

IZVJEŠTAJ

STAVOVI GRAĐANA O MEDIJACIJI/POSREDOVANJU

Podgorica, avgust 2019. godine

Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta “**Podrška unapređenju efikasnosti i transparentnosti rada crnogorskog pravosuđa**” koji sprovodi CEDEM uz finansijsku podršku **Ministarstva pravde**. Sadržaj

predstavlja isključivu odgovornost CEDEM-a i ni u kom pogledu ne odražava stavove Ministarstva pravde.

Uvod

Četrnaest godina je proteklo od usvajanja Zakona o posredovanju (“Službeni list CG, br. 30/2005”, od 13.5.2005.). 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”). Čl. 1 Zakona o posredovanju utvrđuje 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. 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 unaprjeđenje posredovanja.

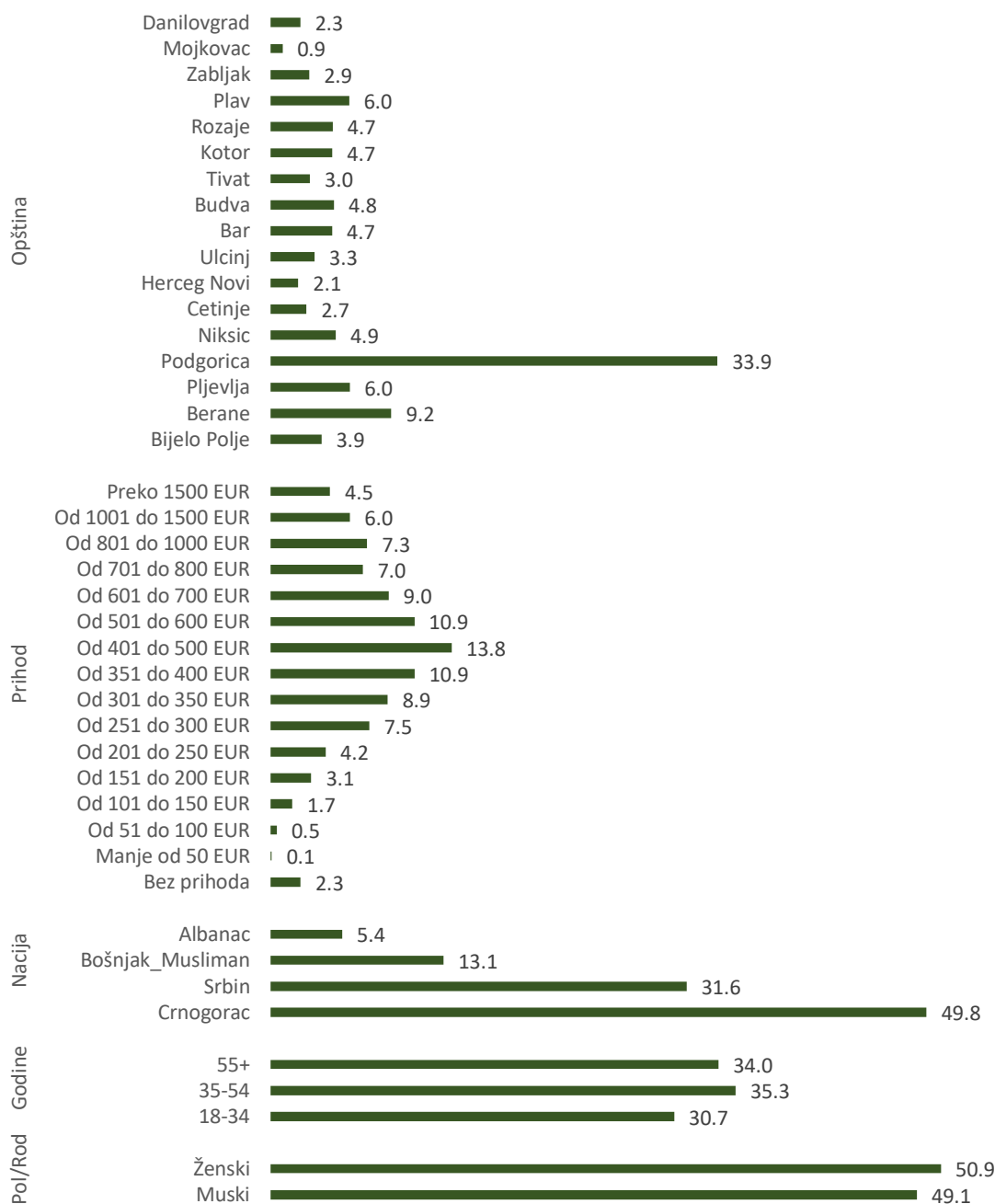
Posrednik koji dobije licencu upisuje se u Registar posrednika kojeg vodi Ministarstvo. Ministarstvo, na osnovu Registra, dostavlja sudovima i državnim tužilaštvima spisak posrednika za posredovanje u građanskim, kao i krivičnim stvarima.

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.

CEDEM je 2013. godine u saradnji sa OEBS-om realizovao istraživanje javnog mnjenja sa ciljem da se ispituju stavovi i iskustva građana o medijaciji. **Rezultati istraživanja koje je tada obavljeno ukazalo je da u inicijalnoj fazi građani nisu imali naročito znanja i iskustva sa medijacijom. No, s obzirom da je prošlo šest godina od tog**

istraživanja, postoji potreba da se utvrde potencijalne promjene koje su se dogodile u ovom pogledu. Stoga smo realizovali istraživanje koje je u velikoj mjeri koristilo isti instrument kao i 2013. godine, sa ciljem da se identifikuje progres kada je riječ o praksama i iskustvu građana u postupcima medijacije. Istraživanje koje smo obavili u junu 2019. godine, prema tome, bilo je anketnog tipa, a Upitnik koji operacionalizuje ključne aspekte medijacije je uključio veliki broj pitanja i ajtema iz istraživanja iz 2013. godine, kao i nekoliko novih pitanja koja su formulisana u skladu sa medijatorskim praksama. Istraživanje je realizovano na reprezentativnom uzorku svih punoletnih građana/ki Crne Gore sa ukupnim brojem od 1002 ispitanika. Uzorak je rukovođen PPS procedurom, kao takav, bio je višestepni stratifikovani sa slučajnim izborom ispitanika u okviru definisanih popisnih krugova. Post-stratifikacija je rađena po polu, godinama starosti i nacionalnoj pripadnosti. Standardna statistička greška merenja iznosi +/-3.1% za pojave sa incidencom od 50% i intervalima poverenja od 95%. Uzorkom je obuhvaćeno 17 opština. Stukturu uzorka prilažemo u Grafikonu. Karakteristike uzorka - %.

Centar za demokratiju i ljudska prava (CEDEM)
Stavovi građana o medijaciji



Osnovni ciljevi istraživanja mogu se definisati na sljedeći način:

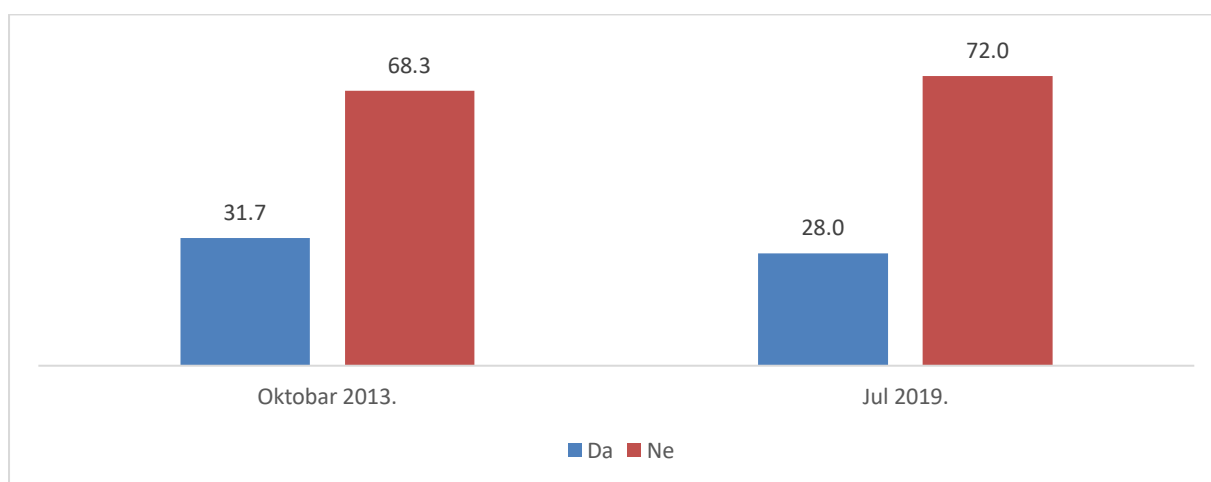
- Utvrditi stepen informisanosti građana o medijaciji;
- Utvrditi stavove o medijaciji kao konceptu;
- Utvrditi uslove uspješne medijacije na osnovu stavova građana/ki;
- Ispitati stavove o medijaciji onih koji su imali iskustva sa medijacijom;
- Ispitati stavove o radu Centra onih koji su imali iskustva sa medijacijom;
- Ispitati ključne faktore zadovoljstva i nezadovoljstva onih koji su imali iskustva sa medijacijom.

Za ostvarivanje ovih ciljeva za Upitnik je formulirano 32 pitanja sa referentnim brojem ajtema, zavisno od aspekta. 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. **U Izvještaju prilažemo komparativno podatke iz istraživanja koje je realizovano 2013. godine, i ovogodišnjeg istraživanja, sa ciljem da se uporede razlike.**

Rezultati istraživanja

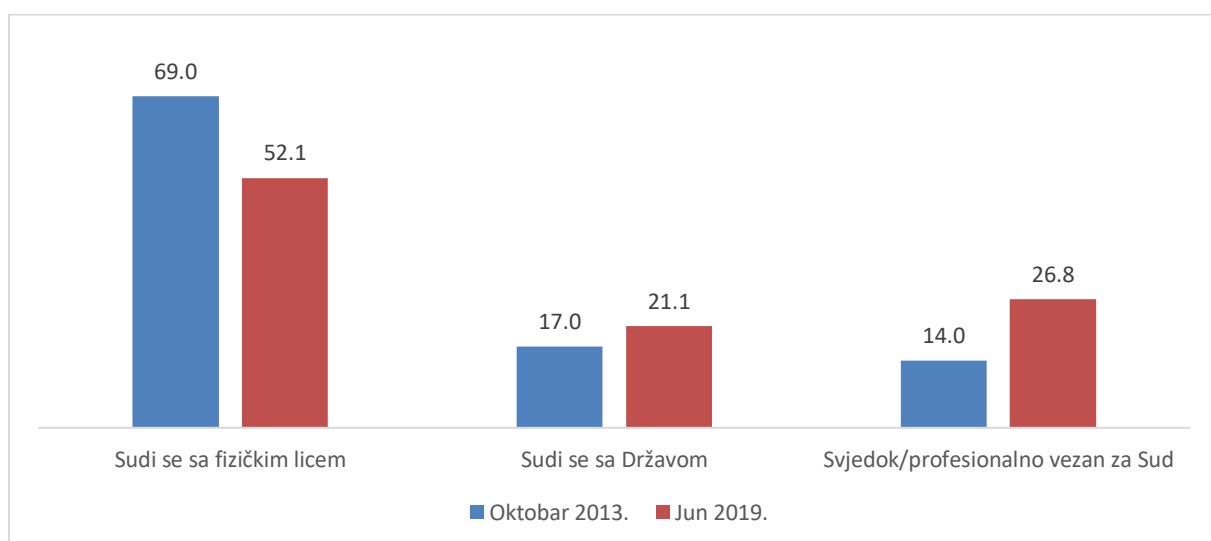
Prvo pitanje u upitniku ticalo se iskustva ispitanika sa sudom. Pitanje je važno, zato što je za pretpostaviti da oni koji su imali iskustva sa sudom mogu imati drugačije stavove od onih koji to iskustvo nisu imali. Rezultati pokazuju da je približno jednak broj građana u oba istraživanja koji su imali iskustvo sa sudom u posljednje tri godine (Grafikon 1).

Grafikon 1. Da li ste Vi ili neko Vama blizak imali iskustva sa nekim Sudom u posljednjih 3 godine?



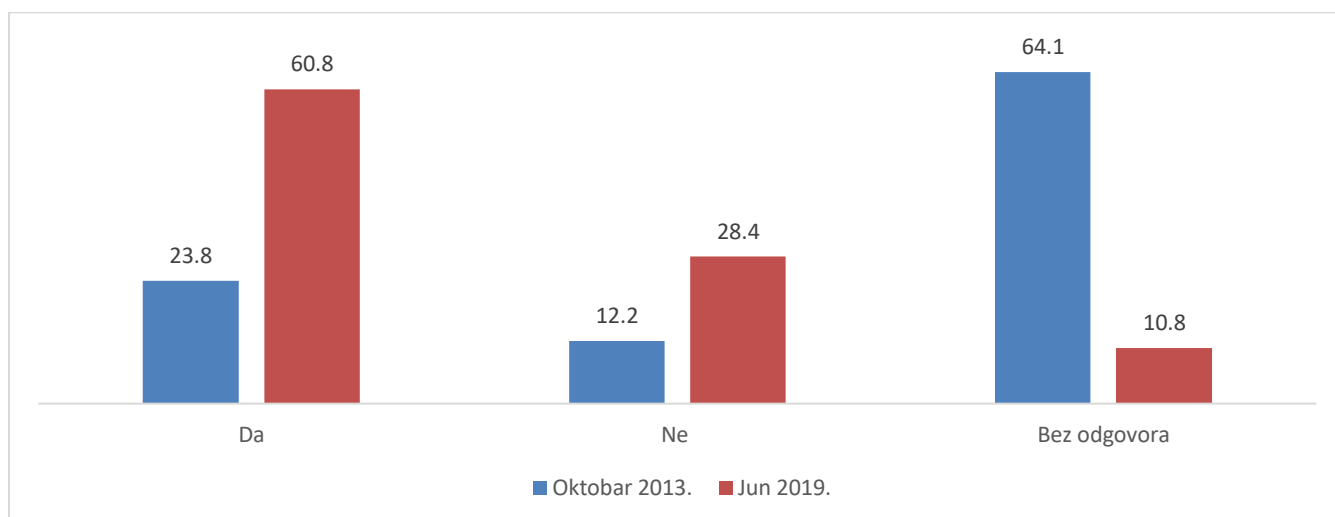
Iako su razlike u pogledu iskustva između dva istraživanja značajne, u oba od njih najveći broj građana je imao iskustva u suđenjima sa fizičkim licima (Grafikon 2). Ovaj broj, međutim, značajno je manji danas nego što je to bio prije šest godina, dok se referentni broj onih koji su imali sa sudom ostala dva vida iskustva povećao.

Grafikon 2. Kakvu vrstu spora pred Sudom? %



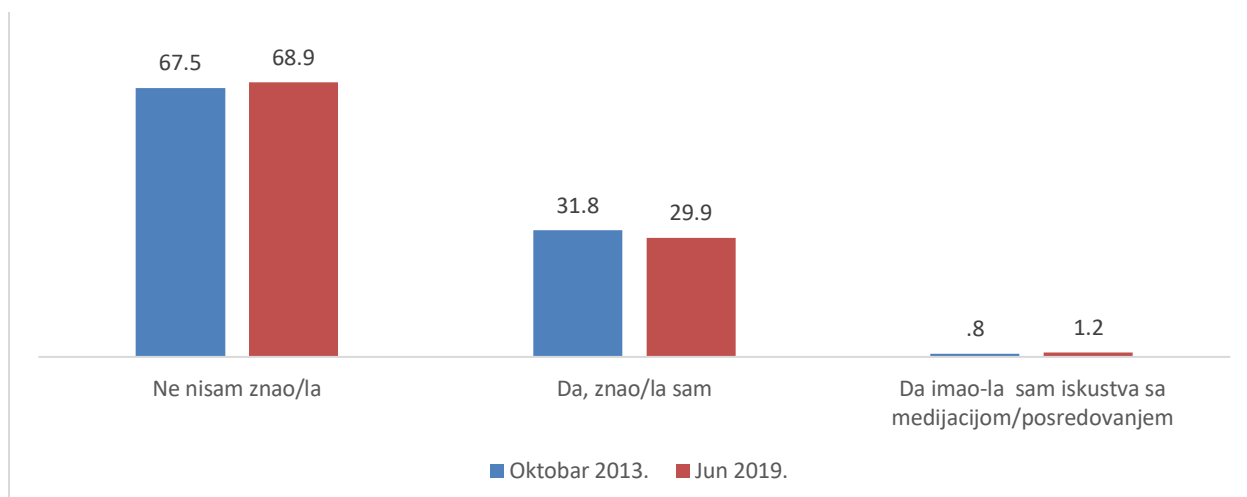
Podatak koji prilažemo u grafikonu 3 jasno i nedvosmisleno ukazuje **značajne, gotovo dramatične, promjene kada je riječ o stavu da se problemi rješavaju sudskim putem, ili na neki drugi način.** Ideju da se van Suda rješavaju problemi podržalo je manje od ¼ građana 2013. godine, dok danas ovu ideju podržava preko 60% građana. Sa druge strane, prije šest godina gotovo 65% građana nije imalo stav o ovom pitanju, a danas tek svaki deseti građanin spada u ovu kategoriju.

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 %



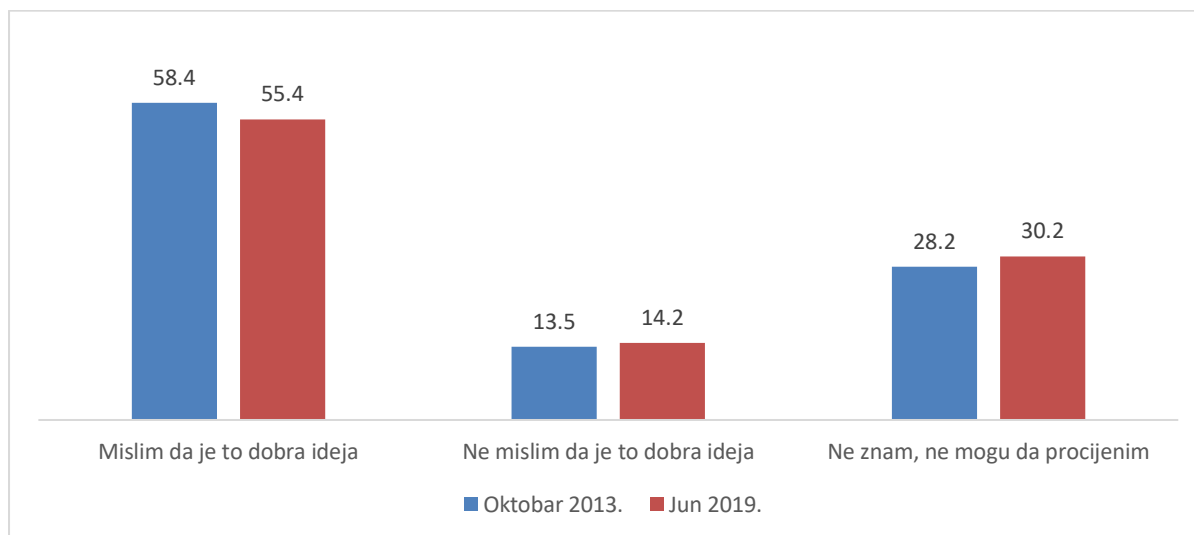
No, iako je stav o rješavanju problema mimo suda progresivno promijenjen, kada je o samoj medijaciji riječ, ne postoje značajne razlike između dva istraživanja (Grafikon 4). Dakle, broj građana koji je čuo za medijaciju danas je na manje-više istom nivou kao i prije šest godina, dok je broj onih koji su imali iskustvo sa medijacijom neznatno povećan.

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



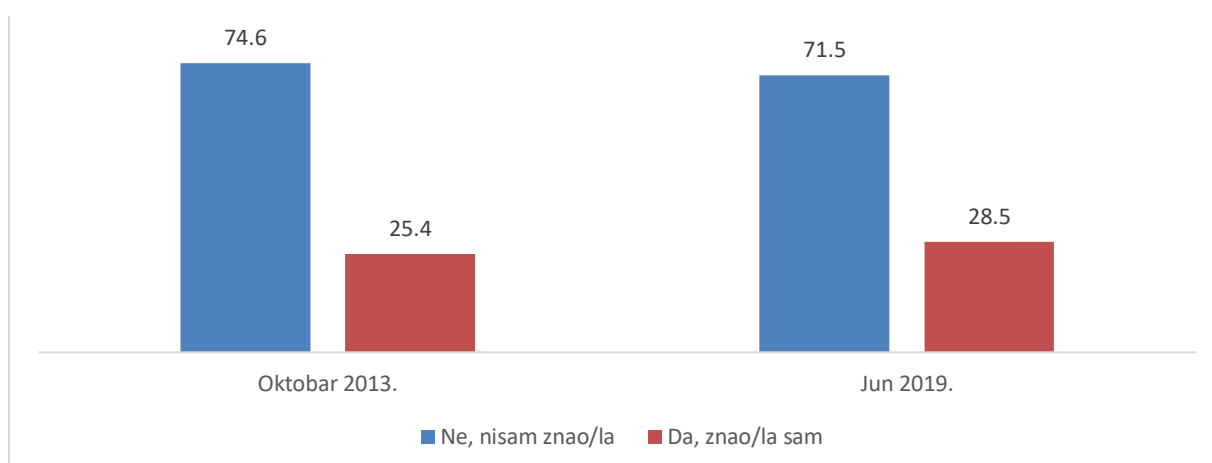
Kada je o samoj ideji i konceptu 'medijacije' riječ, danas je približno isti broj građana kao i 2013. godine koji smatra da je medijacija dobra ideja (Grafikon 5).

Grafikon 5. Medijacija/posredovanje je postupak koji podrazumijeva da se dvije sukobljene strane međusobno dogovore i nađu rješenje za spor bez sudskog 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?



I kada je riječ o znanju da se problemi mogu riješiti medijacijom, danas je manje-više isti broj građana koji ima ovo saznanje, kao što je to bio slučaj i prije šest godina (Grafikon 6).

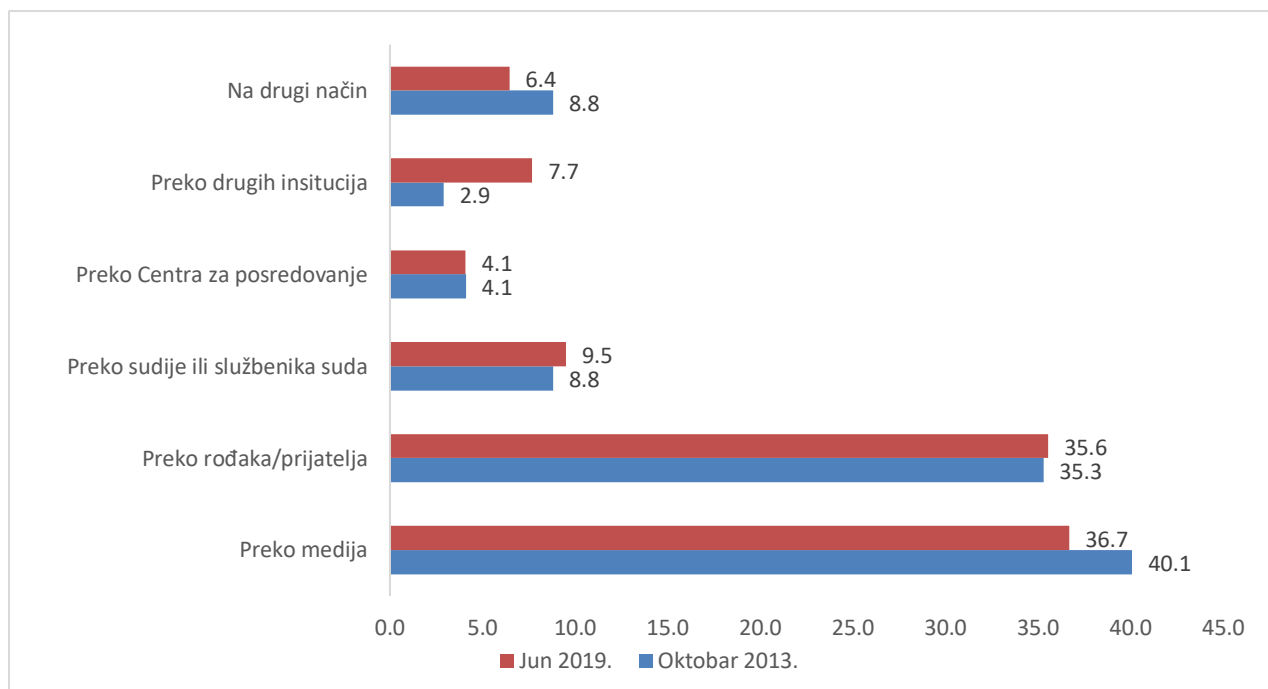
Grafikon 6. Da li ste znali da svoj spor možete riješiti medijacijom/posredovanjem i bez pokretanja sudskog postupka?



Centar za demokratiju i ljudska prava (CEDEM)
Stavovi građana o medijaciji

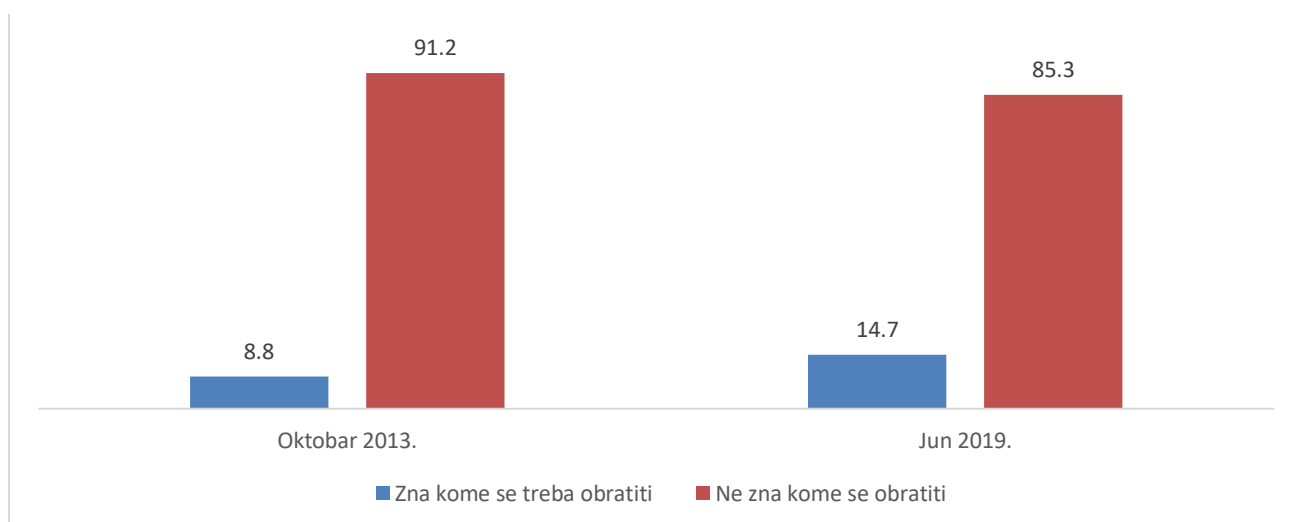
Dominantni izvori informisanja o medijaciji, kao i njihov odnos u procentualnom smislu, danas su gotovo identični kao što je to bio slučaj prije šest godina (Grafikon 7). Dakle, **mediji i rodbina/prijatelji su ključni izvor informisanja.**

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



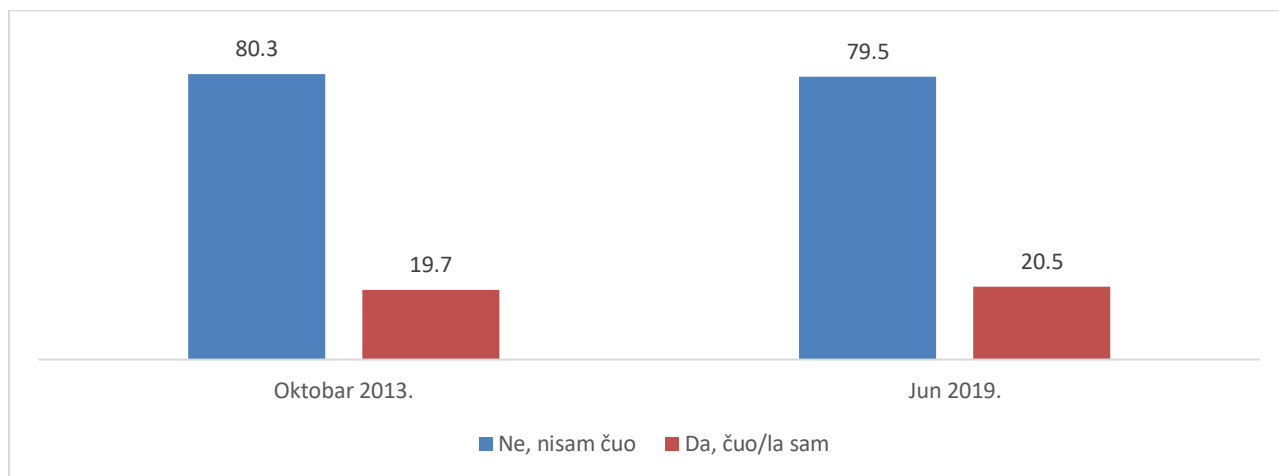
U grafikonu 8 možemo vidjeti da je povećan broj građana koji znaju kome se mogu obratiti kako bi rješavali spor medijacijom.

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



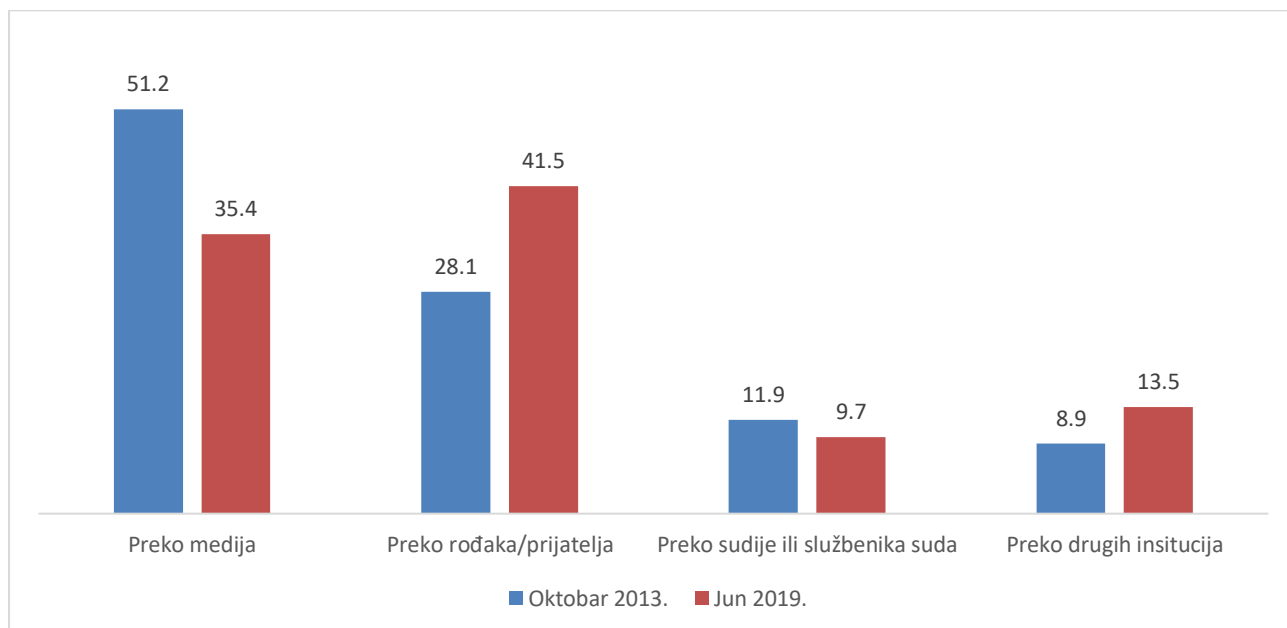
Gotovo je identičan broj građana danas koji je čuo za Centar za posredovanje, kao što je to bio slučaj i 2013. godine (Grafikon 9).

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



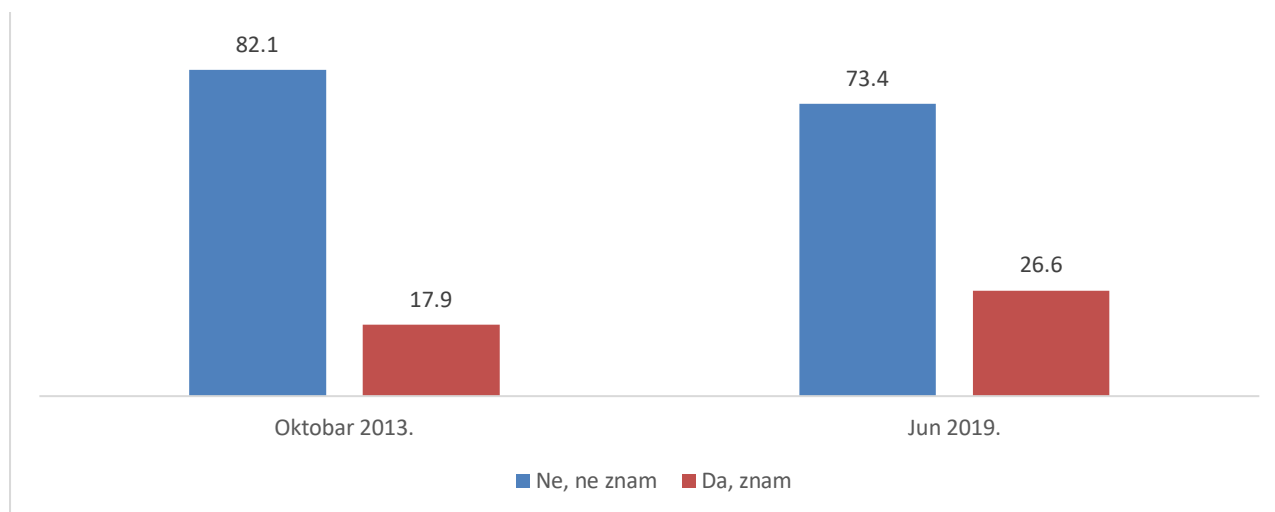
Građani su uglavnom informacije o Centru za medijaciju dobili od rođaka i prijatelja, a zatim od medija (Grafikon 10). U ovom pogledu postoje značajne razlike u odnosu na 2013. godinu.

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



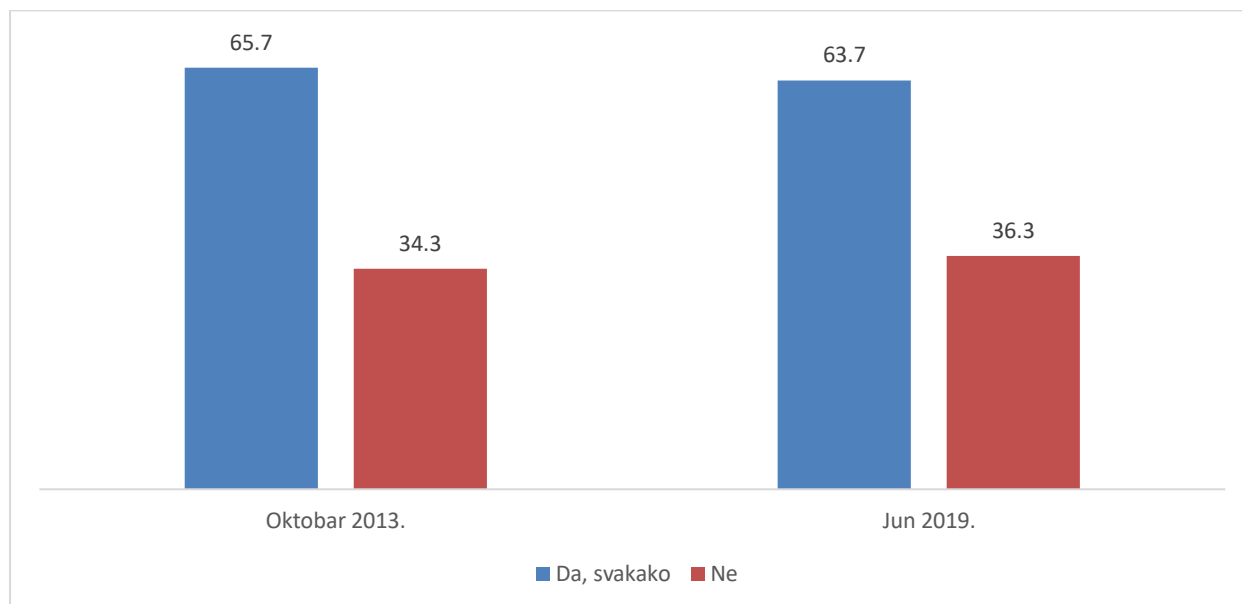
Danas je veći broj građana koji znaju šta su to posrednici i šta treba da rade, nego što je bio slučaj 2013. godine (Grafikon 11).

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



Kada je riječ o informacijama o samim posrednicima i onome šta oni treba da rade, danas mjerimo gotovo isti stepen informisanosti kao što je to bio slučaj 2013. godine (Grafikon 11).

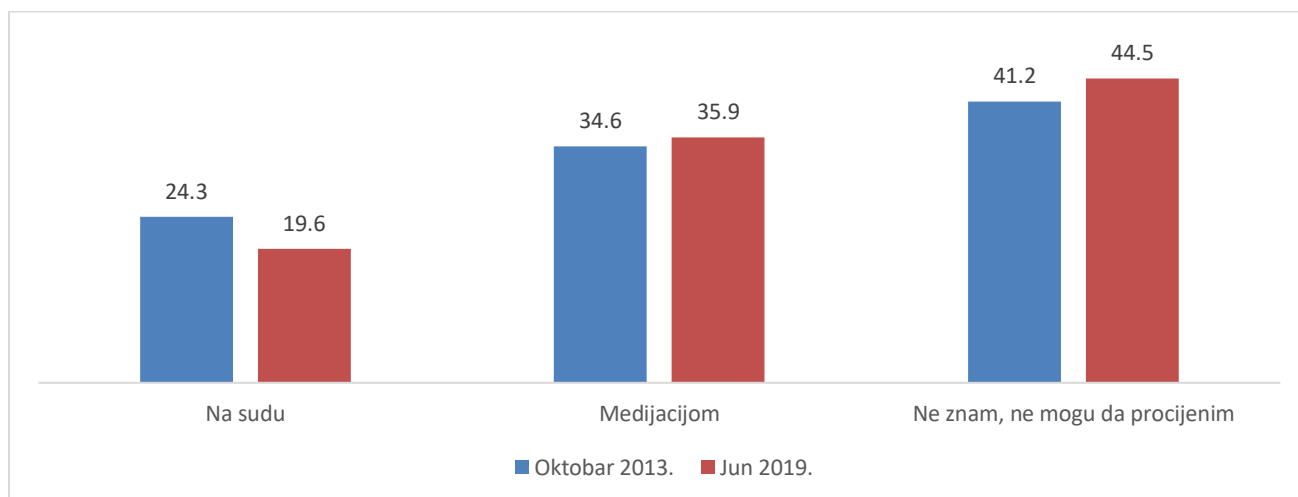
Grafikon 12. Da li biste Vi lično bili zainteresovani da ukoliko imate spor, taj spor rješavate medijacijom?



Oko 36% građana bi radije rješavali spor medijacijom nego na Sudu, i ovaj procenat je tek nešto neznatno veći danas nego što je to bio slučaj prije šest godina (Grafikon 12). Kao razloge zbog kojih bi radije rešavali spor na Sudu, ispitanici su uglavnom navodili da je riječ o povjerenju, stručnosti, pravednosti sudskog postupka, ali isto

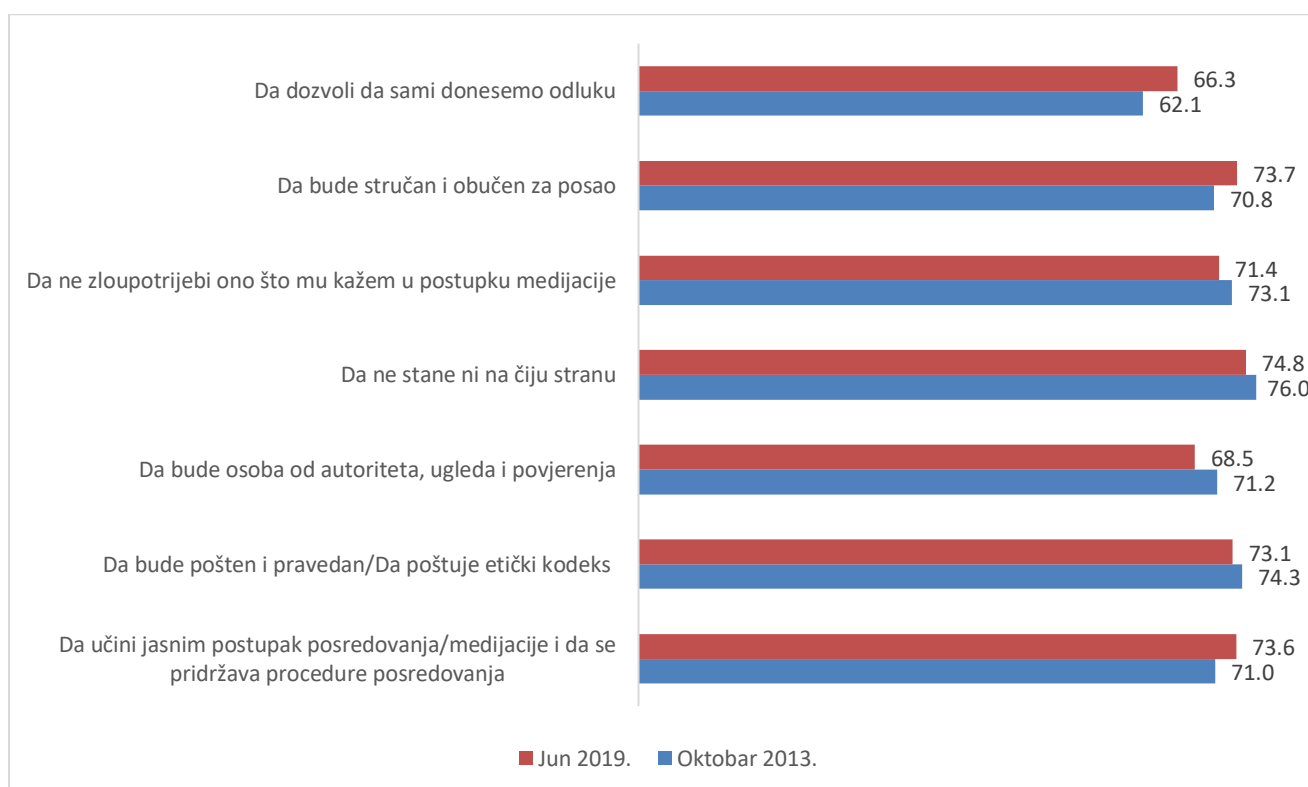
tako da nemaju informacije o medijaciji i da medijacija nije zaživjela u praksi. Oni koji su istakli da bi radije rješavali spor medijacijom, uglavnom su kao razlog navodili brzinu i efikasnost rješavanja spora.

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



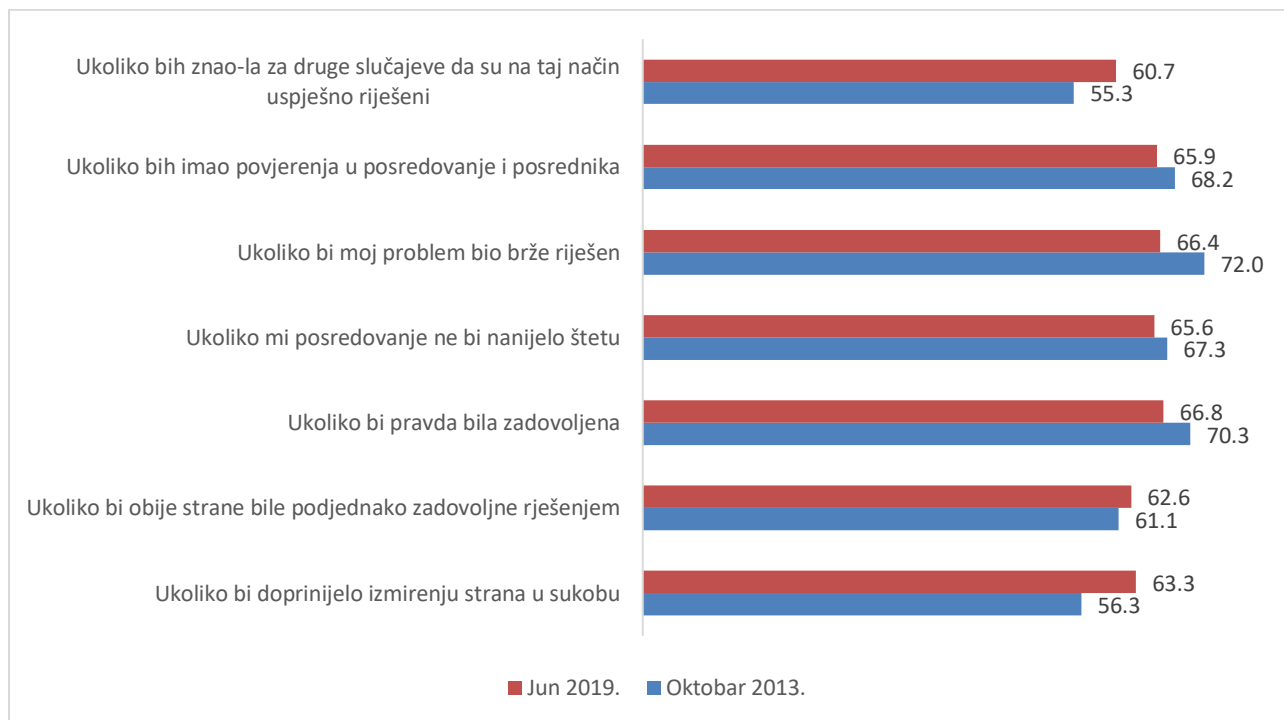
U grafikonu 14 možemo vidjeti ključne osobine koje posrednik u medijaciji treba da ima po mišljenju ispitanika. Sve osobine su manje-više jednako važne bile 2013. godine, kao što je i danas slučaj.

Grafikon 14. Koliko je važno da posrednik - % veoma važno:



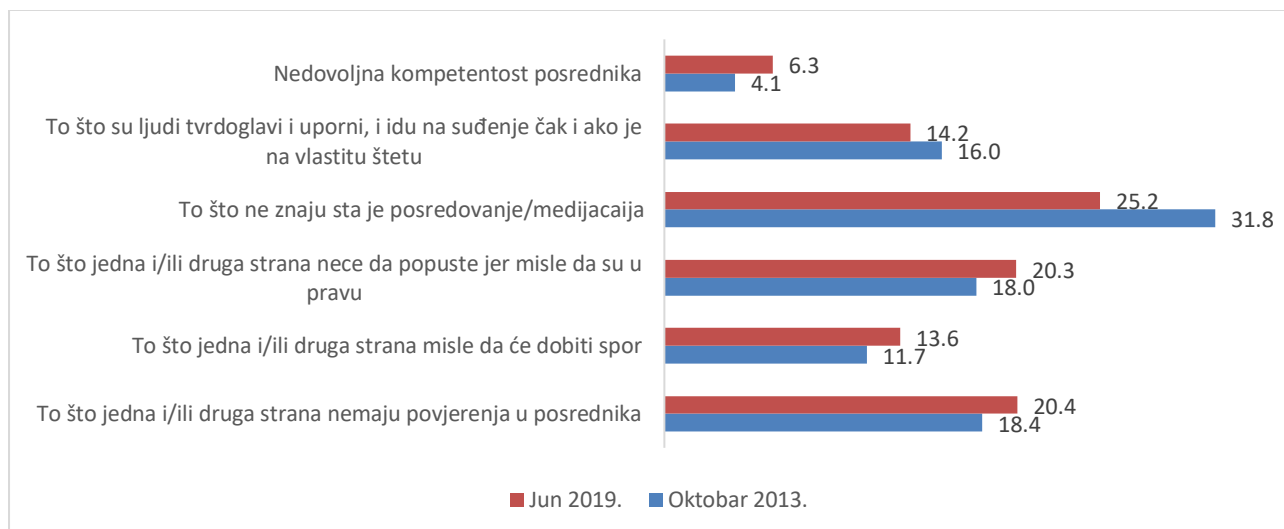
Kada su u pitanju razlozi zbog kojih bi građani podržali medijaciju (grafikon 15), najprije, možemo vidjeti da su svi navedeni razlozi veoma važni. Potom, dva su ključna razloga koji su danas značajniji u odnosu na prije šest godina i to su: **izmirenje strana u sukobu i saznanje da su drugi slučajevi uspješno riješeni medijacijom.**

Grafikon 15. Uslovi za uspješnu medijaciju - % veoma važno



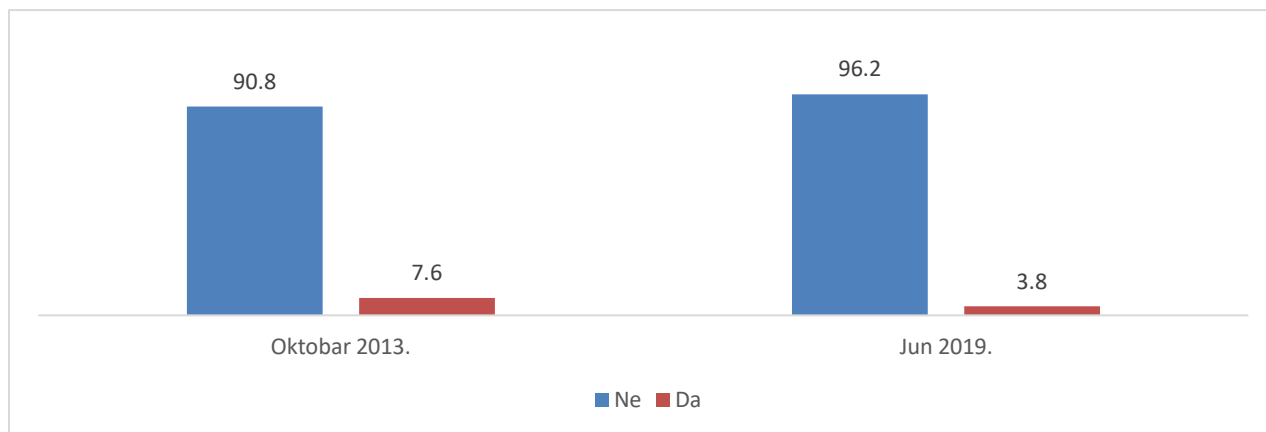
Na pitanje koji je najveći problem u rješavanju spora putem medijacije (Grafikon16), najveći broj ispitanika je naveo **nedostatak informisanosti o medijaciji, a ovaj broj je komparativno veći danas nego prije šest godina.**

Grafikon 16. Najveći problem da se MEDIJACIJOM/POSREDOVANJEM (mimo Suda) dođe do rješenja kada su dvije strane u sukobu/kada imaju spor



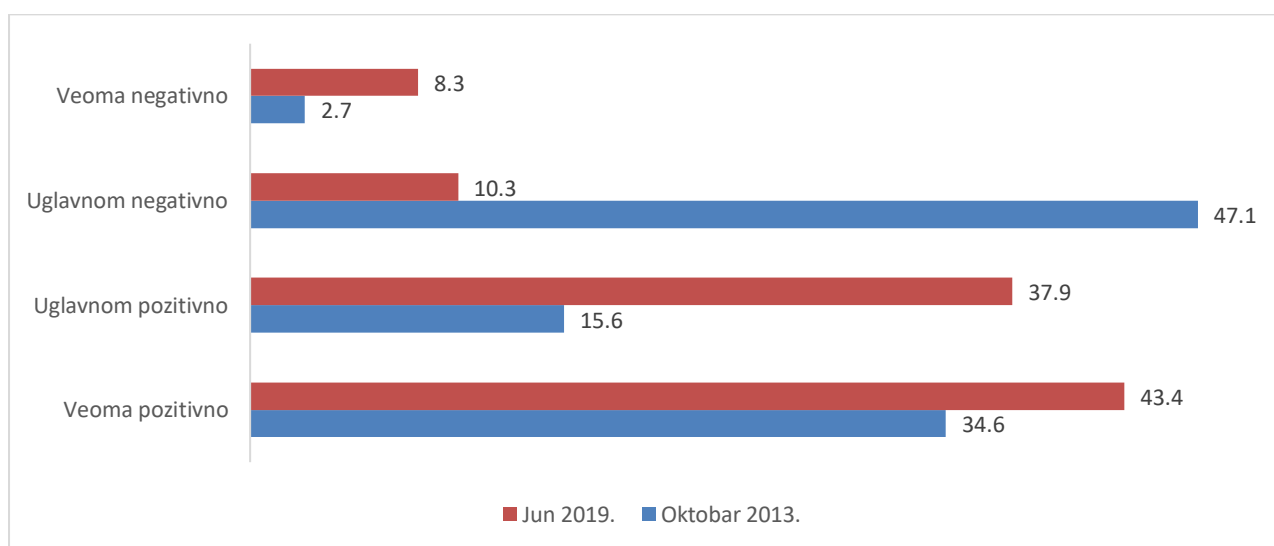
Jako je mali broj građana koji su lično, ili čiji je neki bliži rođak imao iskustva sa medijacijom. Ovaj podatak govori da je broj onih sa ovim iskustvom danas manji nego što je to bio slučaj 2013. godine (grafikon 17).

Grafikon 17. Da li ste Vi, ili neko Vama blizak (rođak, prijatelj) imali iskustva sa medijacijom/posredovanjem?



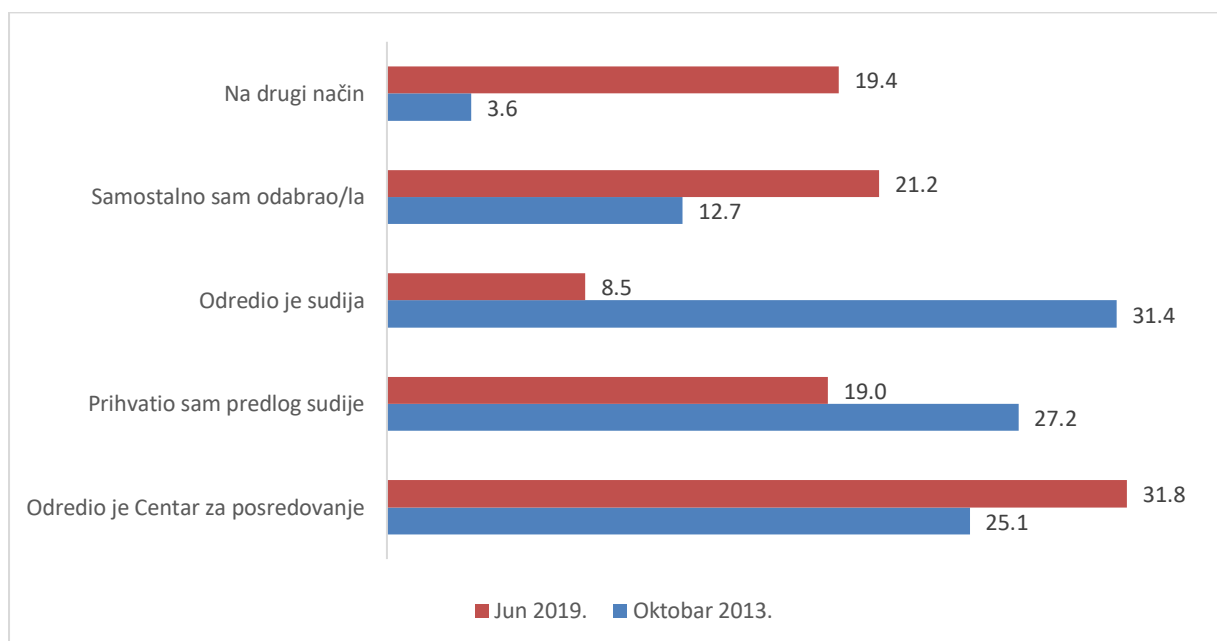
Oni koji su imali iskustvo sa medijacijom, međutim, ovo iskustvo ocjenjuju značajno pozitivnije nego što je to bio slučaj 2013. godine (Grafikon 18).

Grafikon 18. Kako bi ocijenili iskustvo sa medijacijom/posredovanjem?



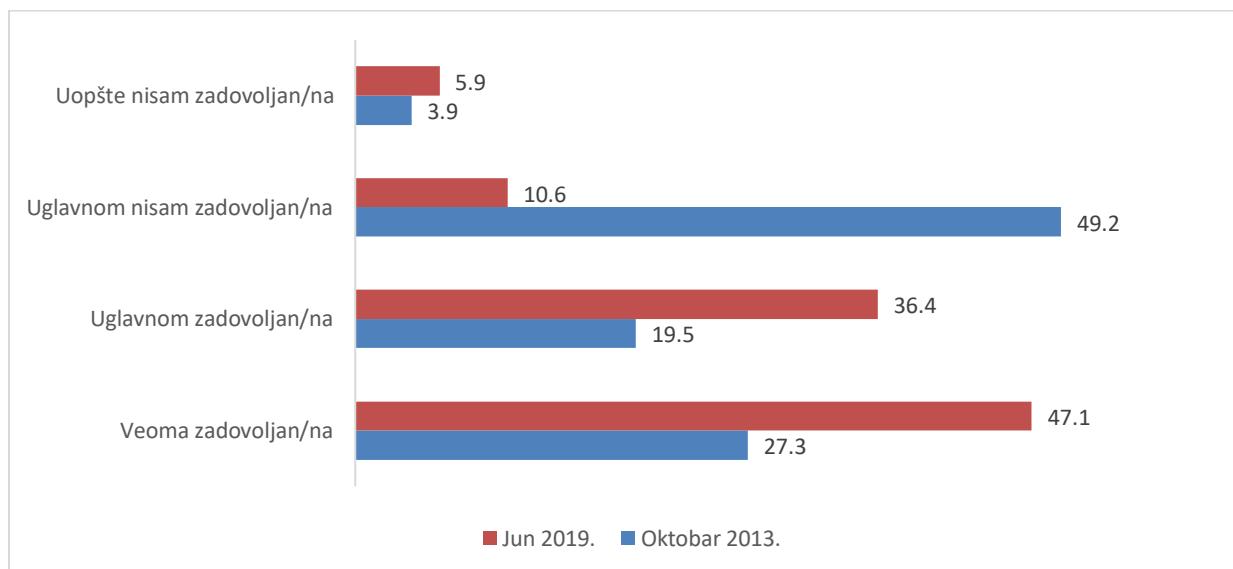
Oni koji su imali iskustva sa medijacijom, na različite načine su prihvatili posrednika (Grafikon 19). Ono što je interesantno, jeste činjenica da su velike razlike u ovom pogledu danas u odnosu na 2013. godinu. Tada, prije šest godina, oni koji su koristili posrednika u najvećem broju slučajeva su to uradili na predlog sudije. Danas je ovakvih slučajeva veoma malo, a ključni mehanizam dodjele medijatora danas jeste Centar za posredovanje. Takođe, procenat onih koji su samostalno odabrali posrednika danas je veći nego što je to bio slučaj prije šest godina. Drugim riječima, Centar za medijaciju i sami građani, a ne sudije, jesu danas ključni akteri izbora medijatora.

Grafikon 19. Kako ste izabrali posrednika?



U grafikonu 20 prikazan je stepen zadovoljstva radom medijatora, za one građane koji su koristili medijaciju. Ključni je podatak da je **stepen zadovoljstva radom medijatora danas značajno, tačnije, dramatično višem nivou nego što je to bio slučaj 2013. godine.**

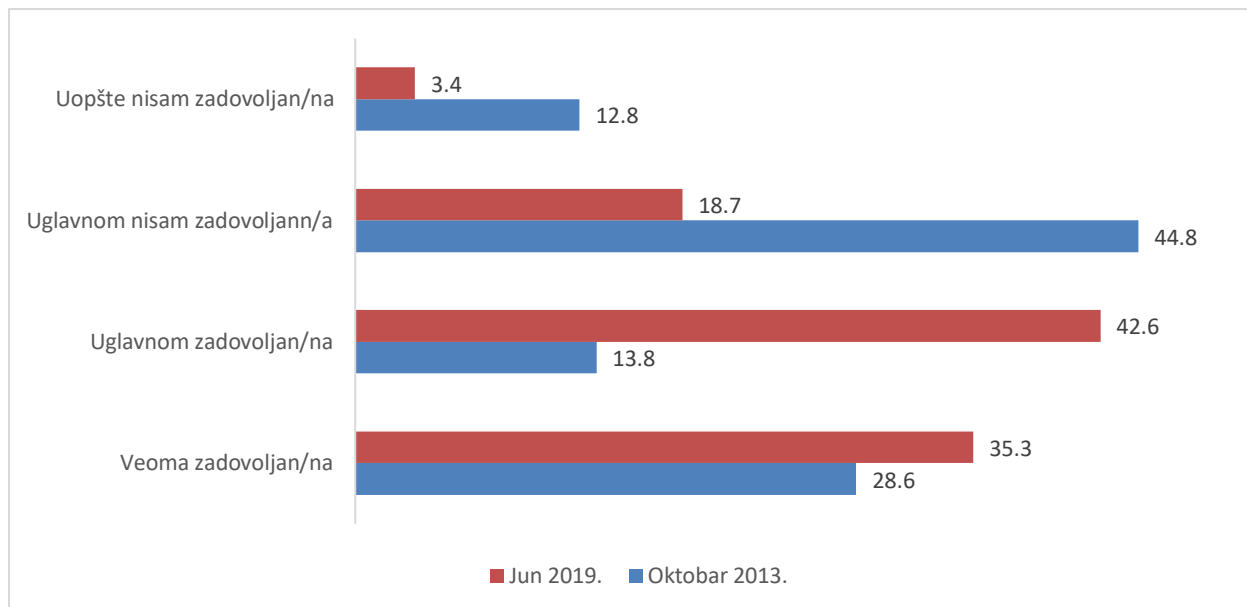
Grafikon 20. Da li ste zadovoljni načinom na koji se medijator/posrednik ponašao u postupku medijacije?



Od onih koji su naveli razloge nezadovoljstva radom posrednika 2013. godine, kao razlog nezadovoljstva naveli su: **neobjektivnost, nestručnost, nedostatak iskrenosti, nepoverenje i drsko ponašanje posrednika.** U istraživanju koje smo realizovali 2019. godine, osim što je broj nezadovoljnih dramatično manji, niti jedan od razloga navedenih prije šest godina nije prisutan. U malom broju onih koji nisu zadovoljni kao razlog se navodi **pristrasnost i nezainteresovanost** medijatora.

I kada je riječ o zadovoljstvu radom Centra za medijaciju, opet govorimo samo o ispitanicima koji su imali iskustva sa medijacijom, danas je zadovoljstvo na značajno višem nivou nego što je to bio slučaj 2013. godine (Grafikon 21).

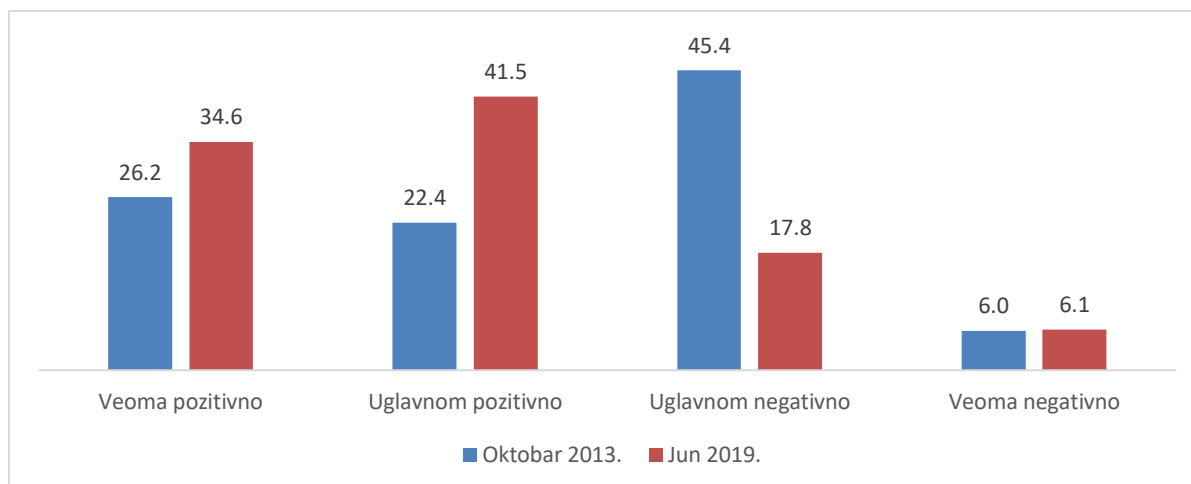
Grafikon 21. Da li ste zadovoljni saradnjom sa Centrom za posredovanje?



Od onih koji su naveli razloge nezadovoljstva radom Centra za posredovanje, 2013 godine navedeno je: **nedostatak efikasnosti, pravednosti i stručnosti**. U ovogodišnjem istraživanju, samo jedan ispitanik je naveo razlog i to sljedećim riječima: 'nije procijenjen kredibilitet medijatora'.

Progressivne trendove mjerimo i kada je reč o individualnom doživljaju koji je pratio iskustvo medijacije (Grafikon 22). Značajno je veći broj građana danas nego što je to bio slučaj 2013. godine koji su veoma pozitivno ocijenili iskustvo pregovaranja koje se dešavalo uz pomoć medijatora.

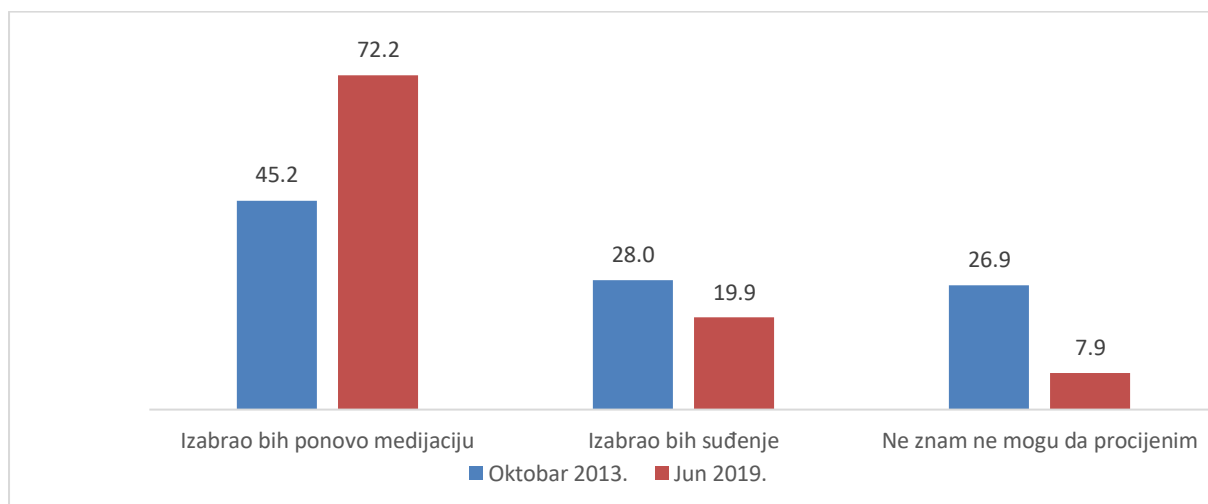
Grafikon 22. Kako ste se osjećali, generalno govoreći, dok je trajalo pregovaranje uz pomoć medijatora/porednika?



Oni koji su imali pozitivno iskustvo sa medijacijom, a ovo je većina, kao ključni razlog navode **brzinu i efikasnost** same medijacije. Mali broj onih koji su imali negativno iskustvo nije zadovoljno ponašanjem medijatora na jedan uopšten način.

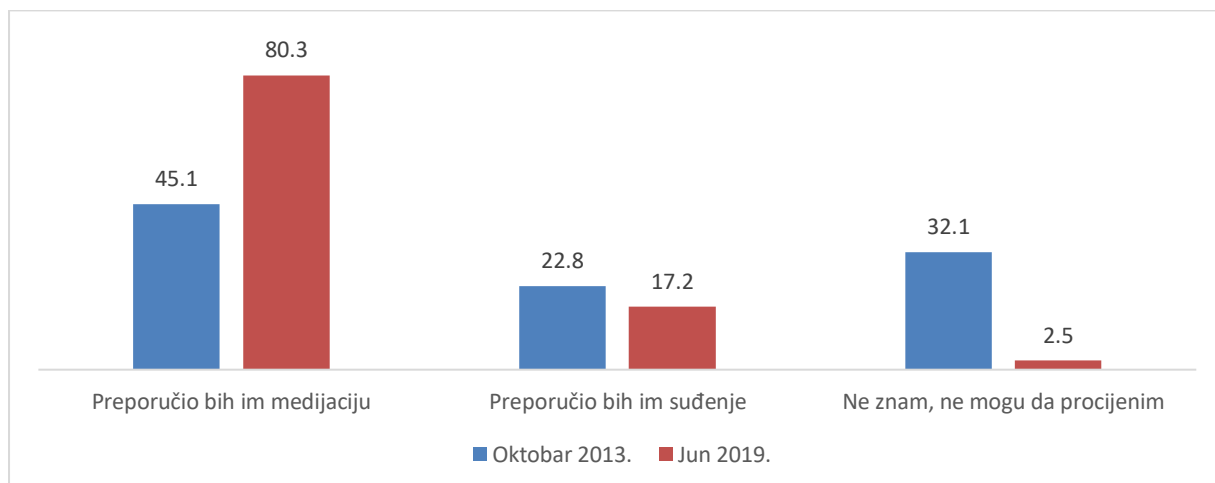
Jedan od ključnih indikatora progresa, kada je o medijaciji riječ, jeste da je **preko 72% onih građana koji su imali iskustvo medijacije, opet izabrali medijaciju prije nego li suđenje** (Grafikon 23). Ovaj procenat je značajno veći nego što je to bio slučaj 2013 godine.

Grafikon 23. Ukoliko biste ponovo imali situaciju da treba da rješavate svoj spor, da li biste opet izabrali medijaciju/posredovanje ili sudjenje?



Konačno, i upitani da li bi preporučili prijateljima i rođacima medijaciju, oni koji su imali iskustva sa medijacijom bi to učinili u preko 80% slučajeva, i ovaj procenat je **gotovo dvostruko veći u odnosu na referentni broj ispitanika u istraživanju koje je realizovano 2013. godine.**

Grafikon 24. 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 obavestiti 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 treba da imaju poverenja u posrednike.

Na kraju, pitali smo građane u formi otvorenog pitanja, šta je to što bi unaprijedilo medijaciju. Dva su ključna odgovora u ovom pogledu, i to je **informisati i edukovati građane**.

Ključni analitički nalazi istraživanja

- Značajno je povećan broj građana koji podržava ideju da se sporovi rješavaju mimo suda u odnosu na 2013. godinu;
- O medijaciji je informisano oko 30% građana, i u ovom pogledu nema značajnih promjena u odnosu na 2013. godinu;
- Približno je isti broj građana danas kao i prije šest godina (oko 55%) koji podržava ideju medijacije;
- Nešto preko ¼ građana danas zna da se sporovi mogu rješavati medijacijom, i ovo je neznatno poboljšanje u odnosu na 2013. godinu;
- Informacije o medijaciji danas, isto kao i prije šest godina, građani su uglavnom dobili preko medija i rodbine/prijatelja;
- Iako je u porastu u odnosu na prije šest godina, relativno mali broj građana (oko 15%) zna kome da se obrati ukoliko bi željeli da rješavaju spor medijacijom;
- Svaki četvrti građanin je čuo za Centar za medijaciju, i u ovom pogledu je podatak gotovo identičan kao i 2013. godine;
- Oni koji su čuli za Centar za medijaciju, tu informaciju su dobili uglavnom od rodbine/prijatelja i putem medija. U ovom pogledu rodbina/prijatelji su važniji kanal informisanja od medija, a ovaj nalaz je bio inverzan 2013. godine;
- Značajno je veći broj građana danas nego što je to bio slučaj prije šest godina (preko 26%) koji znaju ko su medijatori i šta oni treba da rade;
- Oko 2/3 građana izražava spremnost da sporove rješava medijacijom, i ovaj podatak je na nivou nalaza istraživanja iz 2013. godine;
- Oko 35% građana danas, isto kao i 2013. godine, bi radije spor rješavao medijacijom nego na sudu. Ovaj procenat je viši u odnosu na one koji bi problem rješavali na sudu (1/5 građana);
- Stručnost, profesionalnost i lične osbine posrednika su ocijenjene kao veoma važne;
- Kao ključne razloge nekorišćenja medijacije, građani navode neinformisanost;
- Mali je broj građana koji su imali direktno iskustvo sa medijacijom;
- U slučajevima kada su građani imali iskustvo sa medijacijom, u najvećem broju slučajeva je medijatora odredio Centar za medijaciju, a u malom broju slučajeva je

to bio sudija. U ovom pogledu su trendovi značajno progresivni u odnosu na istraživanje iz 2013. godine;

- Oni koji su imali iskustva sa medijacijom, su u svakom pogledu naklonjeniji medijaciji i pozitivno je ocjenjuju, u odnosu na one koji su to iskustvo imali 2013. godine. Tačnije, oni koji su imali ovo iskustvo:
 - Pozitivno ocjenjuju samo iskustvo;
 - Zadovoljni su radom medijatora;
 - Zadovoljni su radom Centra za medijaciju;
 - Imali su pozitivan lični doživljaj tokom medijacije;
 - Ukoliko bi ponovo imali problem, radije bi ga rješavali medijacijom nego na sudu;
 - Preporučili bi medijaciju prijateljima/rođacima;
- Ključni problem koji se tiče medijacije jeste **neinformisanost** građana, kojima je u ovom pogledu potrebna **elementarna edukacija**.