



ИЗСЛЕДВАНЕ НА СЪСТОЯНИЕТО НА МЕДИАЦИЯТА В СТРАНАТА

ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ПОЛИТИКИТЕ В ОБЛАСТТА НА МЕДИАЦИЯТА

2019



ФОНДАЦИЯ

“Партньори България”

Тези препоръки са изготвени в рамките на проект № BG05SFOP001-3.003-0081 „Повишаване капацитета на организациите, които обучават медиатори, чрез изработване на Стандарти за обучение на медиатори“, реализиран от фондация „Партньори – България“ в рамките на програма „Добро управление“ и с подкрепата на Европейския социален фонд.

Изследване на състоянието на медиацията в страната

Препоръки за подобряване на политиките в областта на медиацията

2019

Контекст

Настоящите препоръки се основават на резултатите от изследване на състоянието на медиацията в България, извършено в рамките на проект „Повишаване капацитета на организациите, които обучават медиатори, чрез изработване на Стандарти за обучение на медиатори“, реализиран от фондация „Партньори – България“. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Проектът е инициран в рамките на процедура „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“ (BG05SFOP001-3.003).

Изследването се фокусира в пет тематични области, свързани с развитието на медиацията в страната: 1) Мнение за медиацията като алтернативен способ за разрешаване на спорове; 2) Качество на обучението по медиация; 3) Спорове, подходящи за медиация; 4) Контрол върху дейността на медиаторите и центровете по медиация; 5) По-нататъшно развитие на медиацията в страната.

Медиацията в България бележи забележителен напредък и се разпознава от професионалистите в съдебната и извънсъдебната система като необходима и полезна процедура, която обслужва интересите на гражданите и същевременно разтоварва съдилищата от спорове, които могат да се решат и без тяхна намеса. В сравнение с 90-те години на миналия век днес съществува обществено разбиране за ползите от алтернативното разрешаване на спорове. Има критична маса от хора, които работят неуморно за развитието на медиацията в страната. Ежедневно се решават случаи от обучени медиатори, които предлагат услугите си като част от своята професионална дейност, а също и като доброволци към центровете за спогодби и медиация към съдилищата в редица градове.

Участвалите в изследването граждани, съдии и медиатори предлагат по-широко приложение на медиацията и я описват като полезна и достъпна процедура, която помага за разтоварване на съдилищата и предлага бързо и ефективно разрешаване на споровете¹. Тя спестява време, средства и усилия и позволява гъвкав подход при намирането на решение. Разрешаването на спора чрез медиация се извършва по начин, който е изгоден и за двете страни и им помага да преосмислят своето поведение, нагласи и начин на общуване, за да постигнат трайно уреждане на взаимоотношенията помежду си. От своя страна възстановената и подобрена комуникация между страните води до по-устойчиво и трайно разрешаване на спора. Изследването показва, че удовлетвореността на гражданите, участвали в медиация, е голяма, а съдиите са готови да напътват към нея при всеки подходящ случай.

¹ Изследване на състоянието на медиацията в страната. Аналитичният доклад е изготвен от фондация „Партньори – България“, София, 2019, и е достъпен на адрес: www.partnersbg.org.

Въпреки напредъка сред представители на съдебната система, адвокати, медиатори и граждани съществуват огромни очаквания за промени, които трябва да се осъществят със съдействието на държавните институции, за да се развива медиацията в страната. Назрял е моментът за усъвършенстване на действащото законодателство, за приемане на подходяща нормативна уредба и създаване на политики и стратегии, които да улеснят достъпа на гражданите до медиация и да подпомогнат работата на самите медиатори. Посочените по-долу препоръки към държавните институции, към организациите, които обучават медиатори, както и към други заинтересовани страни са резюме на предложенията, формулирани от участвалите в изследването съдии, медиатори, адвокати и граждани.

1. Стратегия за развитие на медиацията в страната

Държавата трябва да създаде благоприятни условия за развитие на медиацията, като улесни процеса на подобряване на действащото законодателство, приемането на подходяща нормативна уредба и прилагането на стратегия за развитие на медиацията в страната, която да обхваща всички нейни аспекти и да включва координирани действия между държава, адвокатура, медии, медиатори и граждански организации. В Министерство на правосъдието следва да се създаде дирекция, която да отговаря за прилагането на стратегията. Документът следва да бъде разработен съвместно със заинтересованите страни.

Стратегията за развитие на медиацията в страната трябва да включва мерки за насърчаване на институциите, включително съдилищата, да препращат към медиация. Важно е да се въведат мерки, насърчаващи страните да се насочат към този способ за разрешаване на спорове на ранен етап от конфликта. Така например мерките могат да включват: стимулиране на страните да ползват медиация чрез различни облекчения, намаляване на бариерите за участие в процедурата и окуражаване на самите медиатори да упражняват дейността. Необходима мярка е и актуализирането на Единния регистър на медиаторите и Регистъра на организациите, които обучават медиатори, към Министерство на правосъдието.

2. Въвеждане на единни стандарти за обучение и унифициране на програмите за обучение по медиация

Изследваните лица предлагат да се въведат унифицирани програми за обучение по медиация, както и единни стандарти за подготовка на медиаторите, които ще осигурят качество на обучението. Екипите от преподаватели трябва да включват хора с опит като медиатори, както и с педагогическа компетентност, за да постигнат учебните цели за придобиване на адекватни знания, умения и нагласи.

Задължително е да се направи нова акредитация на обучаващите организации. Те трябва да отговарят на сериозни изисквания и да бъдат отворени за упражняване на външен контрол върху дейността им.

3. Съвременно съдържание, интерактивно обучение и качествени материали

Съдържанието на курсовете по медиация трябва да дава информация за правната рамка на процедурата, за приложението ѝ в съдебни и извънсъдебни спорове, както и за състоянието ѝ в Европа и по света. Обучението трябва да съдържа теми като теория на конфликтите, алтернативно разрешаване на спорове, етапи на процедурата по медиация, психология на поведението, както и да включва достатъчно упражнения за развитие на умения за наблюдение на вербалното и невербалното поведение на страните и практическо водене на процедурата. Съвременното обучение разчита на учене чрез правене, на много упражнения, дискусии и групова работа. В този смисъл обучението по медиация трябва да включва казуси, упражнения и възможности за развитие на уменията за водене на процедура по алтернативно разрешаване на спорове.

Организациите, които обучават медиатори, трябва да подготвят и предоставят на участниците в обученията адекватни и качествени учебни материали, наръчници, упражнения и казуси.

4. Практическа насоченост на обучението на медиаторите

Обучението трябва да осигури на медиаторите достатъчно теория и практика със силен акцент върху приложната част. Сегашното базисно обучение е недостатъчно, затова продължителността му трябва да се увеличи, особено по отношение на практическите модули. Подготовката на бъдещите медиатори трябва да бъде практически насочена и да включва достатъчно упражнения за решаване на конкретни казуси. Обучението трябва да представя основните моменти от процедурата, като успоредно с това формира умения за справяне с всеки етап и елемент от нея. Учебната програма следва да включва усвояване на разнообразни техники и да помага на обучаемите да придобият практически умения.

Обучението трябва да бъде свързано с действителността – казусите да бъдат подбирани така, че да отразяват реални ситуации, а преподаването (теоретично и практическо) да се основава и ръководи от опита на преподавателите. Важно е да се разглеждат типични казуси, които са често срещани в практиката. Полезно би било в програмата да бъде включен реален случай, който опитните преподаватели да водят пред курсистите, като демонстрират процедура по медиация с реални страни.

5. Обучение в онлайн медиация

Обучението трябва да осигурява също така познания и умения за водене на медиация чрез дигитални форми – онлайн медиация, за да се отговори на нуждите на страни, които са географски отдалечени една от друга или по каквито и да било причини не могат да се явят физически на процедурата, за да участват в нея. Благодарение на различни онлайн платформи страните могат да общуват в реално време етично и лесно помежду си, като същевременно се възползват от визуални и гласови сигнали. С подобряването на технологиите медиацията, проведена онлайн, става също толкова ефективна, колкото и чрез традиционните техники. Освен това, поради липсата на необходимост да са в една стая с другата страна по спора, за някои участници тази форма може да се окаже предпочитана, бивайки източник на по-малко стрес и напрежение. Това се потвърждава и от наличните данни, според които онлайн медиацията насърчава доверието и положителните емоции.

6. Стаж в реална среда

Изследването показва, че много сертифицирани медиатори нямат или имат твърде малък опит с воденето на процедура по медиация. Следователно на участниците в обученията трябва да бъде предоставена възможност за практическо обучение след завършване на програмата, което да се изразява в разрешаване на случаи в реална среда под супервизията на опитен медиатор. Те трябва да правят комедии и да имат възможност да се учат чрез практика и взаимодействие с по-опитни свои колеги.

Участниците в обученията трябва да имат възможност да практикуват дейността, преди да подадат документите си за вписване в Единния регистър на медиаторите. Желателно е стажът им в реална работна среда да бъде с продължителност не по-малко от 30 часа. Това може да се осъществи както чрез действащите центрове по медиация, така и чрез Министерство на правосъдието и съдилищата. Само чрез интензивна практика медиаторите могат да развият уменията си и да станат професионалисти в областта.

7. Водене на курсовете по медиация от сертифицирани и опитни преподаватели

Обучението в курсовете по медиация следва да се извършва от лица, специално сертифицирани да обучават медиатори. Те трябва да са придобили знания за методологията на обучение по медиация и да имат опит в преподаването по теми, свързани с теория на конфликтите и алтернативното разрешаване на спорове. От преподавателите се очаква да бъдат както действащи медиатори с опит, така и компетентни педагози с висока квалификация, които имат както теоретичната подготовка, така и педагогическите умения да въведат пълноценно курсистите в основите на медиацията.

Преподавателите по медиация трябва да помогнат на бъдещите си колеги да усвоят етичните стандарти на водене на процедурата, както и да изградят балансирано и равнопоставено отношение спрямо двете страни в спора. Те трябва да работят за изграждането на професионално и етично отношение и поведение на бъдещите медиатори, за постигането на усещане за мисия и формирането на желание за взаимодействие и колегиалност.

8. Унифициране на изпитите за медиатори

В изпитите трябва да участват независими външни оценители, за да се гарантира обективност на оценяването и да се избегне конфликт на интереси. Проверката на готовността за упражняване на професията следва да включва както оценка на теоретичната подготовка на кандидат-медиаторите (знания за процедурата, правна рамка и етични стандарти), така и оценка на придобитите умения за водене на медиационна процедура.

Въвеждането на единни стандарти по отношение на учебната програма и изпитите за медиатори би уеднаквило критериите за оценка и сертифициране на специалистите в тази сфера. Важно е да се въведе единен квалификационен изпит по медиация във всички образователни центрове, като участието в обучението не бива да гарантира получаването на професионална квалификация, ако същият не е взет успешно.

9. Адаптирано към нуждите на целевата група обучение

Подборът на кандидатите за медиатори трябва да извършва още при започване на курса, след това при провеждане на изпита и присъждане на сертификатите. Целевата група на обучението трябва да бъде добре дефинирана, за да бъдат привлечени подходящите хора, а самото обучение да бъде адаптирано към и да обслужва нуждите и професионалната насоченост на обучаваните – социални работници, юристи, специалисти в областта на човешките ресурси и т.н. Важно е да има повече курсове за юристи.

Медиаторите, които ще работят към центрове за спогодби и медиация към съдилищата, трябва да бъдат напълно подготвени по въпроси, свързани със съдебната система, както и с мястото на медиацията при определени спорове. За тази цел е важно да се увеличи взаимодействието със съдилищата, които от своя страна трябва да дават възможност на медиатори да провеждат стаж си при тях, като в подходящи случаи поемат процедури, напътени от съдия.

10. Продължаващо и специализирано обучение

За да поддържат уменията си, сертифицираните медиатори трябва да продължават да се развиват и обучават. Важно е да има периодични поддържащи курсове за опресняване и надграждане на знанията, както и семинари, които да дават повече възможности за практика и отработване на уменията. Всяка година медиаторите трябва да покриват поне 8 часа обучение (или 16 часа за две години), което да включва ключови теми като: етика при водене на процедура по медиация; проблемно поведение; домашно насилие; културни различия; стереотипи и предразсъдъци; практически модули за водене на процедура по медиация и др. Поне половината от тези часове трябва да бъдат взети чрез участие в присъствени семинари. На всеки две години медиаторите трябва да подават информация за преминалите семинари за продължаващо обучение към контролиращия орган (Министерство на правосъдието или друг).

Обучаващите организации трябва да организират и специализирани семинари за теоретично и практическо обучение в определени области, напр. семейна медиация, медиация при потребителски спорове, търговска медиация и прочее. От тези организации се очаква да контактуват със своите курсисти, за да ги информират за предстоящи обучения.

11. Ограничено участие на адвокати в процедура по медиация

Изследването показва, че участието на адвокати в процедура по медиация трябва да бъде преценявано с оглед на това доколко присъствието им би било полезно за страните, участващи в процедурата. Адвокатите имат финансов интерес за разглеждане на делото в съдебна фаза, тъй като хонорарите им зависят от броя на съдебните заседания и съдебните инстанции. Затова изследваните лица предлагат адвокатите да участват в медиации, ако спорът изисква помощ от лице с правни познания, а медиаторът не е специалист по право или ако страните желаят участие на адвокати, когато не са наясно кое е и кое не е в техен интерес. Според съдиите участието на адвокати до голяма степен зависи от личностните им характеристики и компетентност: те трябва да бъдат наясно с принципите и технологията на процедурата по медиация и да притежават съответните умения да участват в нея, без да я блокират.

12. Заплащане на услугата „Медиация“

Държавата трябва да съдейства за приемането на тарифа за таксите за медиаторски услуги, въвеждането на адекватно заплащане за процедурата, регламентиране на таксите и тяхното синхронизиране със съдебните. Медиацията не трябва да се представя като безплатна услуга. Тя трябва да бъде заплащана от гражданите, освен в случаите, когато е спонсорирана от държавата или от други източници. Алтернативното разрешаване на спорове трябва да се спонсорира от държавата в случаите, когато страните нямат финансова възможност да заплатят медиаторската услуга (по подобие на правната помощ, уредена в Закона за правната помощ), а медиаторите, положили *pro bono* труд, да получават данъчни облекчения.

Налице са очаквания да се въведат облекчения от финансов характер за страните, използващи медиация, например да заплащат по-ниска държавна такса или да бъдат освобождавани от такава. Това се отнася в особена степен за страните по съдебен спор, които са напътени към медиация и се съгласяват да участват в такава (предлага се те да заплащат по-ниски държавни такси).

13. Контрол върху медиаторите и организациите, обучаващи медиатори

Категорично е мнението на медиаторите, съдиите и гражданите, че дейността на медиаторите и организациите, които обучават медиатори, се нуждаят от контролен орган. Дали това ще бъде камара на медиаторите, или друг вид организация, няма единно мнение, но за всички е важно професията да бъде регулирана, т.е. да има отчетност и контрол, които са в най-добър интерес на обществото.

Регистрирани са очаквания за създаване на контролен орган (камара, асоциация, съвет или орган на Министерство на правосъдието), който да регулира дейността на медиаторите и да осъществява контрол над дейността им, както и над дейността на организациите, които обучават медиатори.

14. Въвеждане на медиацията като задължителна процесуална предпоставка при някои видове спорове

Въпреки че медиацията е доброволна процедура, има консенсус, че при някои видове спорове в съда би било добре страните задължително да бъдат напътвани към медиация като една от възможностите за разрешаване на спора. Предлага се задължителна информационна среща с медиатор, в резултат на която страните може да пожелаят медиация, преди делото да влезе в съда.

При някои видове спорове (напр. семейни, вещни и облигационни, търговски, трудови, застрахователни, с нисък материален интерес, междусъседски и други) медиацията може да стане задължителна процесуална предпоставка, като се изисква участие в нея, преди да се започне съдебно производство.

15. Развитие на центрoвете за спогодби и медиация

Натрупаният позитивен опит на центрoвете за спогодби и медиация към някои съдилища е предпоставка за разширяване на услугата и в други градове. Държавата трябва да подкрепи създаването на нови центрoве по медиация, да помогне за развитието на техния капацитет и да подсили финансирането им.

Предлага се създаване на регистър на вписаните медиатори към всеки съд, от който гражданите да имат право да избират както медиатор, работещ към центъра за спогодби и медиация към съда, така и такъв, който работи в извънсъдебен център по медиация в региона. Така ще се даде възможност на професионалистите да работят и развиват процедурата в условията на конкуренция.

16. Подпомагане на акредитирани организации да предоставят обучение по медиация

Тези организации трябва да отговарят на строги изисквания и критерии и да развиват медиацията в условия на конкуренция помежду си. Държавата трябва да финансира работата на централните по медиация чрез специални фондове и да им помага да развият своя капацитет, а те от своя страна трябва да имат задължение да популяризират процедурата, да обучават медиатори и да приемат случаи на медиация, напътвани от съдилищата или чрез свободен избор на самите граждани. Финансирането трябва да помага за институционалното укрепване на централните: развитие на нови програми; оборудване; създаване на сайтове; популяризиране на процедурата в общността; първоначално и продължаващо обучение на медиатори; спонсориране на участието в медиация при спорове в общностите, които са от социално естество, между социално слаби групи или между граждани и доставчици на услуги или институции.

Важно е организациите, които обучават медиатори, да бъдат подпомагани, за да се осигури по-добро качество на обучението. Така те ще се състезават за финансиране и привличане на клиенти, подобрявайки по този начин качеството на предлаганата услуга.

17. Признаване на споразуменията, постигнати чрез медиация

Необходими са законодателни промени, за да се гарантира на страните по постигнато в резултат на медиация писмено споразумение, че същото има изпълнителна сила, без да е необходимо да се заверява пред нотариус. Изпълнителната сила на споразумението, постигнато чрез медиация, може да бъде отказана, ако съдържанието противоречи на действащото законодателство или ако посоченото в него задължение е неизпълнимо по своето естество.

18. Създаване на общност на медиатори и издигане на статуса на медиаторите

Обмяната на опит между медиатори и поддържането на професионалната общност трябва да стане практика. Институциите и централните по медиация трябва да организират повече семинари и конференции за споделяне на опит и запознаване с нови тенденции в областта.

Професията „медиатор“ трябва да бъде включена в Националния класификатор на професиите и длъжностите (НКПД). Трябва да има завишени изисквания към образователно-квалификационната степен на кандидат-медиаторите, особено към тези, които се готвят да обслужват центровете за спогодби и медиация към съдилищата в страната, както и тези, които работят като преподаватели към организациите, които обучават медиатори.

19. Въвеждане на медиацията като социална услуга, която да се предоставя от общини или от социални центрове

Препоръчва се назначаването на медиатори в общински и държавни администрации или въвеждането на изисквания към някои от служителите за допълнителна квалификация „медиатор“ на позициите, в които се посредничат при затруднен или нарушен диалог на институциите с гражданите.

Сред мерките за развитие на медиацията трябва да се обмисли и възможността за включване на медиатори в кризисни центрове и кризисни щабове като част от екипите за разрешаване на кризи и конфликти.

20. Въвеждане на медиацията в средните и висшите училища

Медиацията трябва да бъде предоставяна като услуга и като част от образователни програми, които имат за цел създаването на култура на мирно и ефективно разрешаване на спорове от ранна възраст. Държавата трябва да подкрепи въвеждането на програми в средните и висшите учебни заведения за популяризиране на медиацията сред децата и младежите.

В сферата на образованието трябва да бъдат въведени позиции за медиатори, които да не бъдат непременно педагогически кадри и психолози, а обучени медиатори, които да подпомагат разрешаването на конфликти между ученици, институции, родители и граждани, без да са страна в спора и без да представляват образователните звена.

21. Провеждане на мащабни разяснителни кампании

Кампании с участието на съдилищата ще покажат, че медиацията е една алтернатива на съдебното разрешаване на спорове, която дава възможност за постигане на оптимално решение в една по-неформална и спестяваща време и средства процедура. Широката общественост трябва не само да е запозната с процедурата, но и да я разграничава от другите методи за разрешаване на спорове.

За да бъдат успешни тези кампании, медиаторите трябва да бъдат по-видими при разрешаването на спорни социални казуси. Практическите ползи от процедурата е добре да се представят от граждани, които са участвали в успешна медиация.

Очакват се повече образователни кампании в националните медии и представяне на процедурата на разбираем език, без сложни термини и формулировки. Кампаниите могат да включват разпространение на рекламни материали, излъчване на филми, организиране на научни форуми, дискусии и информационни срещи с участието на учени, експерти и граждани с цел популяризиране на процедурата. Трябва да се насърчава издаването на повече книги и публикации, свързани с медиацията. В този процес е важно да се обединят усилията на различните организации, като се работи както със съдилищата, така и с различните асоциации на бизнеса, училищата, дружествата за комунални услуги за организирането на съвместни кампании и разяснителна дейност сред гражданите и особено сред младите хора.

**ТЕЗИ ПРЕПОРЪКИ СА РЕЗУЛТАТ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕ НА
СЪСТОЯНИЕТО НА МЕДИАЦИЯТА В СТРАНАТА,
ИЗВЪРШЕНО В РАМКИТЕ НА ПРОЕКТ „ПОВИШАВАНЕ
КАПАЦИТЕТА НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ, КОИТО ОБУЧАВАТ
МЕДИАТОРИ, ЧРЕЗ ИЗРАБОТВАНЕ НА СТАНДАРТИ ЗА
ОБУЧЕНИЕ НА МЕДИАТОРИ“,
ИЗПЪЛНЯВАН ОТ ФОНДАЦИЯ „ПАРТНЬОРИ –
БЪЛГАРИЯ“**

N BG05SFOP001-3.003-0081



ФОНДАЦИЯ

“Партньори България”