces prikupljanja podataka trajao je od 4. oktobra do 18. oktobra, a za korekciju uzorka korišćena je poststratifikacija po polu i uzrastu.

Rezultati istraživanja

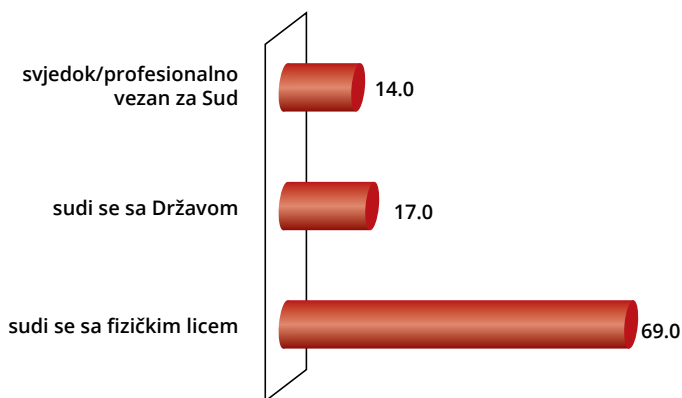
Od ukupnog broja ispitanika **68% je u poslednjih sedam godina imalo iskustva** sa nekim sudom lično ili je neko blizak njima imao to iskustvo, dok **32% nije.** (Grafikon 1)

Grafikon 1. Da li ste Vi ili neko Vama blizak imali iskustva sa nekim Sudom u poslednjih 7 godina?



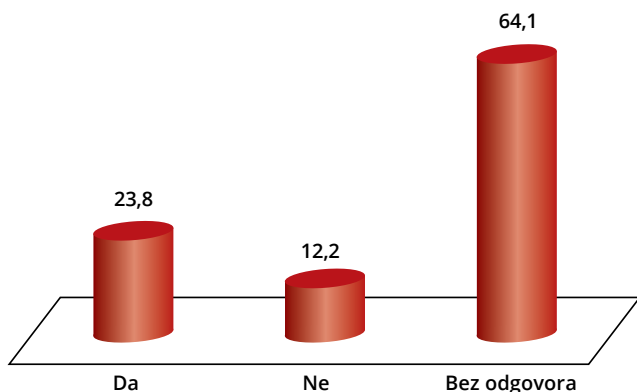
Kada je u pitanju vrsta spora koju su vodili pred sudom 69% njih se sudi sa fizičkim licem, 17% sa državom, dok je onih koji su bili svjedoci ili profesionalno vezani za Sud 14%. (Grafikon 2)

Grafikon 2. Kakvu vrstu spora pred Sudom? %



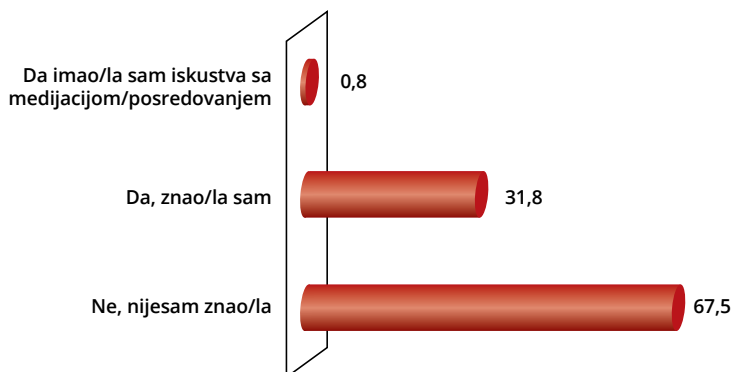
Najveći procenat ispitanika (Grafikon 3) nema definisan stav o tome da li je bolje da se sudski sporovi rješavaju dogovorom ljudi u sukobu, van Suda, i to oko 64% njih. Međutim, nešto više od 23% njih smatra da je to dobra ideja, dok nešto više od 12% ne smatra da je ovakav način rješavanja sporova dobar.

Grafikon 3. Mislite li generalno da je dobra ideja da se sudski sporovi rješavaju na neki način dogovorom ljudi koji su u sukobu mimo Suda?



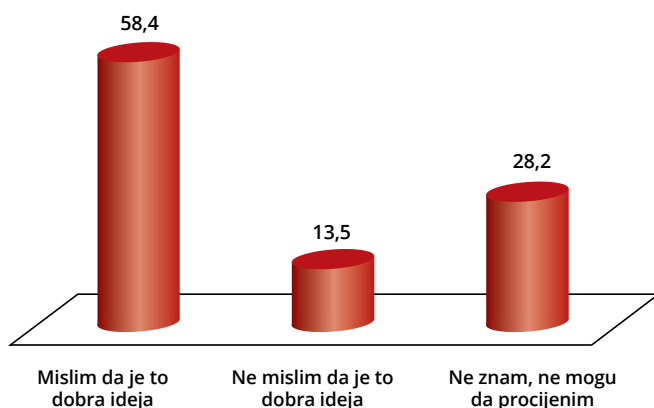
Čak više od 67% nije znalo za postojanje medijacije (Grafikon 4), mogućnosti posredovanja. Ipak, oko 31% njih je čulo za medijaciju, dok je neznatan broj, manje od 1%, onih koji su imali iskustva sa medijacijom.

Grafikon 4. U našem Sudskom sistemu postoji alternativni način rješavanja spora koji se zove medijacija/posredovanje. Da li ste znali za takvu mogućnost? %



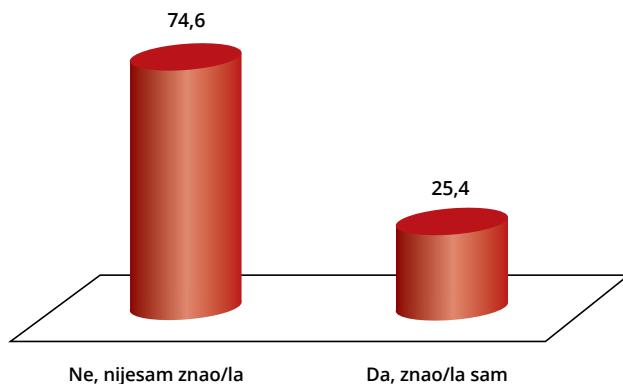
Nešto više od 58% građana/ki smatra da je medijacija postupak posredovanja dobra ideja (Grafikon 5), oko 28% njih kaže da ne može da procijeni, a oko 13% ispitanika smatra da medijacija nije dobra ideja.

Grafikon 5. Medijacija/posredovanje je postupak koji podrazumijeva da se dvije sukobljene strane međusobno dogovore i nađu rješenje za spor bez sudske postupka uz pomoć posebnog TREĆEG lica koji se zove POSREDNIK. Bez obzira da li ste ili niste imali iskustva sa medijacijom, kako Vam izgleda ta ideja?



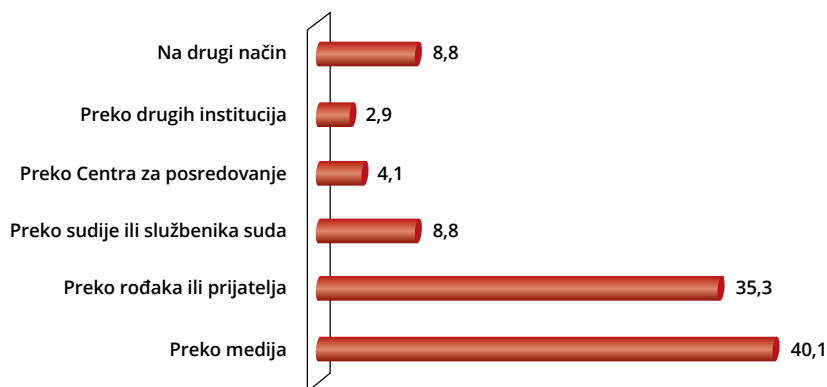
Na grafikonu 6 vidimo da oko 75% građana/ki ne zna da svoj spor može riješiti posredovanjem i bez pokretanja sudske spora, dok za tu mogućnost zna oko 25% njih.

Grafikon 6. Da li ste znali da svoj spor možete riješiti medijacijom/posredovanjem i bez pokretanja sudske postupka?



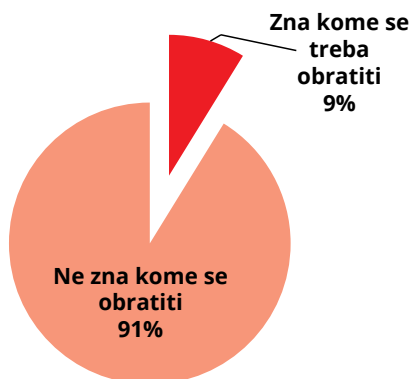
Generalno, (Grafikon 7) najveći broj ljudi je za medijaciju čulo preko medija - oko 40% njih, odmah potom slijede i oni koji su čuli posredstvom rođaka ili prijatelja i to nešto više od 35% ljudi. Oko 8% je čulo preko sudije ili službenika, a isto toliko je na neke alternativne načine saznalo za medijaciju. Samo 4% je informisano o posredovanju preko Centra za posredovanje, dok je nešto manje od 3% čulo za medijaciju preko drugih institucija.

Grafikon 7. Ako ste čuli za medijaciju/posredovanje, kako ste saznali o tome? %



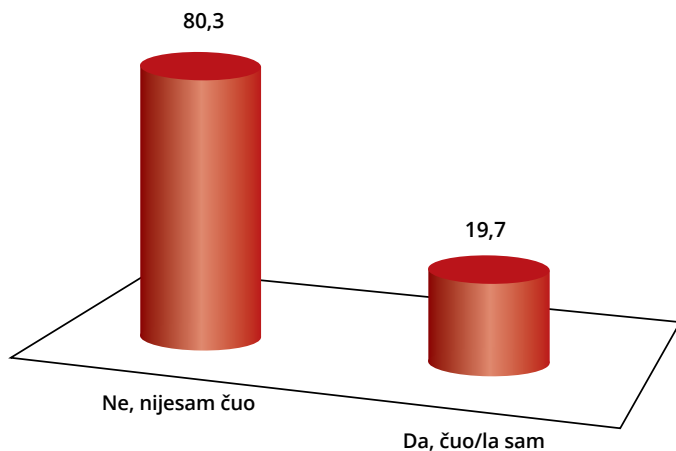
Grafikon 8 pokazuje da čak 91% građana/ki ne zna kome se treba obratiti kako bi rješavali spor medijacijom, umjesto na sudu, samo 9% njih je upućeno u to kome da se obrate za posredovanje - medijaciju.

Grafikon 8. Znate li kome se možete obratiti kako bi rješavali spor medijacijom umjesto na sudu? %



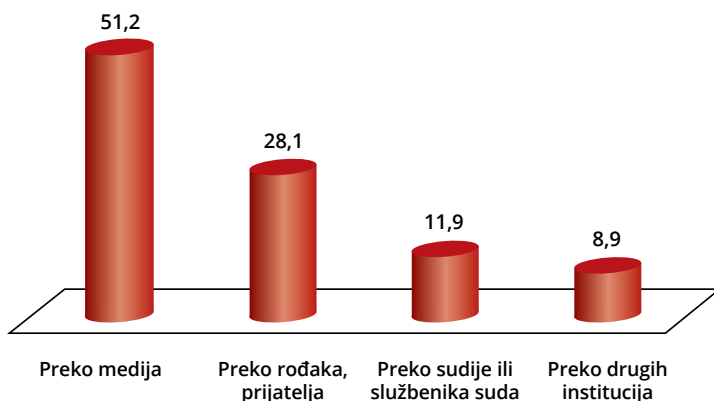
Za Centar za posredovanje građani/ke većinom nisu čuli (80,5%), a procenat onih koji su znali da postoji ovakav Centar je 19,7% . (Grafikon 9)

Grafikon 9. Da li ste čuli da postoji Centar za posredovanje/medijaciju? %



Kada su u pitanju oni koji su čuli za Centar najveći je procenat onih koji su saznali za to putem medija i to oko 51%, 28 % je čulo preko rođaka i prijatelja; 11,9% preko sudije ili službenika, a oko 8% njih je znalo za Centar preko nekih drugih institucija. (Grafikon 10)

Grafikon 10. Ako ste čuli da postoji Centar za posredovanje, kako ste za njega saznali?



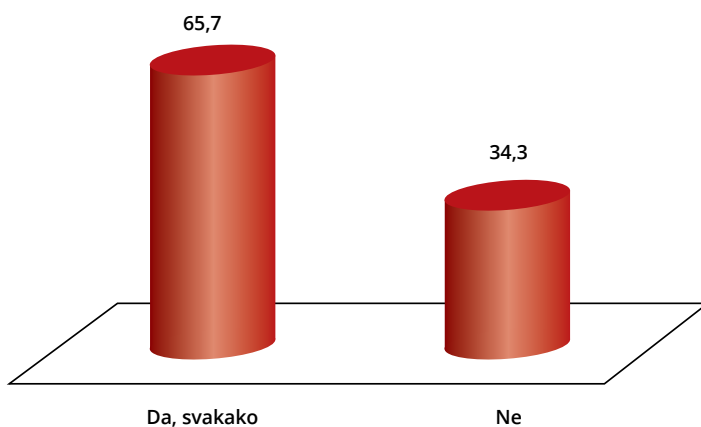
Na grafikonu 11 se vidi da čak 82% ispitanika ne zna ko su posrednici - medijatori i šta oni treba da rade, dok je 18% onih koji znaju.

Grafikon 11. Da li znate ko su medijatori/posrednici i šta oni treba da rade? %



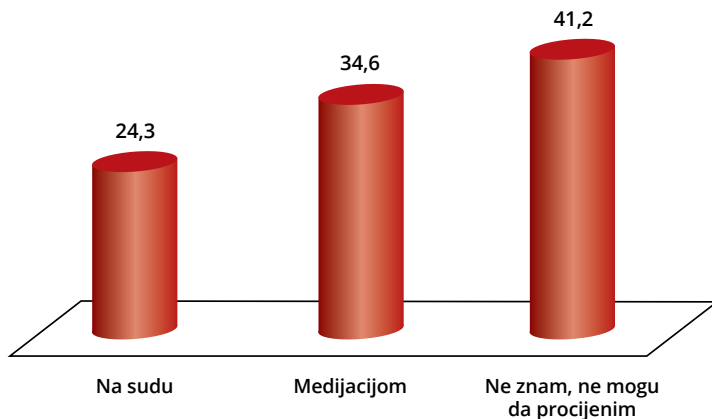
Kada je riječ o tome da li bi ukoliko imaju spor isti rješavali medijacijom oko 65% ispitanika kaže da bi svakako koristili medijaciju, a oko 34% da ne bi koristili tu mogućnost. ((Grafikon 12)

Grafikon 12. Da li biste Vi lično bili zainteresovani da ukoliko imate spor taj spor rješavate medijacijom? %



Oko 41% građana/ki (Grafikon 13) ne zna da li bi radije spor rješavali na sudu ili medijacijom; oko 34% njih bi PRIJE rješavali spor medijacijom, a nešto više od 24% bi radije rješavali spor na Sudu nego medijacijom.

Grafikon 13. Da li biste Vi lično prije rješavali spor koji imate na Sudu ILI medijacijom? %



Kao razloge zbog kojih bi radije rješavali spor na Sudu (Tabela) a ne medijacijom građana/ki najviše navode da je taj način rješavanja spora efikasniji, te da imaju više povjerenja u Sud kao instituciju, kao i da je u pitanju veća stručnost, ozbiljnost, pa i izvršnost odluka.

Razlozi zašto bi spor rješavali na Sudu a ne medijacijom:

Da postoji dogovor, svakako ne bi postojala potreba za sudom.

Imaju snažnije presude.

Imam povjerenja.

Imam veće povjerenje.

Imam više povjerenja.

Jer imam veće povjerenje.

Jer je brže i bolje.

Jer je efikasnije i ima bolje rezultate.

Jer je efikasniji.

Jer je mnogo bolje i efikasnije.

Jer je mnogo efikasnije.
Jer je ozbiljnija institucija.
Jer koliko-toliko imam veće povjerenje.
Jer mi djeluje ozbiljnije.
Jer mislim da će prije dati rezultate.
Jer mislim da imaju velikog uticaja.
Jer mislim da je efikasnije.
Jer mislim da je efikasniji.
Jer mislim da je puno bolje.
Jer mislim da je snažniji zakonski.
Jer mislim da ljudi imaju veći strah.
Jer mislim da su jake institucije.
jer mislim da su pravičniji.
Jer mislim da su puno ozbiljniji.
jer mislim da su rigorozniji.
Jer mislim da su više stručni.
Jer mogu da kazne tuženo lice.
Jer može biti kažnjen u skladu sa zakonom.
Jer njima više vjerujem.
Mislim da bi sud donio najpravedniju osudu.
Ne mogu se ubistva rješavati dogovorom.
Ne vjerujem u medijaciju.
Ne znam koliko je posredovanje efikasno.
Nije bilo moguće dogovoriti bez suda.
Sigurnija institucija.
Sigurnost izvršenja.
Sud bi to pravilno riješio.
Sud je najbrži i najmjerodavniji.
Sud je pravedniji.
Sud je spor, ali je pravda dostižna.
Sve je isto, jer se samo želi da se dođe do rješenja.
Tako je najsigurnije.

To je papirološki najispravnije.
 Više vjerujem ljudima koji su se obrazovali za to.
 Vjerujem da je tako bolje i sigurnije.
 Vjerujem sudu i sudskim odlukama.
 Vjerujem u njihovu pravednost.
 Vjerujem u sud.
 Zato što je sud državna ustanova.
 Zato što je sud institucija i sudije školovani za svoj posao.
 Zato što se nadam pravednom suđenju.
 Zato što sud donosi ispravne odluke.
 Zbog obaveze izvršavanja.
 Zbog povjerenja u sudske organe.
 Zbog sigurnosti.

Kada je riječ o davanju prednosti postupku medijacije nad vođenjem spora pred Sudom ispitanici su naveli uglavnom da je to brži, jednostavniji ili lakši način rješavanja spora. Takođe, da je praktičnije i efikasnije s obzirom na vrijeme i troškove. Neki od razloga su i ti što smatraju da je sudstvo korumpirano.

Razlozi zašto bi spor rješavali medijacijom a ne na sudu:

Bolje se dogovoriti nego ići na sud.
 Bolje da se ljudi dogovore van suda.
 Bolje se dogovoriti bez suda, ako je moguće.
 Brže i manje stresno.
 Brže je i lakše.
 Brže je i, nadam se, efikasnije.
 Brže je.
 Brže rješavanje spora i manja potrošnja novca.
 Brzina
 Brzina.
 Da ne dolazim na sud.

Djeluje mi bolje od suda.
 Djeluje mi manje stresno.
 Efektnije je i djelotvornije.
 Efikasniji način.
 Iz iskustva sa agencijom za posredovanje.
 Izbjeći sudske procedure.
 Jednostavnije.
 Jednostavnije.
 Jer će se brže riješiti
 Jer je brže.
 Jer je jednostavnije i jeftinije.
 Jer je mnogo brže.
 Jer je sigurno brže i efikasnije.
 Jer je sigurno brže.
 Jer je sigurno jeftinije i brže.
 Jer je sigurno jeftiniji.
 Jer je to odavno zaživjelo u svijetu.
 Jer mislim da ne bih gubila vrijeme.
 Jer ne bih plaćao advokata.
 Jer se može riješiti bez suda.
 Jer mislim da će biti mnogo jeftinije.
 Jer bi bilo brže i efikasnije riješiti spor.
 Lakše je kada neko drugi sve radi za vas.
 Lakše je.
 Manji trošak i brzina spora.
 Mislim da bi se sve brže riješilo.
 Mislim da je brže.
 Mislim da je efikasnije i jeftinije.
 Mislim da je jeftinije i brže.
 Mislim da su brzi i pravedniji.
 Mislim da ti ne treba advokat.
 Mislim da bi bilo brže ako bi dalo rezultat.

Moguće je doći do pomirenja.
Možda je tako lakše.
Mozda je manje stresno.
Na sudu ima previše tenzija.
Ne vjerujem u tu službu.
Ne volim sud.
Nema sreće od sudova i suđenja.
Obično se sporovi na sudu puno plaćaju i traju dugo.
Posrednik može brže da pomogne u rješavana spora.
Prije se završi spor.
Radi bržeg rješavanja spora.
Radi uvida u moje i suprotne greške.
Samo da nije sud.
Samo zbog troškova procesa
Sigurno je jeftinije.
Spor bi se brže riješio.
Sigurno će se brže završiti.
Sud je jako spor.
Sud nikada nije dobro rješenje.
Sudije su korumpirane.
Suđenja su duga i treba dosta novčanih sredstava.
Sudovi su korumpirani.
To je brže rješenje.
To je nešto što je novo i ne može biti dobro.
Više volim mirni put.
Vjerujem da bi bili pravičniji.
Zato što je lakše doći do rješenja.
Zato što je praktično.
Zato što je to kraći i jeftiniji put.
Zbog bržeg i efikasnijeg rješavanja procesa.
Zbog bržeg procesa.
Zbog bržeg završetka spora.

Zbog brzine i ne volim sudske sporove.

Zbog nepovjerenja u sud.

Zbog nepovjerenja u sud.

Zbog brzine postupka.

U tabeli 1 je prikazano šta građani/ke misle kakav treba da bude i kako da postupaju posrednik. Da učini postupak jasnijim i da se pridržava procedure 71% smatra da je to Veoma važno, oko 24% da je Donekle važno, a oko 2% da Nije naročito važno i nešto više od 1% Da uopšte nije važno. Kada je u pitanju važnost poštenja i pravednosti, poštovanja Etičkog kodeksa malo više od 74% građana kaže da je to Veoma važno, oko 20% da je Donekle važno, dok je procenat onih koji misle da to i Nije naročito važno 3%, a onih koji misle da Uopšte nije važno 1,4%.

Tabela 1. Koliko je važno da posrednik:

Za posrednika je važno	Veoma važno	Donekle važno	Nije naročito važno	Uopšte nije važno
Da učini jasnim postupak posredovanja/medijacije i da se pridržava procedure posredovanja	71,0	24,9	2,3	1,8
Da bude pošten i pravedan/ Da poštuje Etički kodeks	74,3	20,7	3,7	1,4
Da bude osoba od autoriteta, ugleda i povjerenja	71,2	21,1	5,3	2,4
Da ne stane ni na čiju stranu	76,0	18,2	4,1	1,7
Da ne zloupotrijebi ono što mu kažem u postupku medijacije	73,1	20,4	4,8	1,7
Da bude stručan i obučan za posao	70,8	23,1	4,5	1,6
Da dozvoli da sami donesemo odluku	62,1	29,3	6,7	1,9

Oko 71% smatra da je Vrlo važno da posrednik bude osoba od autoriteta, ugleda, povjerenja; oko 21% da je to Donekle važno; Svega 5% da misli da to Nije naročito važno, a oko 2% da Uopšte nije važno. Građani/ke uglavnom smatraju da je Veoma važno da posrednik ne staje ni na čiju stranu i to 76% njih; 18% misli da je to Donekle važno, 4% da Nije naročito važno i nešto više od 1 procenta smatra da to Nije uopšte važno.

Da je VRLO VAŽNO da posrednik ne zloupotrebi informacije koje mu građanin pruža u postupku medijacije smatra oko 73% ispitanika, oko 20% misli da je to Donekle važno, a 4% da to nije naročito važno i oko 1% da Uopšte nije važno. Kada je u pitanju stručnost medijatora 70% građana/ki kaže da je to Veoma važno, oko 23% da je Donekle važno, nešto više od 4% da Nije naročito važno, a malo više od 1% da to Uopšte nije važno. I konačno, oko 62% ljudi kažu da je Veoma važno da im posrednik dozvoli da sami donesu odluku; 23% da je to Donekle važno, oko 4% da to Nije naročito važno. I malo manje od 2% misli da Uopšte nije važno da im posrednik dozvoli da donesu sami odluku.

Kada su u pitanju razlozi zbog kojih bi građani/ke podržali medijaciju, odnosno šta smatraju da je važno za uspešnu medijaciju, u tabeli 2 vidimo da 56% njih kaže da je Veoma važno da medijacija doprinese izmirenju sukoba obje strane, 37% da je to Donekle važno, oko 4% misli da Nije naročito važno, a malo više od 2% da to Uopšte nije važno.

Veoma važno je da obje strane podjednako budu zadovoljne rješenjem smatra 61% građana/ki, 30% da je to Donekle važno; oko 6% misli da to Nije naročito važno, a oko 1% da Uopšte nije važno. 70% kaže da je veoma važno da Pravda bude zadovoljena kako bi podržali posredovanje, 25% kaže da je donekle važno, a oko 3% kaže da to Nije naročito važno i nešto više od 1% kaže da to nije Uopšte važno. Da bi podržali medijaciju 67% ispitanika kaže da je Veoma važno da im posredovanje ne nanese štetu, 26% smatra da je to Donekle važan razlog, oko 5% misli da to Nije naročito važno, a malo više od 1% kaže da to Uopšte nije važno. Veoma je važno da problem bude brzo riješen kaže 72%, te bi u tom slučaju podržali posredovanje. Više od 19% misli da je to Donekle važno, a da to Nije naročito važno kaže oko 6%, 1,4% misli da to Uopšte nije važno. Za podržavanje ovog postupka Veoma je važno da ima povjerenje u posrednika, kaže više od 68% ispitanika, da je ovo Donekle važno misli oko 24%; da Nije naročito važno kaže manje od 6%, a manje od 2% građana/ki kaže da to Uopšte nije važno. Konačno, da je veoma važno za podrš-

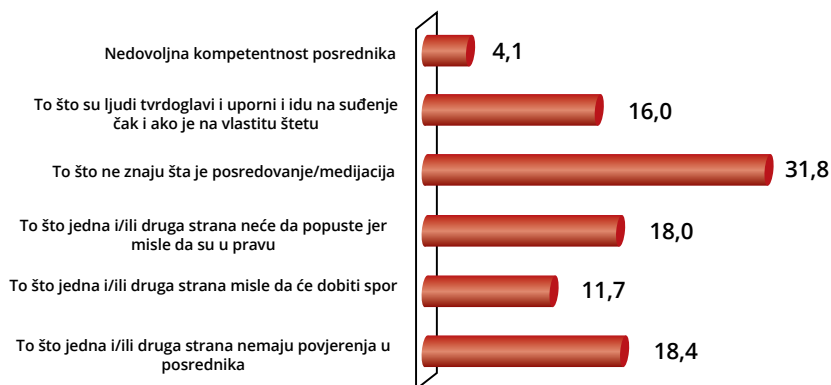
ku posredovanju to da znaju da su drugi sporovi uspješno riješeni na taj način kaže oko 55%, oko 30% da je to Donekle važno, oko 10% da to Nije naročito važno i malo više od 3% građana/ki tvrdi da to Uopšte nije važno.

Tabela 2. Uslovi za uspješnu medijaciju

Podržao bih medijaciju/ posredovanje:	Veoma važno	Donekle važno	Nije naročito važno	Uopšte nije važno
Ukoliko bi doprinijelo izmire- nju strana u sukobu	56,3	37,0	4,3	2,5
Ukoliko bi obje strane bile podjednako zadovoljne rješenjem	61,1	30,5	6,8	1,7
Ukoliko bi pravda bila zado- voljena	70,3	25,0	3,4	1,4
Ukoliko mi posredovanje ne bi nanijelo štetu	67,3	26,0	5,2	1,6
Ukoliko bi moj problem bio brže riješen	72,0	19,7	6,8	1,4
Ukoliko bih imao povjerenja u posredovanje i posrednika	68,2	24,1	5,7	1,9
Ukoliko bih znao-la za druge slučajeve da su na taj način uspješno riješeni	55,3	30,5	10,7	3,5

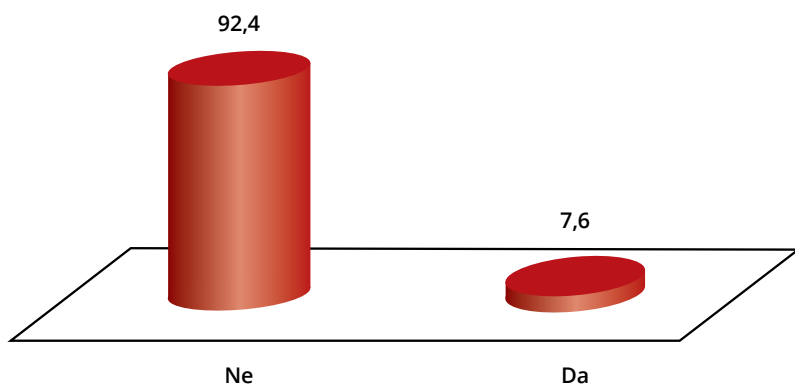
Na pitanje koji je najveći problem u rješavanju spora putem medijacije (Grafikon14), više od 31% građana/ki navodi da je u pitanju to što strane u sporu ne znaju šta je posredovanje, 18% kaže da jedna i/ili druga strana nemaju povjerenje u posrednika, a 16% tvrdi da je u pitanju tvrdoglavost ili upornost ljudi da idu na suđenje čak i na vlastitu štetu. To što jedna i/ili druga strana misle da će dobiti spor kao razlog za neuspjeh dolaska do rješenja putem posredovanja navodi nešto više oko 11% ljudi, dok je 4% kaže da je razlog za to nekompetentnost posrednika.

Grafikon 14. Najveći problem da se MEDIJACIJOM/POSREDOVANJEM (mimo Suda) dođe do rješenja kada su dvije strane u sukobu/kada imaju spor.



Na grafikonu 15 vidimo većina građana/ki nije imala iskustva sa posredovanjem i to oko 92% njih, a da je svega nešto više od 7% imalo iskustva sa medijacijom lično ili je neko blizak njima imao to iskustvo.

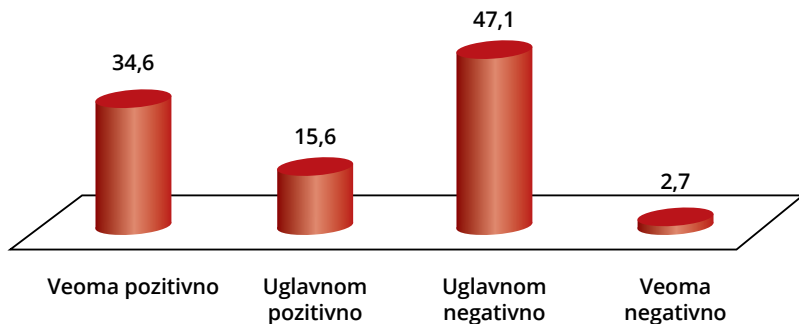
Grafikon 15. Da li ste Vi, ili neko Vama blizak (rođjak, prijatelj) imali iskustva sa medijacijom/posredovanjem? %



Ukupno 62 ispitanika u istraživanju imali su iskustvo sa medijacijom. Nadalje u Izveštaju, sve procentualne vrijednosti se odnose na ovih 62 ispitanika. Dakle, od ukupno 62 ispitanika u istraživanju koji su imali iskustva sa medijacijom (Grafikon 16) oko 47% njih ocjenjuje to kao Uglavnom ne-

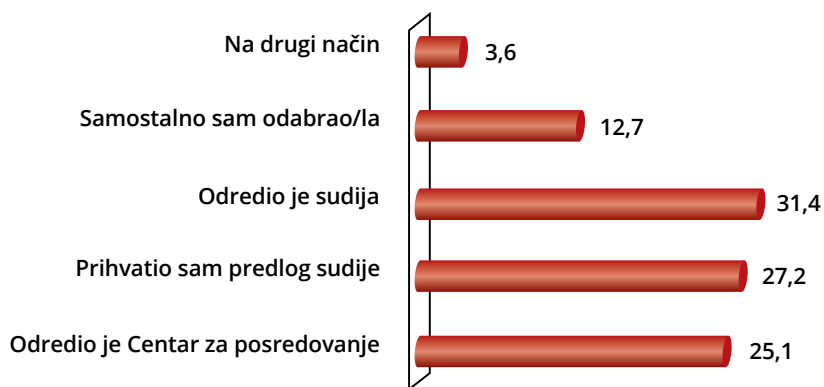
gativno iskustvo, ali je znatan procenat onih koji kažu da je to Veoma pozitivno iskustvo i to oko 34% njih. Oko 15% kaže da je Uglavnom pozitivno, a malo više od 2 procenta kaže da je to bilo Veoma negativno iskustvo.

Grafikon 16. Kako bi ocijenili to iskustvo sa medijacijom/posredovanjem? %



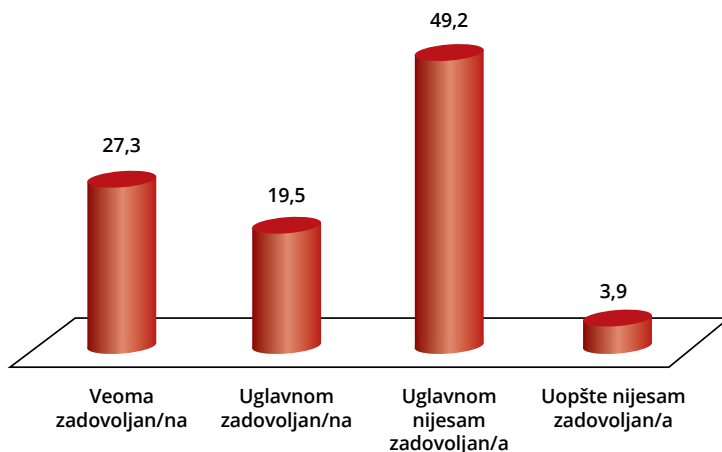
U 31% slučajeva je posrednika odredio sudija (Grafikon 17), 27% njih je prihvatilo predlog sudije, a oko 25% je posrednika izabralo tako što ga je, u stvari, odredio Centar za posredovanje. Posrednika je samostalno izabralo malo manje od 13% građana, a oko 3% je izabralo na neki drugi način.

Grafikon 17. Kako ste izabrali posrednika? %



Najviše je građana/ki koji Nisu zadovoljni načinom na koji se medijator/posrednik ponašao u postupku (Grafikon 18) i to više od 49% njih Uglavnom nije zadovoljno. Veoma zadovoljno posrednikom je oko 27%, a Uglavnom zadovoljnih je oko 19%. Malo manje od 4% je onih koji kažu da Uopšte nisu zadovoljni djelovanjem posrednika u postupku.

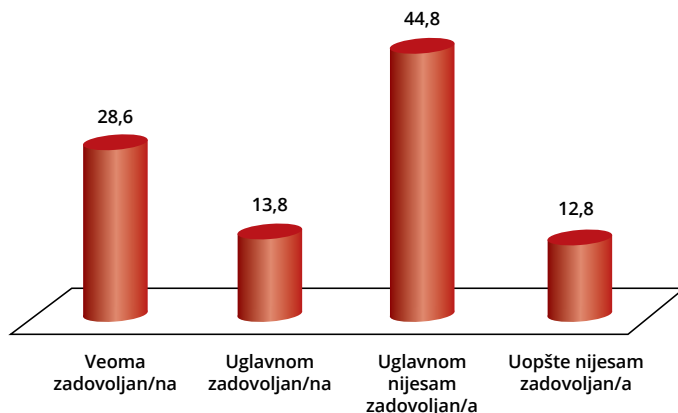
Grafikon 18. Da li ste zadovoljni načinom na koji se medijator/posrednik ponašao u postupku medijacije? %



Od onih koji su naveli razloge nezadovoljstva radom posrednika, kao razlog se navodi: neobjektivnost, nestručnost, nedostatak iskrenosti, nepovjerenje i drsko ponašanje posrednika.

Najveći broj je onih koji Uglavnom nisu zadovoljni saradnjom sa Centrom za posredovanje (Grafikon 19) – oko 45% . Veoma zadovoljnih saradnjom je oko 28%. Uglavnom zadovoljni oko 13%, a oni koji Uopšte nisu zadovoljni bilježe oko 12%.

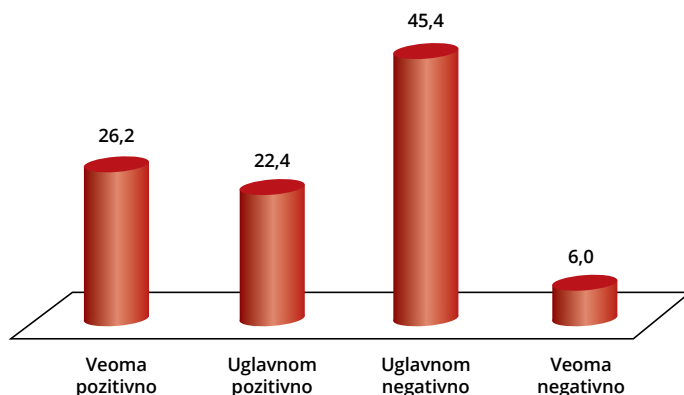
Grafikon 19. Da li ste zadovoljni saradnjom sa Centrom za posredovanje? %



Od onih koji su naveli razloge nezadovoljstva radom Centra za posredovanje, kao razlog se navodi: nedostatak efikasnosti, pravednosti i stručnosti.

U toku pregovaranja u postupku medijacije najviše je građana/ki koji kažu da su se tada osjećali Uglavnom negativno oko 45% (Grafikon 20), slijedi 26% njih koji navode da su se Veoma pozitivno osjećali u procesu pregovaranja, pa 22% koji tvrde da su se Uglavnom pozitivno osjećali. A 6% kaže da su se osjećali Veoma negativno u postupku pregovaranja uz pomoć posrednika.

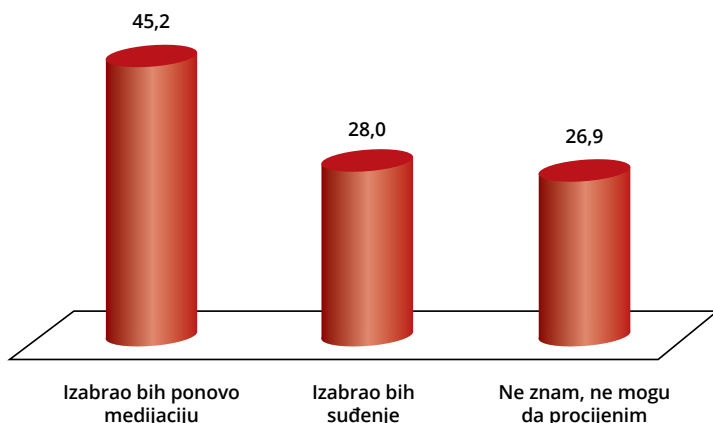
Grafikon 20. Kako ste se osjećali, generalno govoreći, dok je trajalo pregovaranje uz pomoć medijatora/porednika? %



Svi koji iskustvo ocjenjuju kao negativno, različitom terminologijom kao razlog negativnog iskustva navode da je medijator štitio suprotnu stranu. Sa druge strane, svi koji iskustvo u toku medijacije ističu kao pozitivno, kao razloge navode strpljivost i objektivnost medijatora. Dakle, očito procjena medijacije i rada medijatora zavisi od ishoda medijacije. Oni koji su zadovoljni ishodom ovo iskustvo ocjenjuju kao pozitivno i obrnuto.

Ukoliko bi ponovo došli u situaciju da rješavaju spor (Grafikon 21) oko 45% njih bi Ponovo izabrao medijaciju, 28% ljudi bi izabrao suđenje, a oko 26% Ne zna, ne može da procijeni da li bi opet rješavao spor putem posrednika.

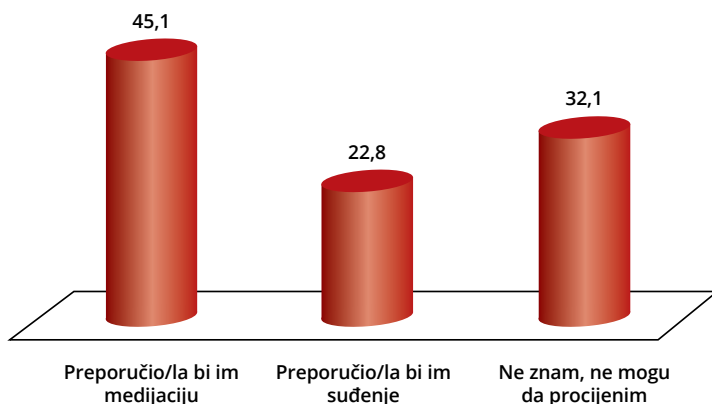
Grafikon 21. Ukoliko biste ponovo imali situaciju da treba da rješavate svoj spor, da li biste opet izabrali medijaciju/posredovanje ili suđenje? %



Interesantno, iako je veći broj onih koji su imali iskustvo sa medijacijom nezadovoljno, ipak bi većina ponovo izabrala medijaciju a ne suđenje.

Na grafikonu 22 vidimo da bi 45% građana/ki bi preporučilo medijaciju prijateljima ili rođacima kako bi riješili spor, 32% Ne zna da li bi preporučili, a oko 22% bi radije preporučili suđenje kao način rješavanja spora.

Grafikon 22. Da li biste vašim prijateljima ili rođacima preporučili da sukob ili spor koji imaju rješavaju medijacijom/posredovanjem? %



Kako bi medijacija bila uspješnija ispitanici uglavnom savjetuju da ljude treba obavijestiti o toj mogućnosti, informisati šta je medijacija i kako funkcioniše i to putem medija. Takođe, navode da je važno da medijatori budu stručni i objektivni, te i da građani/ke treba da imaju povjerenja u posrednike.

Preporuke ispitanika da bi medijacija bila uspješnija:

Bolji medijatori, više objektivni.

Čula sam i za medijatora u školstvu, to je dobra stvar.

Da bude bolje objašnjena ljudima.

Da budu transparentniji, jer mnogi i ne znaju za ovu mogućnost.

Da mogu da dodaju i neke zakonske zabrane.

Da posrednik ima čvrst stav.

Da se dovedu stručniji ljudi.

Da se narod blagovremeno obavijesti o sposobnosti i nadležnosti medijatora.

Da se posveti veća medijska pažnja.

Da se uključi medijator sa strane.

Da što više budu zastupljeni u medijima.

Jasnoća u rješavanju svih mogućih rješenja.

Kad bi posrednici imali više uticaja kod sprovođenja odluka.

Malo više promocije medijatora.

Moglo bi da je obaveza u svim slučajevima da se prođe medijacija.

Naći posrednika koji je imao više iskustva.

Povjerenje.

Povjerenje i brzina.

Trebalo bi da je posrednik objektivan i da ne staje ni na čiju stranu.

Upornost i istrajnost.

Više ljudi uključenih, psihologa.

Više promocije takvog načina rješenja problema.

Ključni analitički nalazi istraživanja

Na osnovu svih analiza rezultata istraživanja, pružamo ključne analitičke nalaze istraživanja:

- Najveći broj ispitanika, generalno, nema stav o tome da li je bolje sudske sporove rješavati mimo Suda. Od onih, međutim, koji imaju stav o ovom pitanju, dvostruko je veći broj onih koji smatraju da je bolje rješavati sporove mimo Suda.
- Nešto manje od trećine ispitanika znaju da postoji mogućnost rješavanja sporova mimo suda, dok preko 2/3 ne zna za takvu mogućnost.
- Da se medijacijom, bez pokretanja sudskog postupka, može riješiti spor zna ¼ građana-ki.
- Međutim, 2/3 građana-ki su zainteresovani da spor rješavaju medijacijom, a na eksplicitno pitanje da li bi radije spor rješavali na sudu ili medijacijom, 1/3 je izabralo medijaciju a ¼ sud (uz, naravno, najveći broj onih koji nemaju stav).
- Interesantno, i oni koji bi radije spor rješavali na sudu, i oni koji bi radije spor rješavali medijacijom, navode slične razloge: efikasnost, objektivnost i pravednost.
- Oni koji su informisani o medijaciji, tvrde da su informacije uglavnom dobili preko medija i preko rođaka/prijatelja.
- Važno je, svakako, istaći da veliki broj ispitanika, generalno, smatra da je medijacija dobra ideja.
- Manje od 10% ispitanika zna kome treba da se obrati ukoliko žele da riješe spor medijacijom.
- Manje od 1/5 građana-ki su čuli za Centar za posredovanje, a oni koji jesu čuli tu informaciju su dobili prvenstveno od medija i preko rođaka/prijatelja.
- Većina građana ne zna ko su medijatori i šta treba da rade.
- Ukoliko se analiziraju razlozi i uslovi koji se navode kao ključni za rad Centra i rad medijatora, može se reći da su tri ključna: pravednost, objektivnost i efikasnost. Dakle, ovo su ključni aspekti uspješne medijacije na kojima insistiraju građani i može se reći ključni

faktori uspješne implementacije medijacije kao instituta.

- Kada je riječ o procjeni medijacije onih koji su imali iskustva sa medijacijom, generalno, stav je podijeljen (gotovo na po 50%). Međutim, najveći broj je ta iskustva kako sa medijacijom, tako i sa radom Centra ocijenio kao uglavnom 'negativno'.
- Interesantno, ipak, najveći broj onih koji su imali iskustvo sa medijacijom, bez obzira na(ne)zadovoljstvo uprethodnom iskustvu, opet bi izabrali medijaciju umjesto sudskog rješavanja spora. Konsekventno, većina bi preporučila prijateljima, rođacima da prije izaberu medijaciju u odnosu na suđenje.

Osvrt na istraživanje Misije OEBS-a u Crnoj Gori

„Stavovi građana o posredovanju - medijaciji“

Pravo na pristup pravdi najznačajniji je aspekt prava na pravično suđenje u razumnom roku, zagarantovano članom 10 Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima, članom 14 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima, te članom 6 Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i sloboda.

Pravo na pristup pravdi, prema standardima savremene Evrope, ne podrazumijeva samo pravo građana i drugih pravnih subjekata na pristup sudu, već i drugim tijelima, i institucijama pravosuđa (access to justice), prije svega pravo na alternativno rješavanje sporova (alternative dispute resolution - ADR).

Evropski pravni okvir, prije svega u smislu generalnih političkih preporuka (soft law), čine preporuke Komiteta ministara Savjeta Evrope: R99(19) o medijaciji u krivičnim stvarima, R98 (11) o porodičnoj medijaciji, R2001(9) o alternativama parničanju između administrativnih vlasti (uprave) i privatnih stranaka, R2002(10) o medijaciji u građanskim stvarima, Rezolucija Evropskog parlamenta 2011/2026 od 13.09.2011.godine, te Evropska direktiva o medijaciji 2008/52/EC.

Za Crnu Goru su pravno obavezujući, ne samo pravni mehanizmi Savjeta Evrope, već i Evropske unije, imajući u vidu Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica i Republike Crne Gore od 15.03.2007.godine, koji Sporazum je nadzakonske pravne snage i ima primat nad nacionalnim zakonima u pogledu obaveza crnogorskih institucija da poštuju i primjenjuju pravne tekovine EU (acquis communautaire) – Glava 6, član 72 Sporazuma.

U okviru alternativnih načina rješavanja sporova, medijacija je najfrekventniji njihov vid, što ukazuje na potrebu da država radi na promociji, afirmaciji i razvoju medijacije.

Medijacija (sudska i vansudska) podrazumijeva pomoć stranama u sporu (konfliktu) od strane trećeg neutralnog lica – medijatora u rješavanju spora (konflikta).

Uspješno razvijanje medijacije zahtjeva poštovanje osnovnih načela, po-

sebno načela povjerljivosti. Povjerljivost medijacije, kao osnovno konstrukciono načelo, jeste pretpostavka slobodne komunikacije u kojoj se otvoreno raspravlja o stvarnim uzrocima sporova (konflikata), kao i mogućim pravcima njihovog rješavanja. To nije moguće bez odgovarajućeg nivoa svijesti unutar društva o samom fenomenu medijacije i spoznaje značajnog dijela građana i drugih pravnih subjekata o prednostima ovog načina alternativnog rješavanja sporova, u odnosu na autoritativni način rješavanja sporova u okviru sudske funkcije države.

Istraživanje koje je sprovela Misija OEBS-a u Crnoj Gori pokazuje jasno da medijacija, ni skoro 8 godina od njenog zvaničnog uvođenja u Crnoj Gori, nije na odgovarajući način prepoznata u javnosti kao istinska alternativa sudskim postupcima, što otvara pitanje adekvatne promocije medijacije u društvu, kao i edukacije odgovarajućih ciljnih grupa. Pri tome treba cijeniti i potrebu održivosti medijacije u posttranzicionom periodu, nakon povlačenja inostranih donatora, zbog čega je potrebno uspostaviti odgovarajuću strategiju javnih politika u tom pravcu.

Istraživanje pokazuje da 64% građana/ki nema definisan stav da li je bolje „da se sudski sporovi rješavaju sporazumom ljudi u sukobu, van suda“, 12% njih eksplicitno iznosi stav da to nije dobro, dok 67,5% građana/ki ne zna da medijacija, kao alternativni način rješavanja sporova, postoji u Crnoj Gori. Ipak, više od 58%, misli da je medijacija dobra ideja. Ovaj podatak da 58% ispitanika podržava ideju medijacije, ukazuje da se ne radi o predrasudi *a priori*, već da je uzrok prethodno citiranih negativnih parametara na spoznajnom nivou, pa se može smatrati da je ovo posljedica nedovoljne ili neadekvatne promotivne aktivnosti.

Ovakava stav o izostanku potrebnih informacija građanima/kama u korelaciji je sa podatkom da čak 75% ispitanika ne zna da spor mogu riješiti medijacijom i bez pokretanja sudskog spora.

Obzirom da je samo 4% građana/ki informisano o medijaciji od strane Centra za posredovanje, dok je 8% njih osnovne informacije steklo od sudija ili službenika suda, izvjesno je da postoji veliki prostor za unapređenje rada Centra za posredovanje na promotivnim aktivnostima, posebno rada sa definisanim ciljnim grupama, kao i da je u okviru Centra za edukaciju nosilaca pravosudnih funkcija potrebna dodatna specijalistička obuka sudija u dijelu afirmacije postupka medijacije pridružene sudskom postupku, ali i da su potrebne određene organizacione promjene u admi-

nistriranju sudskim predmetima (case management).

Na nedostatke adekvatne komunikacije, prije svega između potencijalnih korisnika medijacije i Centra za posredovanje, ukazuje podatak da samo 9% ispitanih građana/ki zna kome se može obratiti radi rješavanja sporova medijacijom, dok čak 91% nema o tome nikakvih saznanja. Samo 19,7% građana/ki je čulo za Centar za posredovanje, pri čemu istraživanje ne govori o njihovoj percepciji u smislu ispravne spoznaje o nadležnosti Centra za posredovanje.

Ulogu medijatora razumije samo 18% ispitanika/ca, dok 82% njih ne zna ko su medijatori i koja je njihova uloga u rješavanju sporova među građanima/kama i drugim pravnim subjektima.

Na potrebu urgentnog razvijanja komunikacione strategije, s druge strane, ukazuje podatak da bi, i pored prethodno predstavljenih parametara, čak 65% ispitanika/ca svakako koristili medijaciju, kao alternativni način rješavanja sporova, kada bi bili u prilici. Ovo ukazuje da bi medijacija, uz ispravljanje uočenih nedostataka, mogla da ima bolju budućnost u Crnoj Gori.

U procentu 41% neodlučnih građana/ki po pitanju opredjeljenja, odnosno izbora između rješavanja potencijalnog spora medijacijom ili sudskim putem, nalazi se posebna ciljna grupa na koju treba treba usmjeriti promotivnu javnu kampanju u pogledu jačanja svijesti o potrebi jačanja medijacije u demokratskom društvu.

Po prirodi stvari, niski spoznajni nivo o medijaciji uopšte, implicira posljedicu i da građani/ke slabo razumiju osnovna načela medijacije, što se vidi iz priloženih tabela, kao i dosta konfuzije u pogledu mogućnosti, dometa i prednosti medijacije.

Na pouzdanost prethodno predstavljenih parametara dodatno ukazuju i upoređeni podaci da je 68% ispitanih građana imalo u poslednjih 7 godina neko iskustvo sa sudom u Crnoj Gori, bilo lično ili putem njima bliske osoba, dok čak 92% građana/ki nije imalo nikakvo iskustvo vezano za medijaciju.

Poseban razlog za zabrinutost predstavlja činjenica vrlo visokog procenta negativnog iskustva onih ispitanika iz istraživanja koji su imali iskustvo sa medijacijom (62 ispitanika). Naime, 47% ispitanika/ca koji su imali iskustvo sa medijacijom ocjenjuju to uglavnom kao „negativno iskustvo“, dok do-

datnih 2% njih doživljava to kao „vrlo negativno iskustvo“, nasuprot 15% onih koji medijaciju doživljavaju kao „uglavnom pozitivno iskustvo“, dok 34% kao „veoma pozitivno iskustvo“.

Iako je to pravo korisnika medijacije, samo 13% njih je samostalno izvršilo izbor medijatora. U 31% slučajeva medijatora je odredio sudija (od čega je u 27% slučajeva prihvaćen izbor od strane sudije), dok je u 25% slučajeva medijatora odredio Centar za posredovanje, a 3% ispitanika/ca se u odgovoru opredjelilo za ponuđeni model „drugi način u izboru“.

Među rezultatima istraživanja koji se može ocjeniti vrlo zabrinjavajućim jeste podatak da više od 49% ispitanika/ca, koji su imali iskustvo medijacije „uglavnom nije zadovoljno“ ponašanjem medijatora u postupku medijacije, na koji procenat treba pridodati oko 4% onih koji „uopšte nisu zadovoljni“ ponašanjem medijatora u postupku. Ovo implicira vrlo zabrinjavajući zaključak da je među 62 ispitanika koji su imali iskustvo sa medijacijom u Crnoj Gori, oko 53% nezadovoljnih građana. „Uglavno zadovoljnih“ je 19% a „veoma zadovoljnih“ 27%. Dominantni razlozi nezadovoljstva radom medijatora su neobjektivnost, nestručnost, nedostatak iskrenosti, nepovjerenje i drsko ponašanje medijatora.

Iskazano većinsko nezadovoljstvo radom medijatora u korelaciji je i s još nešto većim procentom nezadovoljstva korisnika medijacije saradnjom sa Centrom za posredovanje. „Uglavno nije zadovoljno“ 45%, dodatno „uopšte nije zadovoljno“ 12% (ukupno 57% nezadovoljnih saradnjom sa Centrom za posredovanje), dok je „uglavno zadovoljnih“ 13% i „veoma zadovoljnih“ 28%. Razlozi koje su ispitanici/e iznosili u pogledu nezadovoljstva saradnjom sa Centrom za posredovanje su nedostatak efikasnosti, pravednosti i stručnosti.

U toku samog postupka medijacije najviše je građana/ki koji iznose da su se osjećali „uglavno negativno“ - oko 45%, dok se 6% njih osjećalo „veoma negativno“, slijedi 26% njih koji navode da su se „veoma pozitivno osjećali“ i 22% koji navode da su se „uglavno pozitivno osjećali“. Za ukazati je da je indikator zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva u korelaciji sa ishodom medijacije. Oni koji su zadovoljni ishodom, ovo iskustvo ocjenjuju kao pozitivno i obrnuto.

Podatak da bi se 45% ispitanika/ca ponovo odlučilo za medijaciju trebalo bi dovesti u vezu sa podacima o anticipaciji građana/ki prema sudskom postupku i pravosuđu uopšte, koji podaci nisu bili operativni za potrebe

ovog istraživanja. Takva komparacija bi dala odgovor na neka pitanja koja se odnose na motivaciju ovih 45% ispitanika/ca koji bi se ponovno opredjeli-
lili za medijaciju, naspram 28% onih koji bi se opredjelili za suđenje i 26%
neopredjeljenih. Ovakvi podaci su komplementarni sa podacima koji uka-
zuju da bi 45% ispitanika medijaciju preporučili prijateljima ili rođacima,
naspram 22% onih koji bi rađe preporučili suđenje i 32% neopredjeljenih.

Empirijski podaci iz istraživanja mogu poslužiti za smjernice i preporuke
za neophodne i urgentne korake koje je potrebno preduzeti u narednom
periodu, u cilju unapređenja ambijenta za afirmaciju i razvoj medijacije u
Crnoj Gori:

- Dobro organizovana i profesionalno vođena, široka obuhvaćena i istrajna javna kampanja, koja je u principu uobičajena u početnim fazama uvođenja medijacije, čini se preliminarnom potrebom, imajući u vidu iskazane negativne aspekte empirijskih podataka iz istraživanja.
- Advokati, kao veoma važan segment pravosuđa, u neposrednom kontaktu sa potencijanim korisnima medijacije, marginalizovani su u procesu medijacije u Crnoj Gori. Za održivost medijacije neophodna je inkluzija advokata u proces, posebno uglednih i uticajnih članova Advokatske komore Crne Gore. Advokatska tarifa mora biti stimulativna za rješavanje sporova u medijaciji.
- Medijacija mora biti integralni dio obrazovanja pravnika u Crnoj Gori, kako na dodiplomskim studijama tako i kao opcija na pos-tdiplomskim studijama i u procesu inicijalne obuke kandidata za nosioce pravosudnih funkcija, ali i kontinuirane obuke, odnosno profesionalnog razvoja sudija.
- Iskustvo u Crnoj Gori i zemljama u okruženju sa „nedjeljom poravnanja“ u sudovima nisu dovoljno valorizovana.
- U okviru upravljanja predmetima (case management), u sudovima ne postoje razrađeni mehanizmi za upućivanje na medijaciju, već se to svodi na samonahodjenje sudija. Usvojiti politike koje afirmišu i podstiču medijaciju. Jedna od metoda bi mogla biti vrijednovanje u okviru kvaliteta vršenja sudijske funkcije broja predmeta, upućenih na medijaciju, uz kontrolne mehanizme, što bi podsticajno djelovalo na sudije, a što bi pratila i obaveza periodičnog izvještavanja.

- Razmotriti mogućnost da se i prije raspodjele predmeta sudijama (pravo na slučajnog sudiju) kroz sudske pisarnice omogući informisanje i mogućnost usmjeravanja predmeta na medijaciju. Obezbjeđiti odgovarajuće obrasce.
- Podsticati uz pomoć Privredne komore izgradnju poslovne prakse, po kojoj bio element ugovora o privrednom poslovanju u završnim odredbama bila predviđena mogućnost alternativnog rješavanja sporova medijacijom, kao što je to u praksi uobičajeno sa tzv. prorogacionim sporazumom (sporazumom o nadležnom sudu).
- Sistemsko uvođenje medijacije u predmetima izvršenja na osnovu vjerodostojne isprave (mobilna telefonija, električna energija, kablovska televizija, voda, komunalije itd.). Zainteresovati firme koje nude pomenute usluge za mogućnost medijacije generalno i uključiti ih u postupak medijacije.
- Sektorska medijacija (građevinarstvo, bankarstvo-kreditni odnosi sa građanima i tzv.realnim sektorom, element inostranosti-raseljena lica).
- Unaprijediti statistiku medijacije, kao i transparentnost upravljanja predmetima medijacije (case management)
- Razmotriti efekte sa aspekta upravljanja predmetima i aspekta potencijalnih budžetskih implikacija, mogućnost povraćaja takse tužiocu, u slučaju rješavanja spora medijacijom. Implementirati rješenje o Zakonu o sudskim taksama.

