**PROIECT COFINANŢAT DIN FONDUL SOCIAL EUROPEAN PRIN PROGRAMUL OPERAŢIONAL CAPACITATE ADMINISTRATIVĂ**
**TITLUL PROIECTULUI**: *„Medierea-politică publică eficientă în dialogul civic”*
**POCA MySMIS 112412/SIPOCA269**
**ACTIVITATEA: A 2. Dezvoltarea de instrumente independente de monitorizare şi evaluare a politicilor publice**
**SUBACTIVITATEA: A 2.4. Monitorizarea percepţiei mediului asociativ privind implementarea politicilor publice din domeniul medierii**

# RAPORT MONITORIZARE PERCEPŢIE MEDIU ASOCIATIV PRIVIND IMPLEMENTAREA POLITICILOR PUBLICE DIN DOMENIUL MEDIERII

Sondajul a avut rolul de a realiza identifica nivelul de aşteptări de la mediul asociativ şi partenerilor sociali cu privire la implementarea politicilor publice din domeniul medierii. Realizarea acestei analize pe baza colectării opiniilor de la nivelul organizaţiilor nonguvernamentale şi partenerilor sociali îşi doreşte să stabilească necesităţile şi direcţiile principale de îmbunătăţire a politicilor publice în domeniul medierii.

Prin elaborarea acestui raport de monitorizare a percepţiei mediului asociativ cu privire la mediere se pune în practică abordarea de „jos în sus” şi are scopul de a indica alternative viabile de îmbunătăţire a politicilor publice prin consultarea directă a mediului asociativ, apropiat de cetăţeni.

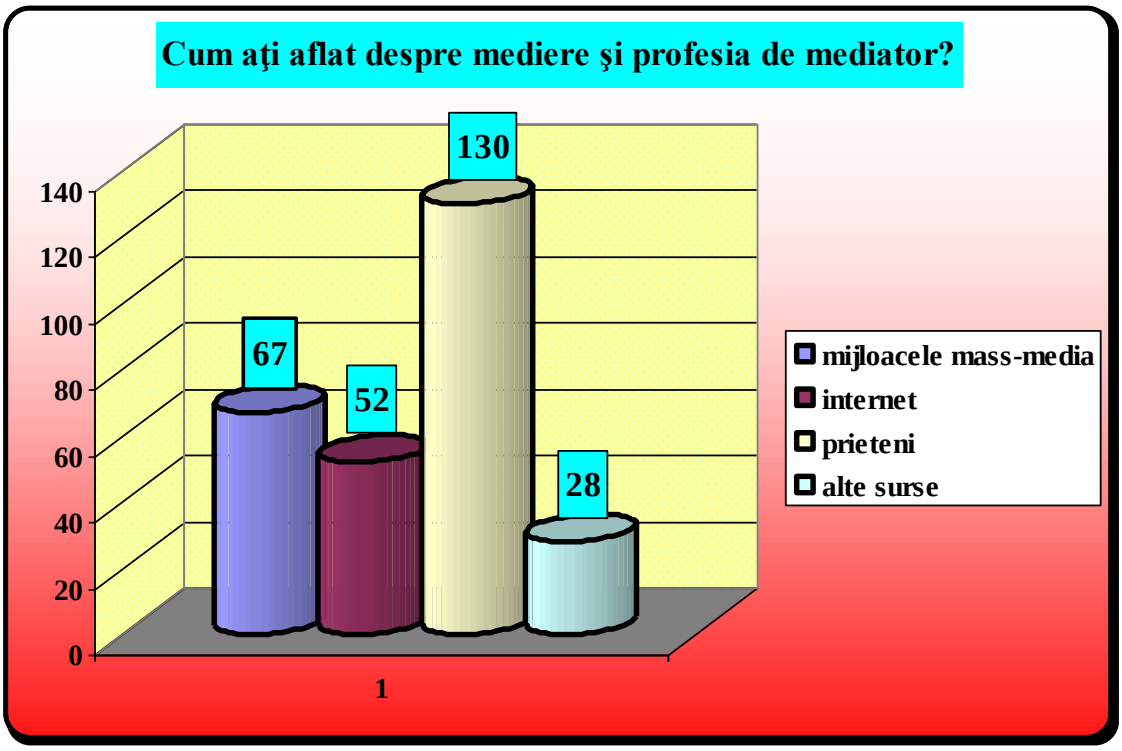
Sondajul a constat în aplicarea unui chestionar care conţine un număr de 50 de întrebări, în afara întrebărilor introductive (vârstă, gen, profesie) şi a fost aplicat on-line unui număr de 240 de repondenţi (30 chestionare / regiune).

La formularea întrebărilor s-au avut în vedere o serie de reguli de maximă importanţă şi anume: folosirea unor cuvinte simple, uşor de înţeles; formularea precisă a întrebărilor, fără ambiguităţi; evitarea întrebărilor care sugerează sau indică o anume variantă posibilă de răspuns; evitarea întrebărilor care sugerează răspunsuri dezirabile sub aspect social sau care au încărcătură emoţională; evitarea întrebărilor compuse care se referă simultan la două sau mai multe aspecte.

În urma aplicării chestionarului şi a prelucrării cantitative şi calitative a datelor au reieşit următoarele rezultate:

**ÎNTREBAREA nr. 1 - Cum aţi aflat despre mediere şi profesia de mediator?**

**a) mijloacele mass-media – 67;**
**b) internet – 52;**
**c) prieteni – 130;**
**d) alte surse – 28;**




Prima întrebarea a chestionarului şi-a propus să identifice modul în care, mediatorii care au fost incluşi în cadrul grupului ţintă, au aflat despre această profesie. Deşi a fost prima întrebarea a chestionarului am hotărât ca aceasta să fie o întrebarea semideschisă, să aibă răspuns multiplu deoarece, cel puţin teoretic, exista posibilitatea ca repondenţii să afle despre profesia de mediator din mai multe surse. După aplicarea chestionarului şi analizarea rezultatelor acestuia am putut observa că decizia noastră a fost corectă, cumulând un număr de 2 de răspunsuri raportate la 240 repondenţi.

În urma centralizării rezultatelor se poate observa că, aproape jumătate din persoanele chestionate 130 (47 %) au aflat desper profesia de mediator de la prieteni.

La distanţă destul de mare (aproximativ dublu) se regăsesc cei care au aflat despre această profesie prin intermediul mijloacelor mass-media 67 repondenţi (24 %) urmaţi îndeaproape, la un procentaj de 19 % (52 repondenţi) de către cei care au aflat de profesia de mediator prin intermediul internet-ului.

Un procent de 10 % (28 persoane) din repondenţi au precizat că au aflat de această profesie din alte surse printre care putem regăsi:

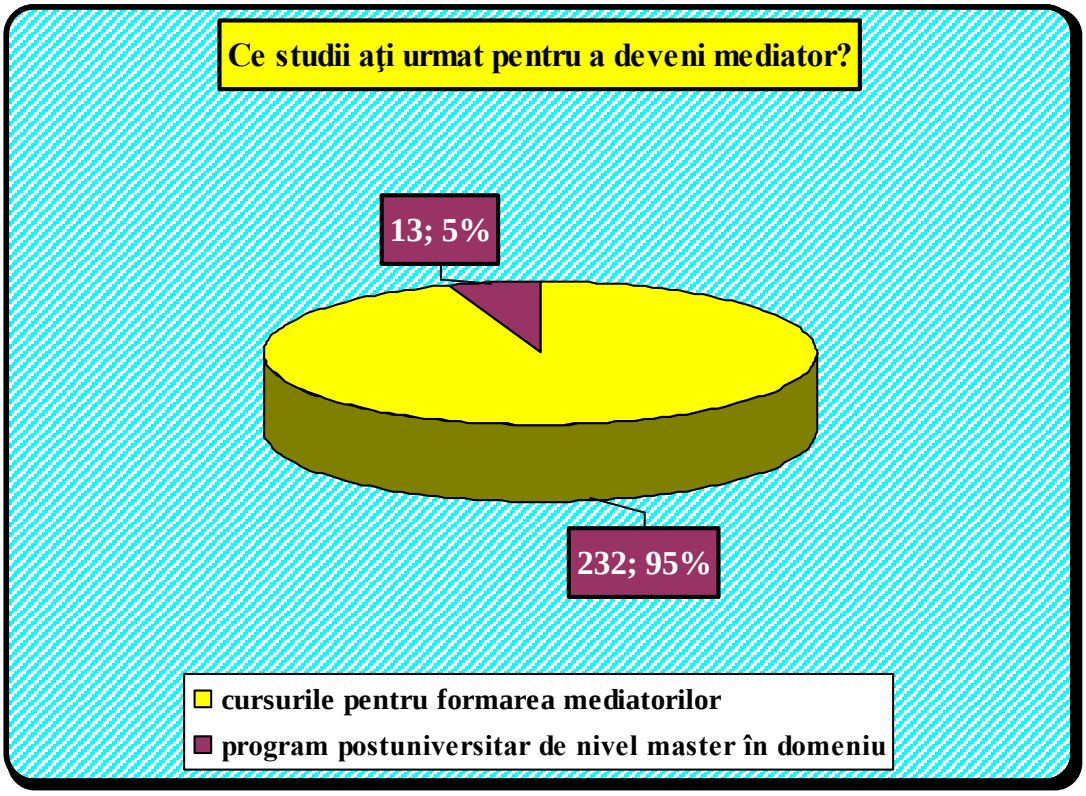
* surse academice – 2 persoane;

* baroul din care făceau parte a organizat selecţii pentru un curs de mediatori – 3 persoană;
* autorităţi, programe şcolare, curricula universitară – 1 persoană;
* Centrele de mediere - 2 persoane;
* colegii de serviciu - 1 persoană;
* din participarea la conferinţe naţionale şi internaţionale, simpozioane – 5 persoane;
* familie, prieteni – 4 persoane;
* surse juridice (Monitorul oficial, acte normative) – 5 persoane;
* participarea în cadrul unor proiecte - 2 persoane;
* participarea în cadrul unui program de formare profesională la locul de muncă – 1 persoană;
* programe formare mediatori – 1 persoană;
* avocaţi – 1 persoană.

**ÎNTREBAREA nr. 2 - Ce studii aţi urmat pentru a deveni mediator?**

**a) cursurile pentru formarea mediatorilor – 232;**

**b) program postuniversitar de nivel master în domeniu – 13.**




O nouă întrebare cu răspuns multiplu a oferit posibilitatea repondenţilor de a specifica ce studii au urmat pentru a deveni mediator, repondenţii având de ales dintre cele două modalităţi care pot contribui la dobândirea calităţii de mediator reglementate prin intermediul art. 7, lit. f) din Legea nr. 192 din 16.05.2006 privind

medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare).

Un procent foarte ridicat dintre aceştia au devenit mediatori urmând cursurile pentru formarea mediatorilor 95 % (232 persoane), programele de studii postuniversitare de nivel masterat în domeniu fiind urmate numai de 13 repondenţi, reprezentând 5 % din numărul total al celor chestionaţi.

Un aspect care trebuie scos în evidenţă, în urma analizării răspunsurilor la această întrebare, este faptul că 5 repondenţi au urmat atât cursurile pentru formarea mediatorilor cât şi programele de studii postuniversitare de nivel masterat în domeniu.

**ÎNTREBAREA nr. 3 - Enumeraţi câteva dintre calităţile pe care consideraţi că trebuie să le aibă o persoană pentru a fi un bun mediator**

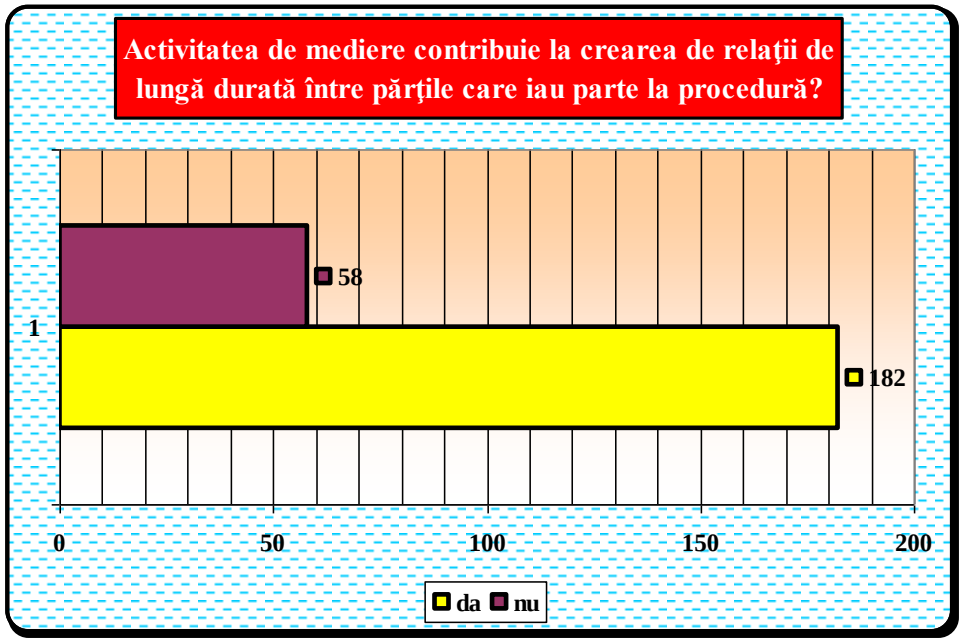
Prima întrebare deschisă din cadrul chestionarului a oferit posibilitatea repondenţilor de a enumera, care sunt în opinia lor ca mediatori, câteva dintre calităţile pe care trebuie să le aibă o persoană pentru a fi un bun mediator.

Printre calităţile enumerate de majoritatea celor intervievaţi prin intermediul chestionarului se regăsesc: abil, atenţie distributivă, charismatic, calm, capacitate de analiză, comunicator, convingător, creativ, devotat, diplomat, disciplinat, echilibrat, educat, empatic, flexibil, imparţial, integru, inteligent, intuitiv, investigator, înţelegător, înţelept, moral, obiectiv, optimist, perseverent, persuasiv, pragmatic, profesionist, psiholog, punctual, răbdător, respectuos, serios, sociabil, tolerant.

Comparând rezultatele cu cele de la întrebarea nr. 32 *(„Enumeraţi câteva dintre criteriile care au stat la baza alegerii mediatorului”)* şi respectiv 39 *(„Enumeraţi câteva dintre calităţile pe care consideraţi că trebuie să le aibă o persoană pentru a fi un bun mediator”)* din sondajul efectuat referitor la percepţia cetăţenilor privind medierea şi rolul mediul asociativ putem observa că, criteriile care au stat la baza alegerii mediatorului precum şi calităţile pe care consideră cetăţenii că trebuie să le aibă o persoană pentru a fi un bun mediator se regăsesc, în totalitate, în rândul calităţilor pe care consideră, de această dată persoanele care desfăşoară o astfel de activitate, că trebuie să le aibă o persoană pentru a fi un bun mediator.

**ÎNTREBAREA nr. 4 - Activitatea de mediere contribuie la crearea de relaţii de lungă durată între părţile care iau parte la procedură?**

**a) da – 182;**
**b) nu – 58.**



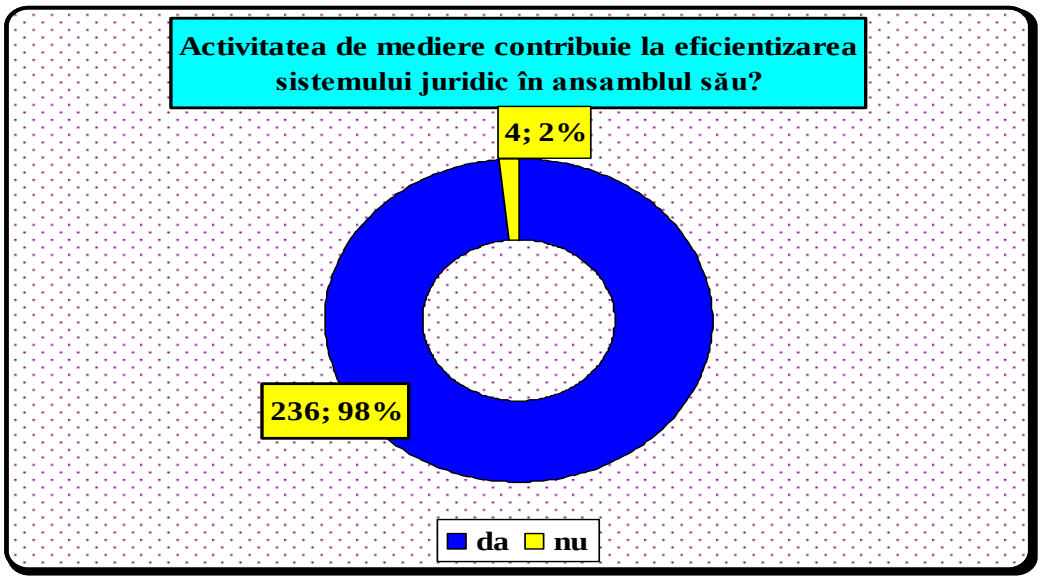

Un număr mare de repondenţi 182 (76 %) consideră că activitatea de mediere contribuie la crearea de relaţii de lungă durată între părţile care iau parte la procedură, comparativ cu cei 58 repondenţi (24 %) care afirmă contrariul.

Faptul că medierea reprezintă o alternativă la procesul judiciar şi că reprezintă o modalitatea de soluţionare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terţe persoane – mediator, în condiţii de neutralitate, imparţialitate, confidenţialitate şi având liberul consimţământ al părţilor poate conduce, fără echivoc, la crearea de relaţii de lungă durată între părţile care iau parte la procedură.

**ÎNTREBAREA nr. 5 - Activitatea de mediere contribuie la eficientizarea sistemului juridic în ansamblul său?**

**a) da – 236;**

**b) nu – 4.**

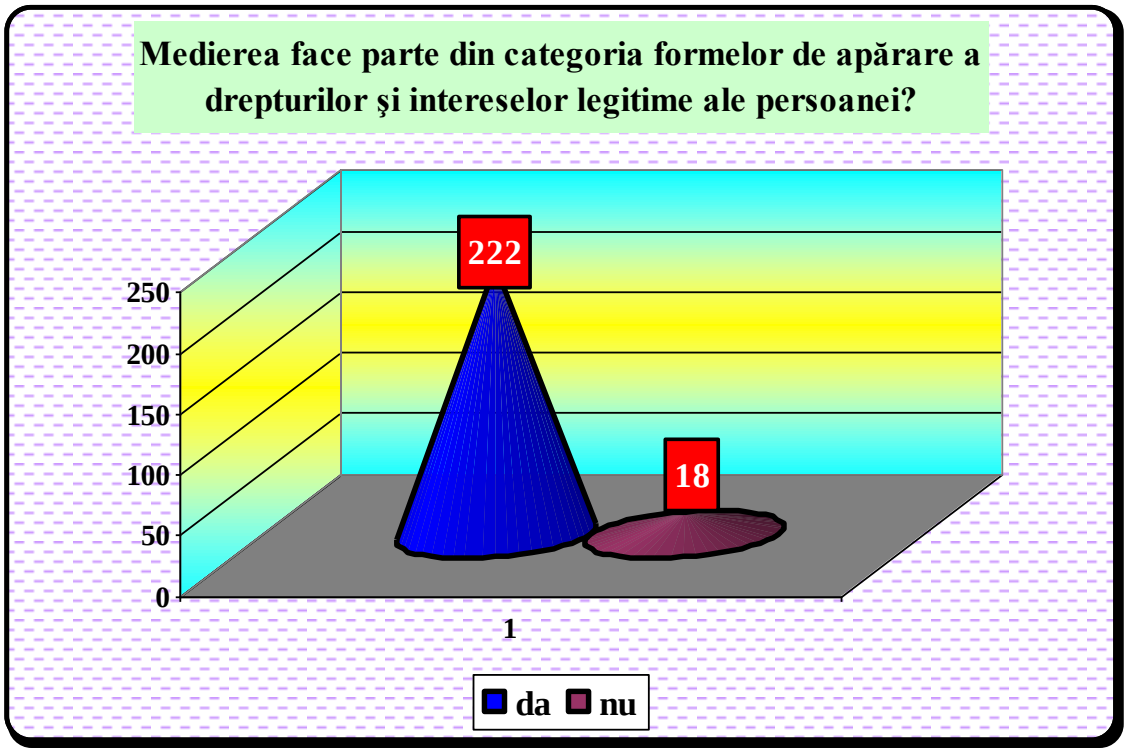


Un procent de 98 % (236) din repondenţi consideră că activitatea de mediere contribuie la eficientizarea sistemului juridic în ansamblul său. Surprinzător este, în opinia noastră, că totuşi 4 repondenţi, ceea ce reprezintă un procent de 2 % din numărul total de 240 de mediatori care au răspuns chestionarului, au răspuns că activitatea de mediere nu contribuie la eficientizarea sistemului juridic în ansamblul său.

Afirmăm acest lucru deoarece răspunsurile sunt acordate de profesionişti în domeniul medierii iar activitatea de mediere şi calitatea de mediator, ca modalitate de soluţionare a conflictelor, a fost legiferată tocmai pentru a eficientiza procesul judiciar în ansamblul său. Din această cauză art. 6 din Legea nr. 192 din 16.05.2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare) legiferează faptul că, „organele judiciare şi arbitrale, precum şi alte autorităţi cu atribuţii jurisdicţionale informează părţile asupra posibilităţii şi a avantajelor folosirii procedurii medierii şi le îndrumă să recurgă la această cale pentru soluţionarea conflictelor dintre ele.”

**ÎNTREBAREA nr. 6 - Medierea face parte din categoria formelor de apărare a drepturilor şi intereselor legitime ale persoanei?**

**a) da – 222;**
**b) nu – 18.**




Majoritatea mediatorilor chestionaţi sunt de părere că medierea face parte din categoria formelor de apărare a drepturilor şi intereselor legitime ale persoanei – 222 repondenţi (92,5 %) şi numai 18 dintre aceştia (7,5 %) consideră exact contrariul.

Putem interpreta că, cei care au răspuns negativ consideră că aceasta este o „simplă” procedură neintrând în categoria formelor de apărare a drepturilor şi intereselor legitime ale persoanei, deşi activitate de mediere, atunci când este finalizată cu succes, contribuie semnificativ la scurtarea procedurilor judiciare şi la degrevarea instanţelor judecătoreşti.

**ÎNTREBAREA nr. 7 - Enumeraţi câteva dintre cele mai importante avantaje ale activităţi de mediere.**

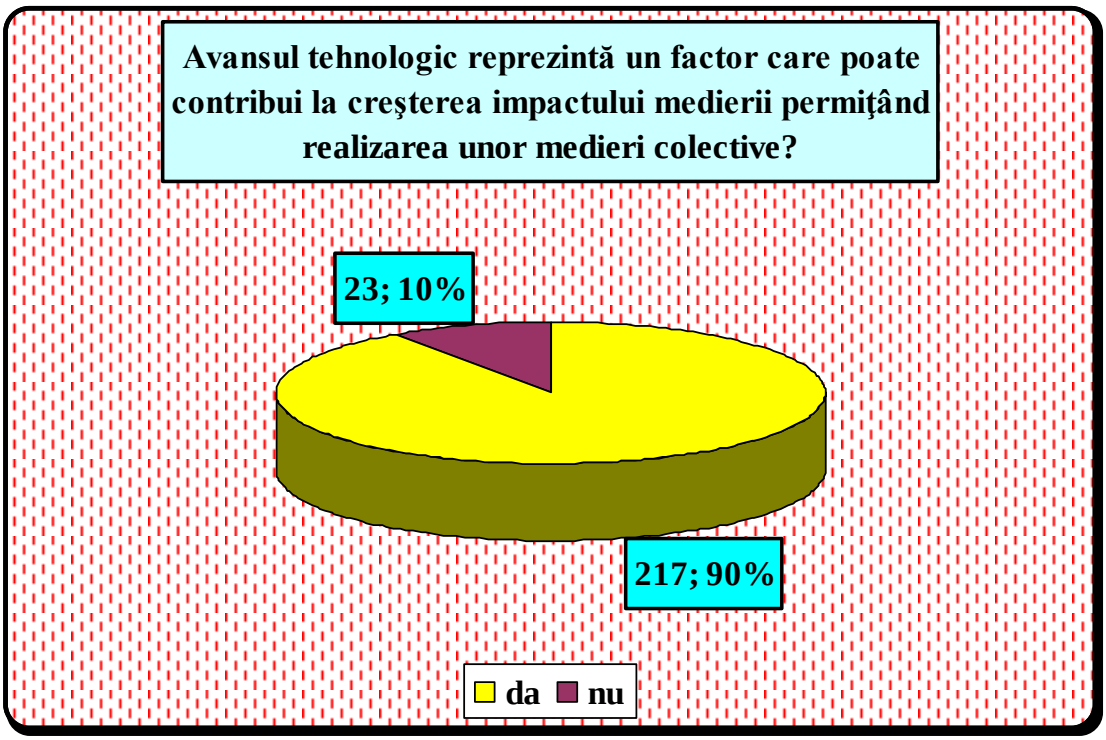
Cea de-a două întrebare deschisă din cadrul chestionarului a oferit posibilitatea repondenţilor de a enumera, care sunt, în opinia lor ca mediatori, cele mai importante avantaje ale activităţi de mediere.

Printre avantajele activităţii de mediere enumerate de majoritatea celor intervievaţi prin intermediul chestionarului se regăsesc: confidenţialitate, costuri reduse, decongestionarea instanţelor de judecată, deciziile nu sunt luate de o terţă persoană, depăşirea sentimentelor de adversitate faţă de cealaltă parte, discreţie, economie de timp, educaţie socială, eficienţă, eficientizarea sistemului juridic, flexibilitate, formarea unor relaţii între părţi - post conflict, lejeritate, mediu informal, mediu familiar, menţinerea sau salvarea unor relaţii interumane, prietenos, obţinerea unei soluţii agreate de ambele părţi, protecţia vieţii private a părţilor, posibilitatea de a negocia, procedură informală, productivă, rezolvare eficienta şi rapidă a tuturor problemelor, se poate desfăşura într-un birou, soluţii durabile, ţine cont şi de soluţiile oferite de părţi,

Cele mai des enumerate avantaje au fost: costurile reduse, degrevarea instanţelor de judecată, timpul redus de soluţionare a conflictelor, posibilitatea ca părţile aflate în conflict să propună propriile soluţii de soluţionare.

**ÎNTREBAREA nr. 8 - Avansul tehnologic reprezintă un factor care poate contribui la creşterea impactului medierii permiţând realizarea unor medieri colective?**

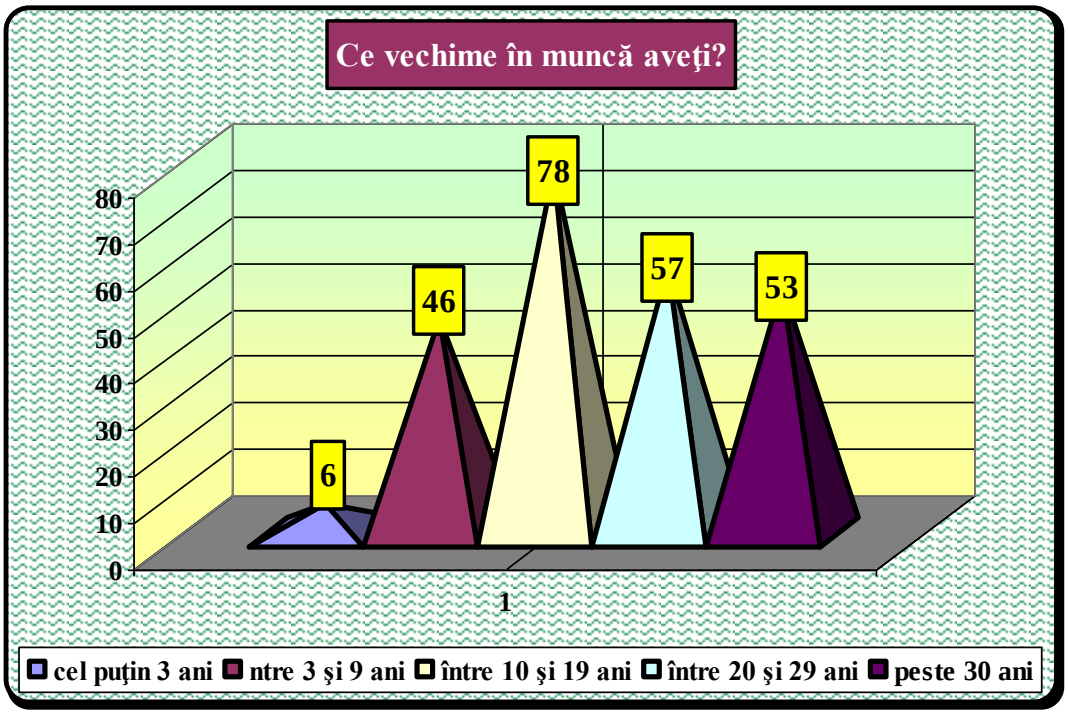
**a) da – 217;**
**b) nu – 23.**




Avansul tehnologic reprezintă în opinia a 217 repondenţi (90 %) un factor care poate contribui la creşterea impactului medierii permiţând realizarea unor medieri colective. Procentul este aproximativ egal cu cel al cetăţenilor care, în cadrul sondajului referitor la percepţia privind medierea şi rolul mediul asociativ, efectuat în cadrul aceluiaşi proiect, au răspuns la aceeaşi întrebare în procent de 80 % că avansul tehnologic un factor care poate contribui la creşterea impactului medierii permiţând realizarea unor medieri colective.

**ÎNTREBAREA nr. 9 - Ce vechime în muncă aveţi?**

**a) cel mult 3 ani – 6;**
**b) între 3 şi 9 ani – 46;**
**c) între 10 şi 19 ani – 78;**
**d) între 20 şi 29 ani – 57;**
**e) peste 30 ani – 53.**




Deşi în momentul stabilirii eşantionului reprezentativ s-a avut în vedere crearea unei baze de date cu viitorii mediatori cărora li se va aplica chestionarul, având ca punct de plecare cerinţele proiectului 240 de chestionare la nivel naţional / 30 chestionare pentru fiecare regiune, ulterior numărul de chestionare corespunzător pentru fiecare regiune fiind împărţit la numărul de unităţi administrativ – teritoriale care formau acea regiune, în urma analizării şi interpretării răspunsurilor putem observa o distribuţie, cât de cât uniformă a mediatorilor raportat la vechimea în muncă a acestora.

Astfel procentele se situează undeva între 19 – 33 % pentru fiecare categorie de vechime astfel:

* între 3 şi 9 ani – 46 repondenţi (19 %);
* între 10 şi 19 ani – 78 repondenţi (33 %);
* între 20 şi 29 ani – 57 repondenţi (24 %);
* peste 30 ani – 53 repondenţi (22 %).

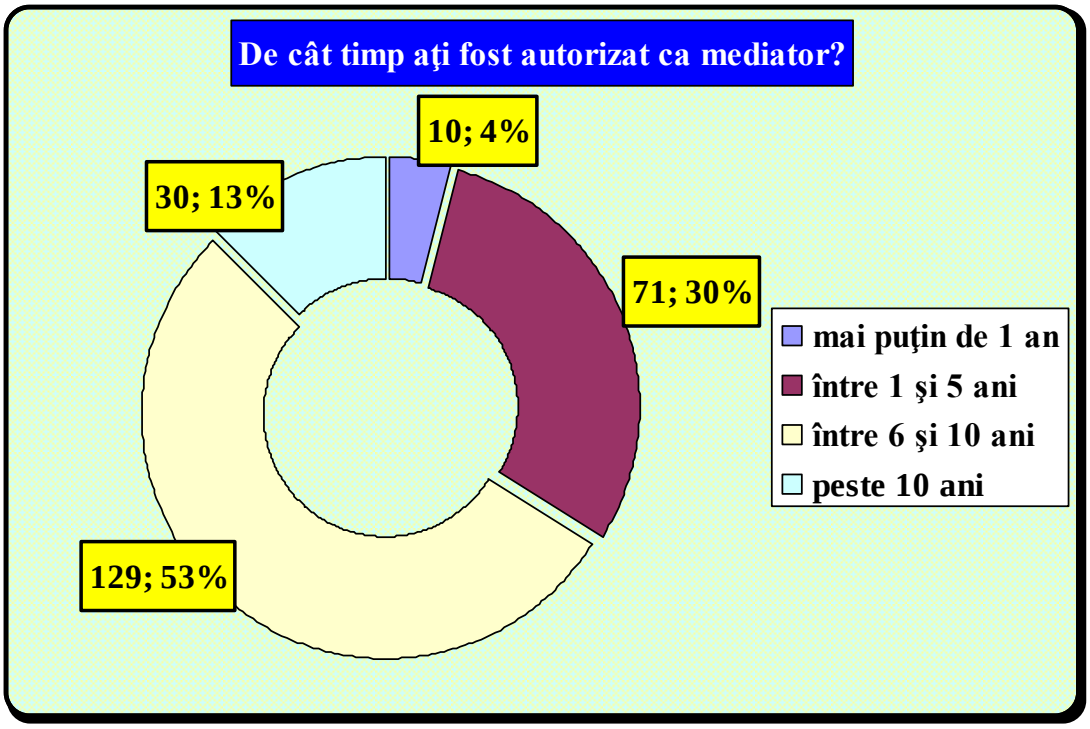
Singura excepţie o reprezintă categoria mediatorilor care au vechime cel mult 3 ani unde procentajul s-a situat la 3 %.

Această distribuţie rezultată, coroborată cu rezultatele de la întrebarea următoare, oferă, în opinia noastră, certitudinea că răspunsurile au fost acordate de mediatori cu multă experienţă, atât în muncă cât şi în activitatea de mediator, rezultatele centralizate ale chestionarului putând constitui, aşa cum îşi propune şi proiectul, un punct de plecare pentru elaborarea unor alternative viabile de îmbunătăţire a politicilor publice în domeniul medierii.

**ÎNTREBAREA nr. 10 - De cât timp aţi fost autorizat ca mediator?**

**a) mai puţin de 1 an – 10;**

**b) între 1 şi 5 ani – 71;**
**c) între 6 şi 10 ani – 129;**
**d) peste 10 ani – 30.**

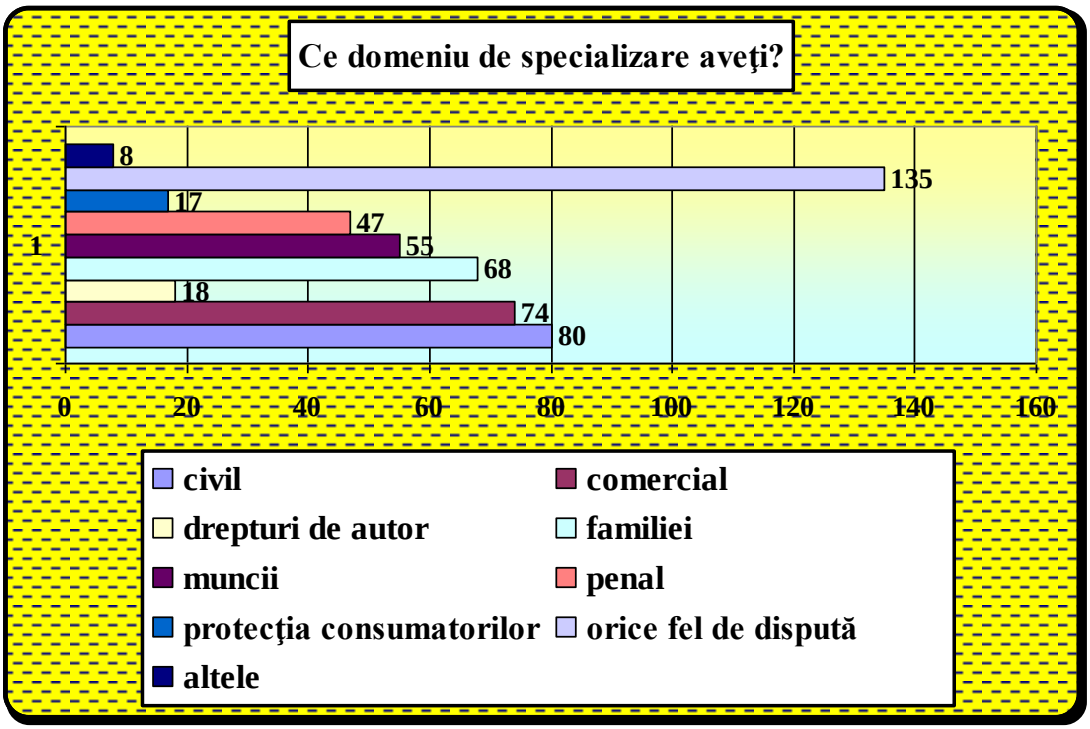



Rezultatele de la această întrebare nu fac nimic altceva decât să susţină şi să confirme afirmaţiile făcute la interpretarea rezultatelor întrebării anterioare, afirmaţie care se referea la faptul că, mediatorii chestionaţi au multă experienţă în activitatea de mediere.

Astfel mai mult de jumătate dintre repondenţi 129, reprezentând 53 % din numărul total al mediatorilor chestionaţi, au o vechime ca mediatori între 6 şi 10 ani, 71 (30 %) dintre aceştia au o vechime ca mediatori între 1 şi 5 ani iar 30 (13 %) dintre aceştia au vechime în activitate de mediere de peste 10 ani. Dacă însumăm procentajele acestor 3 categorii putem observa că acesta se situează la 96 %. Numai 4 % dintre cei chestionaţi au vechime în activitatea de mediator mai mică de 1 an.

**ÎNTREBAREA nr. 11 - Ce domeniu de specializare aveţi?**

**a) civil – 80;**
**b) comercial – 74;**
**c) drepturi de autor – 18;**
**d) familiei – 68;**
**e) muncii – 55;**
**f) penal – 47;**
**g) protecţia consumatorilor – 17;**
**h) orice fel de dispută – 135;**
**i) altele – 8.**




Întrebarea cu răspuns multiplu a oferit posibilitatea persoanelor chestionate de a preciza care sunt domeniile de specializare pe care repondenţii le au. În adoptarea răspunsului multiplu am plecat de la ipoteza, care ulterior s-a dovedit a fi veridică, că un mediator poate avea mai multe domenii de specializare.

Centralizând rezultatele se poate constata următoarea repartizare pe specializări:

* civil – 80 repondenţi reprezentând 16 %;
* comercial – 74 repondenţi reprezentând 15 %;
* drepturi de autor – 18 repondenţi reprezentând 3 %;
* familiei – 68 repondenţi reprezentând 14 %;
* muncii – 55 repondenţi reprezentând 11 %;
* penal – 47 repondenţi reprezentând 9 %;
* protecţia consumatorilor – 17 repondenţi reprezentând 3 %;
* orice fel de dispută – 135 repondenţi reprezentând 27 %;
* altele – 8 repondenţi reprezentând 2 %;

Alte specializări care au fost enumerate sunt:

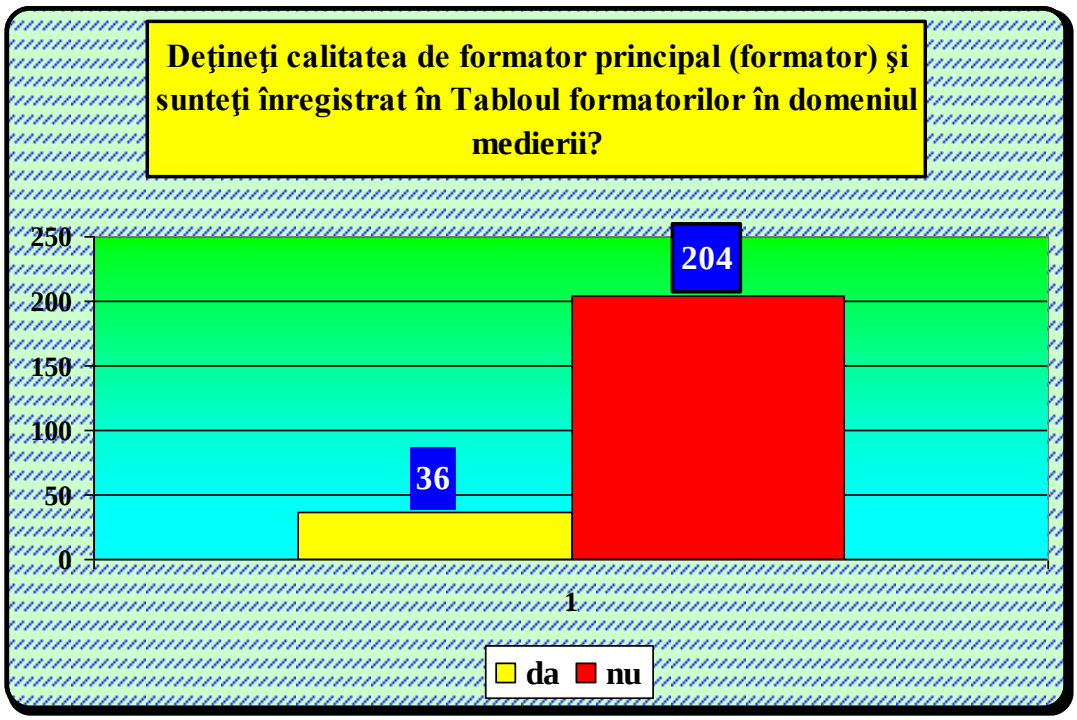
* economic - 1 răspuns;
* expert judiciar – 1 răspuns;
* insolvenţă – 1 răspuns;
* malpraxis – 2 răspunsuri;
* învăţământ – 1 răspuns;
* proprietate intelectuală – 2 răspunsuri.

Aşa cum putem observa activitatea de mediere cuprinde din ce în ce mai multe domenii de specializare, apariţia şi respectiv existenţa unei situaţii conflictuale, care poate fi rezolvată prin procedura medieri, putându-se regăsi în orice domeniu al

activităţii sociale. Totodată creşterea numărului de mediatori precum şi specializarea acestora, în general, pe anumite domenii în care apariţia unei situaţii conflictuale este relativ „mai facilă” – penal, civil, comercial, muncii etc. – a contribuit, în opinia noastră, la o „aglomerare” a acestor specializări şi i-a determinat pe o parte dintre aceştia să „identifice” noi domenii în care să aplice procedura medierii. Acest aspect a fost facilitat şi de prevederile art. 2, alin (4) din Legea 192 din 16.05.2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare) în care sunt stipulate clar care sunt lucrurile care nu pot face obiectul medierii: *„(4) Nu pot face obiectul medierii drepturile strict personale, cum sunt cele privitoare la statutul persoanei, precum şi orice alte drepturi de care părţile, potrivit legii, nu pot dispune prin convenţie sau prin orice alt mod admis de lege.”*

**ÎNTREBAREA nr. 12 - Deţineţi calitatea de formator principal (formator) şi sunteţi înregistrat în Tabloul formatorilor în domeniul medierii?**

**a) da – 36;**
**b) nu – 204.**




Formarea profesională a mediatorilor reprezintă o activitate deosebit de importantă care are rolul de duce la îndeplinirea cerinţelor minimale prin care să se asigure dobândirea competenţelor profesionale ale mediatorilor.

Formatorul în mediere, atât în domeniul formării iniţiale, cât şi în domeniul formării continue are un rol deosebit de important în desfăşurarea programelor de formare profesională.

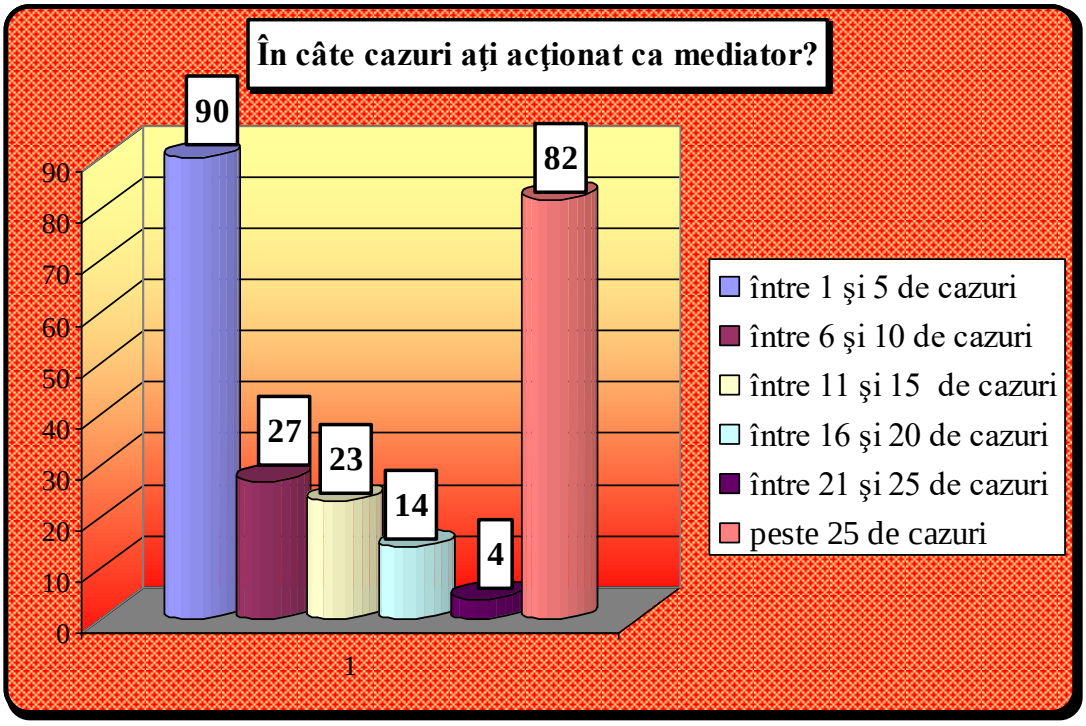
Dintre cei 240 mediatori chestionaţi un număr de 36 (15 %) deţin calitatea de formator principal (formator) şi sunt înregistraţi în Tabloul formatorilor în domeniul medierii putând desfăşura activităţi în cadrul unui singur furnizor de formare acreditat

de Consiliul de mediere, conform reglementărilor Standardului de formare a mediatorilor aprobat prin Hotărârea Consiliului de Mediere nr. 12 din 07.09.2007.

Un număr destul de mare, 204 (85 %) dintre cei chestionaţi nu deţin în prezent această calitate.

**ÎNTREBAREA nr. 13 - În câte cazuri aţi acţionat ca mediator?**

**a) între 1 şi 5 de cazuri – 90;**
**b) între 6 şi 10 de cazuri – 27;**
**c) între 11 şi 15 de cazuri – 23;**
**d) între 16 şi 20 de cazuri – 14;**
**e) între 21 şi 25 de cazuri – 4;**
**f) peste 25 de cazuri – 82.**




Raportat la numărul de cazuri în care, mediatorii chestionaţi, au aplicat procedura medierii repartizarea acestora este:

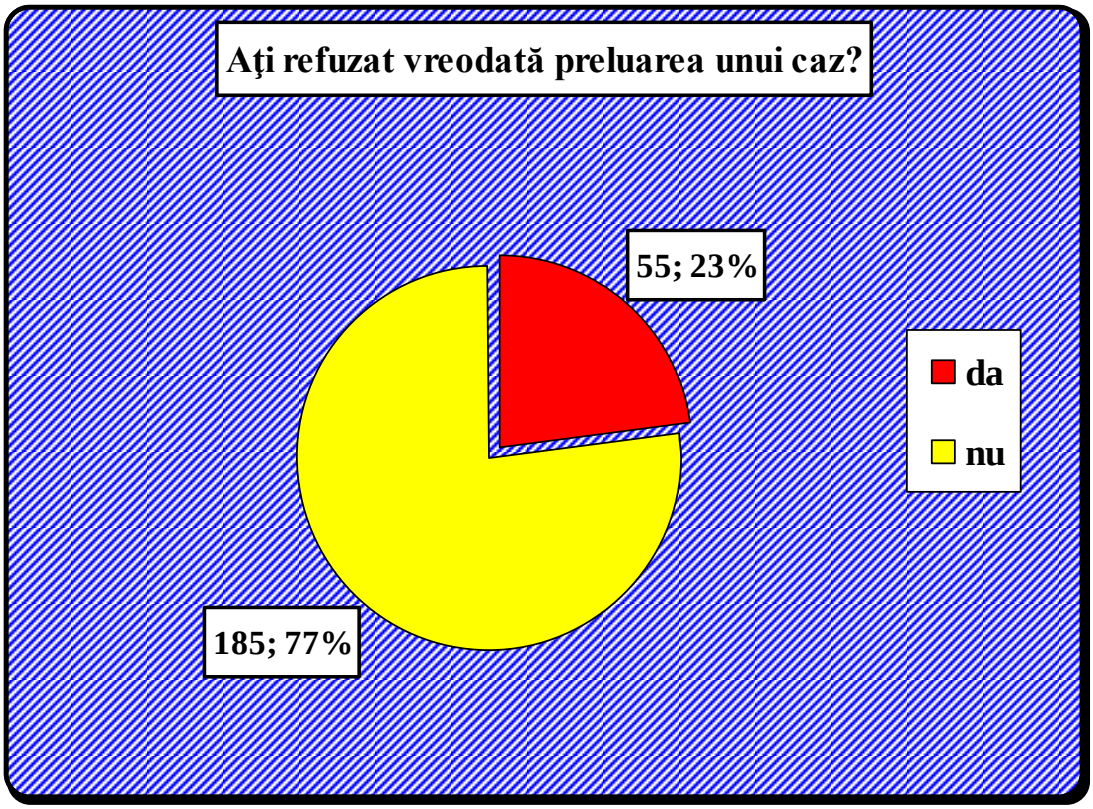
* între 1 şi 5 de cazuri – 90 repondenţi (38 %);
* între 6 şi 10 de cazuri – 27 repondenţi (11 %);
* între 11 şi 15 de cazuri – 23 repondenţi (10 %);
* între 16 şi 20 de cazuri – 14 repondenţi (6 %);
* între 21 şi 25 de cazuri – 4 repondenţi (2 %);
* peste 25 de cazuri – 82 repondenţi (33 %).

După cum reiese din datele enumerate anterior cei mai mulţi mediatori au profesat în 1 – 5 cazuri şi respectiv în peste 25 de cazuri iar cei mai puţin au aplicat procedura medierii în variabila – între 21 – 25 de cazuri.

**ÎNTREBAREA nr. 14 - Aţi refuzat vreodată preluarea unui caz?**

**a) da – 55;**

**b) nu – 185.**




Disponibilitatea aplicării procedurii medierii şi a desfăşurării activităţilor în acest domeniu este reliefată şi de numărul relativ mare al mediatorilor chestionaţi care nu au refuzat vreodată preluarea unui caz – 185 repondenţi ceea ce reprezintă 77 %. Atenţia noastră s-a focusat asupra celor 55 de mediatori (23 %) care au refuzat preluarea unui caz. Analiza motivelor acestora va fi efectuată odată cu interpretarea rezultatelor la întrebarea următoare.

**ÎNTREBAREA nr. 15 - Dacă aţi răspuns afirmativ la întrebarea anterioară care a fost motivul care v-a determinat să refuzaţi preluarea cazului?**

Răspunsul la această întrebare fiind condiţionat, prin intermediul softului, de răspunsul afirmativ la întrebarea nr. 14 *(„Aţi refuzat vreodată preluarea unui caz?”)* ne conduce la următoarea analiză: cei 55 de mediatori care au răspuns că au refuzat preluarea unui caz au specificat că au acţionat în acest mod având la bază următoarele motive:

* agresivitatea părţilor – 4 răspunsuri;
* calitatea părţilor – 1 răspuns;
* complexitatea litigiului – 2 răspunsuri;
* conflictul de interese – 9 răspunsuri;

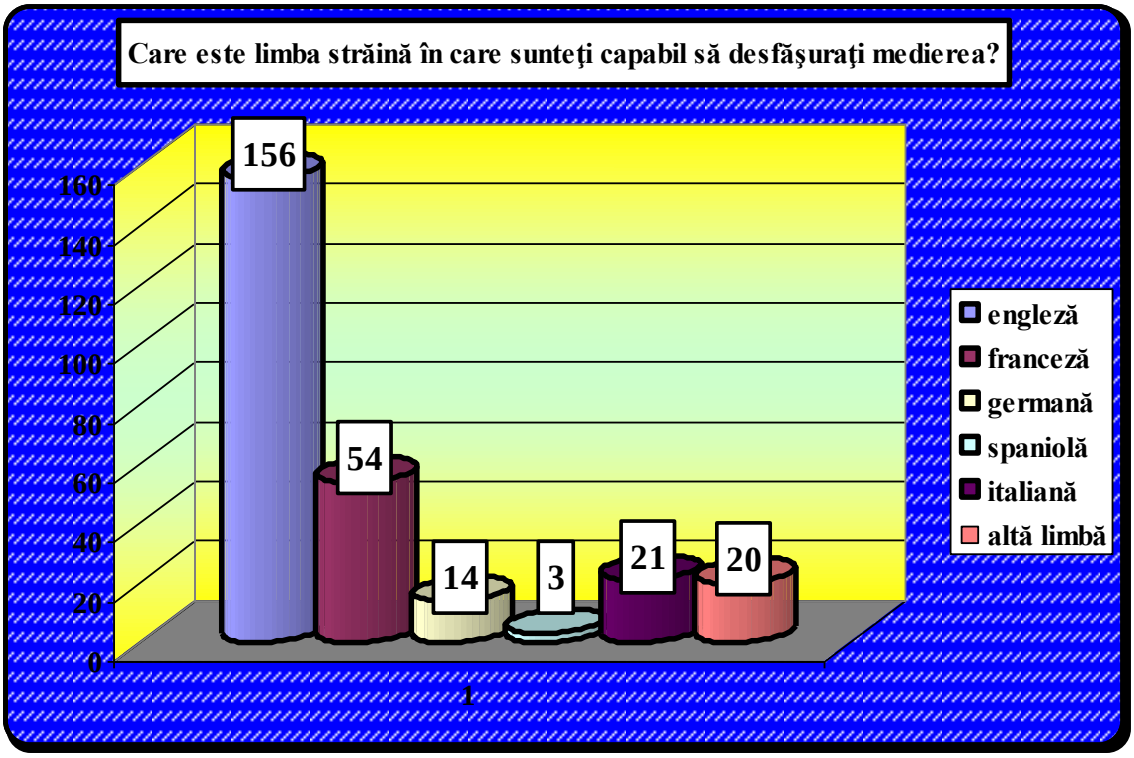
* descurajarea de către unii colegi că acordul de mediere nu este recunoscut în instanţă – 1 răspuns;
* lipsa datelor de contact la una dintre părţi - 1 răspuns;
* lipsa de încredere a unei părţi în imparţialitatea mea – 2 răspuns;
* lipsa de timp (acordă prioritate activităţilor care îi aduc venituri pentru nevoile personale) – 3 răspunsuri;
* lipsa spaţiului adecvat – 1 răspuns;
* imparţialitate (cunoşteam una din părţi) - 10 răspunsuri;
* îmi aleg singur clientela – 1 răspuns:
* incompatibilitate – 11 răspunsuri;
* medierea era supusă eşecului – 2 răspunsuri;
* motive personale – 1 răspuns;
* necunoaşterea domeniului în care a avut loc disputa – 1 răspuns;
* nivelului scăzut de educaţie al părţilor – 1 răspuns;
* obiectul disputei nu putea constitui obiectul medierii – 3 răspunsuri;
* părţile nu erau dispuse să participe la procedura medierii – 1 răspuns;
* reprezentase ca avocat pe una dintre părţi – 2 răspunsuri;

Deşi o parte dintre repondenţi au formulat mai multe motive, se poate observa că majoritatea motivelor sunt strict profesionale, aspecte care nu pot fi reproşate mediatorului (imparţialitate, incompatibilitate, conflictul de interese, obiectul disputei nu putea constitui obiectul medierii). Totuşi în analiza răspunsurilor, deşi exemple izolate, am putut identifica motive care, în opinia noastră, nu au legătură cu aspectele profesionale, de etică a mediatorului - îmi aleg singur clientela, lipsa de timp (acordă prioritate activităţilor care îi aduc venituri pentru nevoile personale), medierea era supusă eşecului, motive personale.

**ÎNTREBAREA nr. 16 - Care este limba străină în care sunteţi capabil să desfăşuraţi medierea?**

**a) engleză – 156;**
**b) franceză – 54;**
**c) germană – 14;**
**d) spaniolă – 3;**
**e) italiană – 21;**
**f) altă limbă – 20;**

*** ebraică – 1;**
*** greacă – 1;**
*** maghiară – 10**
*** portugheză, braziliană – 1;**
*** romana – 6;**
*** rusă – 1;**



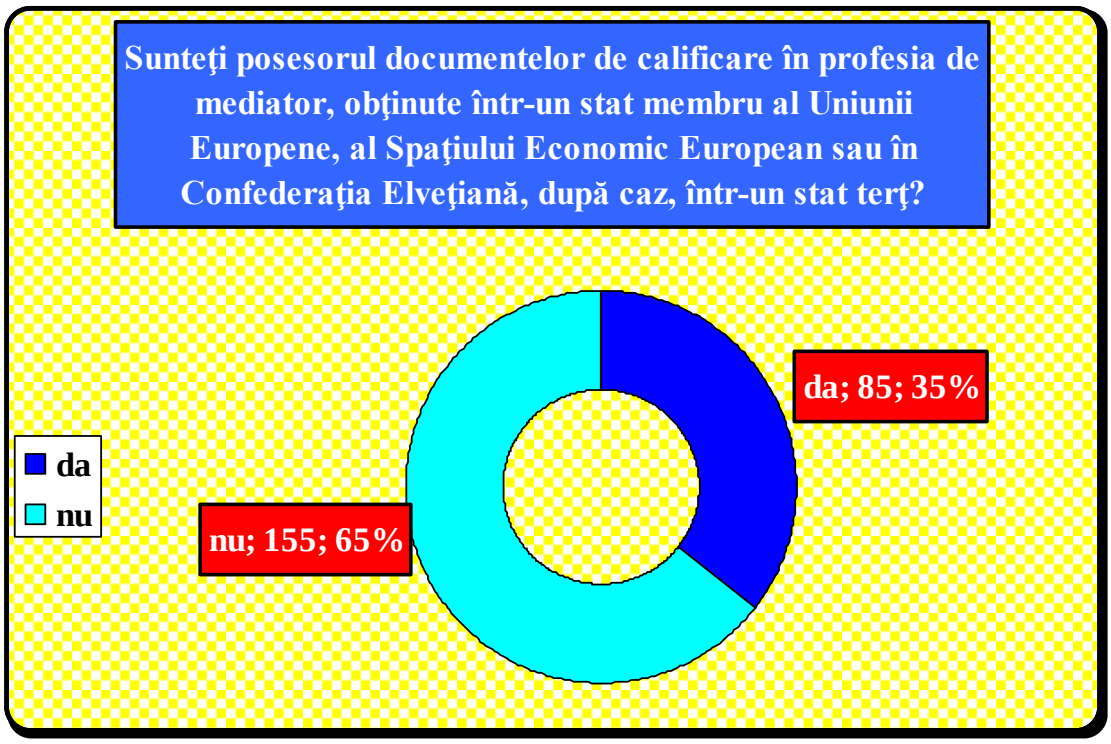

Interpretarea răspunsurilor la această întrebare evidenţiază faptul că, majoritatea mediatorilor sunt capabili să desfăşoare procedura de mediere şi în altă limbă decât limba română aspect deosebit de îmbucurător care poate fi corelat cu posibilitatea obţinerii documentelor de calificare în profesia de mediator, obţinute într-un stat membru al Uniunii Europene, al Spaţiului Economic European sau în Confederaţia Elveţiană, după caz, într-un stat terţ.

Astfel limba engleză, ca limbă de circulaţie internaţională se regăseşte în răspunsurile a 156 repondenţi (58 %), urmată îndeaproape de limba franceză 54 repondenţi (20 %). Destul de accesibile sunt şi limba italiană (21 repondenţi – 8 %) şi limba germană (14 repondenţi – 5 %).

Îmbucurător este faptul că, la categoria altă limbă, în afară de limba maghiară (10 repondenţi) şi limba romana (6 repondenţi) regăsim şi limbi vorbite mult mai rar pe teritoriul statului nostru cum ar fi: greaca, ebraica, rusa şi portugheza.

**ÎNTREBAREA nr. 17 - Sunteţi posesorul documentelor de calificare în profesia de mediator, obţinute într-un stat membru al Uniunii Europene, al Spaţiului Economic European sau în Confederaţia Elveţiană, după caz, într-un stat terţ?**

**a) da – 85;**
**b) nu – 155.**




Posibilitatea de a desfăşura activitatea de mediere într-un stat membru al Uniunii Europene, al Spaţiului Economic European sau în Confederaţia Elveţiană, după caz, într-un stat terţ, existenţa unui Cod european de conduită pentru mediatori precum şi cunoaşterea unei limbi de circulaţie internaţională a oferit posibilitatea şi a determinat pe unii dintre mediatori să depună documentele de calificare necesare şi să obţină calitatea de mediator într-unul dintre aceste state.

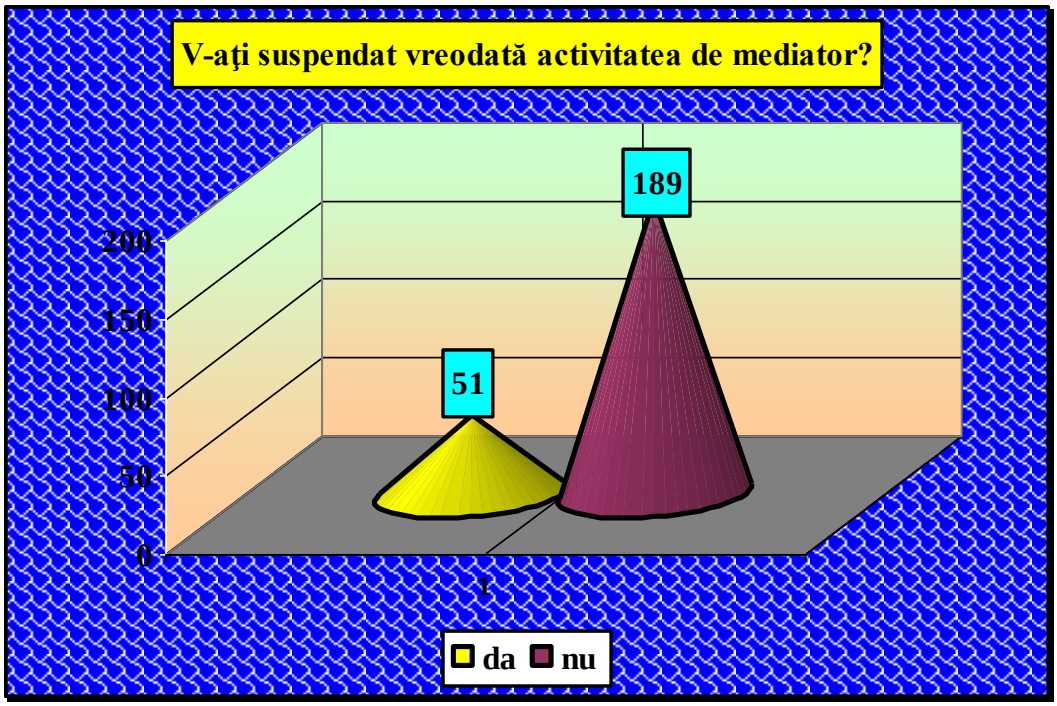
Astfel 85 repondenţi, reprezentând 35 % din numărul total, sunt posesorii documentelor de calificare în profesia de mediator, obţinute într-un stat membru al Uniunii Europene, al Spaţiului Economic European sau în Confederaţia Elveţiană, după caz, într-un stat terţ.

Chiar dacă procentul celor care nu sunt posesorii acestui tip de documente este mult mai mare 155 repondenţi (65 %) opinăm că este totuşi un procent îmbucurător.

**ÎNTREBAREA nr. 18 - V-aţi suspendat vreodată activitatea de mediator?**

**a) da – 51;**

**b) nu – 189.**




Având în vedere faptul că, prevederile art. 14 din Legea 192 din 16.05.2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare) reglementează posibilitatea suspendării calităţii de mediator precum şi situaţiile în care aceasta se poate suspenda am dorit să aflăm câţi dintre mediatori şi-au suspendat vreodată activitatea apelând la aceste reglementări.

Astfel din interpretarea răspunsurilor un număr de 189 repondenţi, reprezentând 79% din numărul total, nu şi-au suspendat niciodată activitatea de mediator. Totuşi 51 dintre aceştia, reprezentând 21%, au optat pentru această prevedere legislativă.

**ÎNTREBAREA nr. 19 - Dacă aţi răspuns afirmativ la întrebarea anterioară care a fost motivul care v-a determinat să vă suspendaţi activitatea?**

Cei 51 repondenţi care au răspuns că şi-au suspendat activitatea ca mediatori au enumerat printre motivele care i-au determinat să îşi suspende activitatea următoarele:

* atitudinea conducerii de la Bucureşti – 1 răspuns;
* cazuri puţine – 6 răspunsuri;
* câştiguri financiare reduse – 2 răspunsuri;
* concediu creştere copil – 5 răspunsuri;
* conflict între viziunea proprie asupra medierii şi a celor care o gestionau – 1 răspuns;
* dezamăgire din partea Consiliului de Mediere – 1 răspuns;
* dificultăţile cauzate de sistemul fiscal precar – 1 răspuns;
* funcţionarea neadecvată a pieţii medierii – 2 răspunsuri;
* imposibilitatea de a dobândi mai multă experienţă - 1 răspuns;

* imposibilitatea de a mai susţine financiar biroul de mediator din cauza impozitelor şi taxelor – 3 răspunsuri;
* informarea eronată a oamenilor în privinţa medierii – 1 răspuns;
* ineficienţa Consiliului de Mediere – 1 răspuns;
* lipsa clienţilor – 6 răspunsuri;
* lipsa de implicare a organismelor profesiei în promovare – 1 răspuns;
* lipsa de implicare şi de transparenţă a Consiliului de Mediere – 1 răspuns;
* lipsa legislaţiei de promovare a medierii – 2 răspuns;
* lipsa de vizibilitate a profesiei de mediator – 1 răspuns;
* lipsa de perspectivă a medierii – 1 răspuns;
* neclaritatea legii medierii – 1 răspuns;
* nu s-au suspendat dar doresc să o facă – 1 răspuns;
* nu au profesat niciodată – 2 răspunsuri;
* numărul mic de medieri – 1 răspuns;
* ocuparea unei funcţii publice – 1 răspuns;
* pentru alte activităţi – 1 răspuns;
* reprezinta al doilea job – 1 răspuns;
* rezidenţă în alt stat – 1 răspuns;
* schimbarea locului de muncă – 3 răspunsuri;
* şicanele Consiliului de Mediere – 1 răspuns;
* taxele mari pretinse de Consiliul de Mediere – 2 răspunsuri;

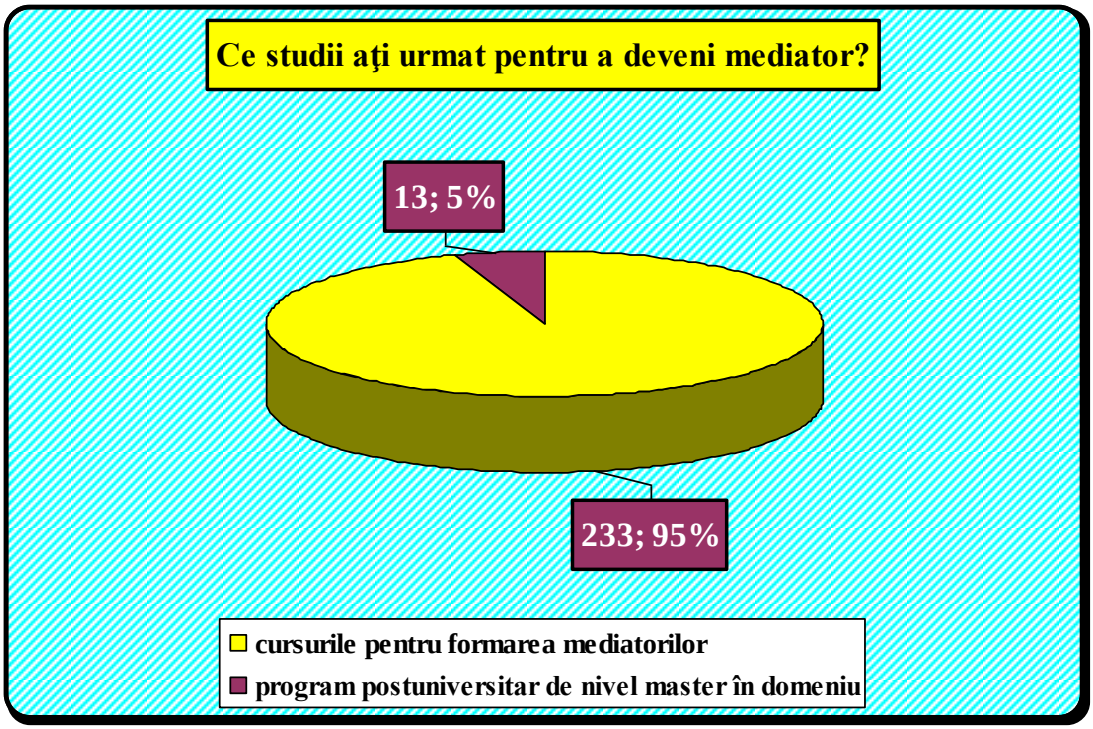
Din analiza răspunsurilor putem observa că acestea „îmbracă” toate laturile: plecând de la cauze personale şi terminând cu modul de organizare şi coordonare a activităţii de mediere la nivel naţional. Unele motive sunt pur personale şi nu pot fi eliminate sau influenţate (concediu creştere copil, schimbarea locului de muncă, rezidenţă în alt stat, pentru alte activităţi, reprezenta al doilea job, ocuparea unei funcţii publice) dar altele evidenţiază aspecte ale activităţii de mediere care nefuncţionând corespunzător îi determină pe mediatori să „părăsească” această profesie. Aici putem enumera: taxele mari pretinse de Consiliul de Mediere, şicanele Consiliului de Mediere, lipsa de implicare şi de transparenţă a Consiliului de Mediere, lipsa de implicare a organismelor profesiei în promovare, dezamăgire din partea Consiliului de Mediere, atitudinea conducerii de la Bucureşti) – aspecte care, opinăm că pot fi corectate de către mediul asociativ şi structurile care au rol în organizarea activităţii de mediere.

O altă categorie aparte o constituie motivele care au legătură cu politica fiscală a statului român (dificultăţile cauzate de sistemul fiscal precar, imposibilitatea de a mai susţine financiar biroul de mediator din cauza impozitelor şi taxelor) sau cele care au legătură cu domeniul legislativ (lipsa legislaţiei de promovare a medierii, neclaritatea legii medierii).

**ÎNTREBAREA nr. 20 - Ce studii aţi urmat pentru a deveni mediator?**

**a) cursurile pentru formarea mediatorilor – 233;**

**b) program postuniversitar de nivel master în domeniu – 13.**




O nouă întrebare cu răspuns multiplu a oferit posibilitatea repondenţilor de a specifica ce studii au urmat pentru a deveni mediator, repondenţii având de ales dintre cele două modalităţi care pot contribui la dobândirea calităţii de mediator reglementate prin intermediul art. 7, lit. f) din Legea nr. 192 din 16.05.2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare).

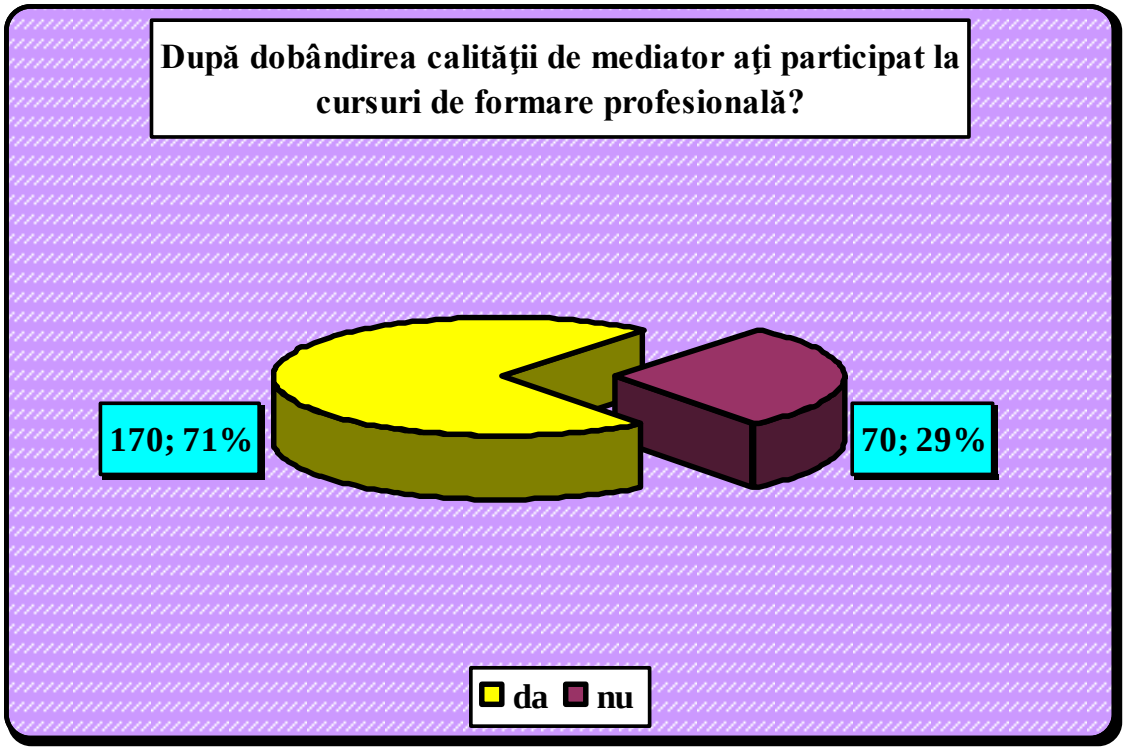
Un procent foarte ridicat dintre aceştia a devenit mediatori urmând cursurile pentru formarea mediatorilor 95 % (232 persoane), programele de studii postuniversitare de nivel masterat în domeniu fiind urmate numai de 13 repondenţi, reprezentând 5 % din numărul total al celor chestionaţi.

Un aspect care trebuie scos în evidenţă, în urma analizării răspunsurilor la această întrebare, este faptul că 5 repondenţi au urmat atât cursurile pentru formarea mediatorilor cât şi programele de studii postuniversitare de nivel masterat în domeniu.

**ÎNTREBAREA nr. 21 - După dobândirea calităţii de mediator aţi participat la cursuri de formare profesională?**

**a) da – 170;**

**b) nu – 70.**



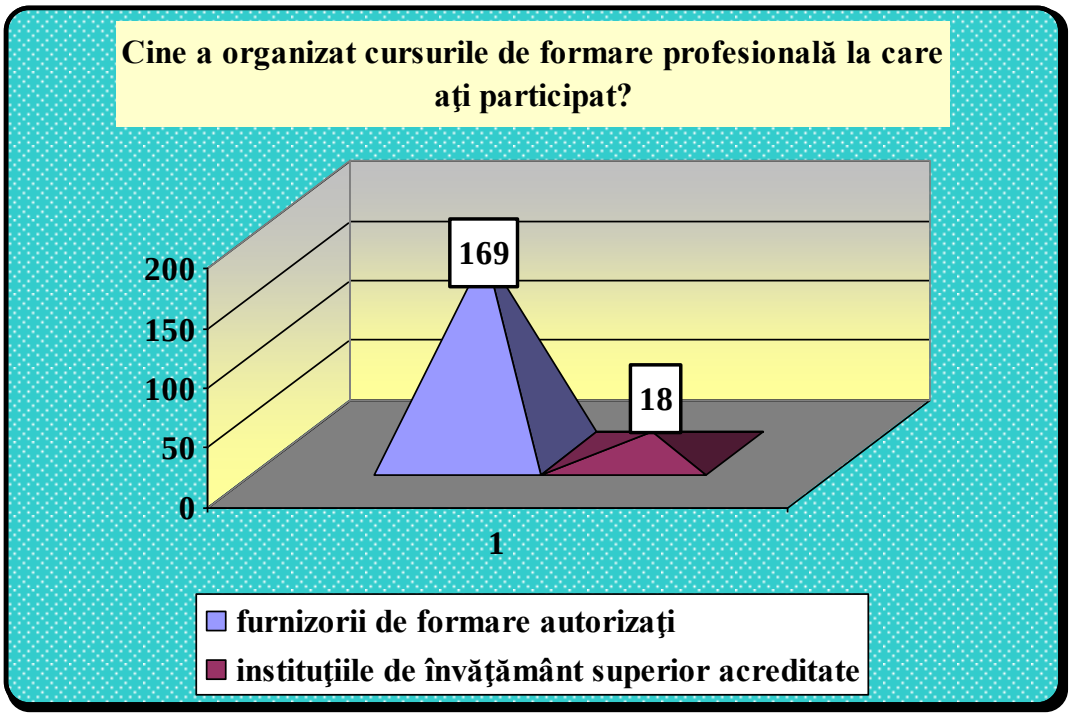

Un aspect pozitiv îl reprezintă faptul că, 170 (71 %) repondenţi au participat la cursuri de formare profesională continuă chiar şi după dobândirea calităţii de formator cu scopul de a-şi perfecţiona competenţele specifice. Considerăm că acest lucru este benefic deoarece, aşa cum am analizat în cadrul acestui raport de monitorizare, mediatorii îşi pot completa domeniile de specializare şi prin intermediul acestor cursuri pot dobândi competenţe noi.

Din păcate procentul celor care nu au mai urmat nici un fel de programe de formare profesională continuă este destul de ridicat 29 %.

**ÎNTREBAREA nr. 22 - Cine a organizat cursurile de formare profesională la care aţi participat?**

**a) furnizorii de formare autorizaţi – 169;**

**b) instituţiile de învăţământ superior acreditate – 18.**



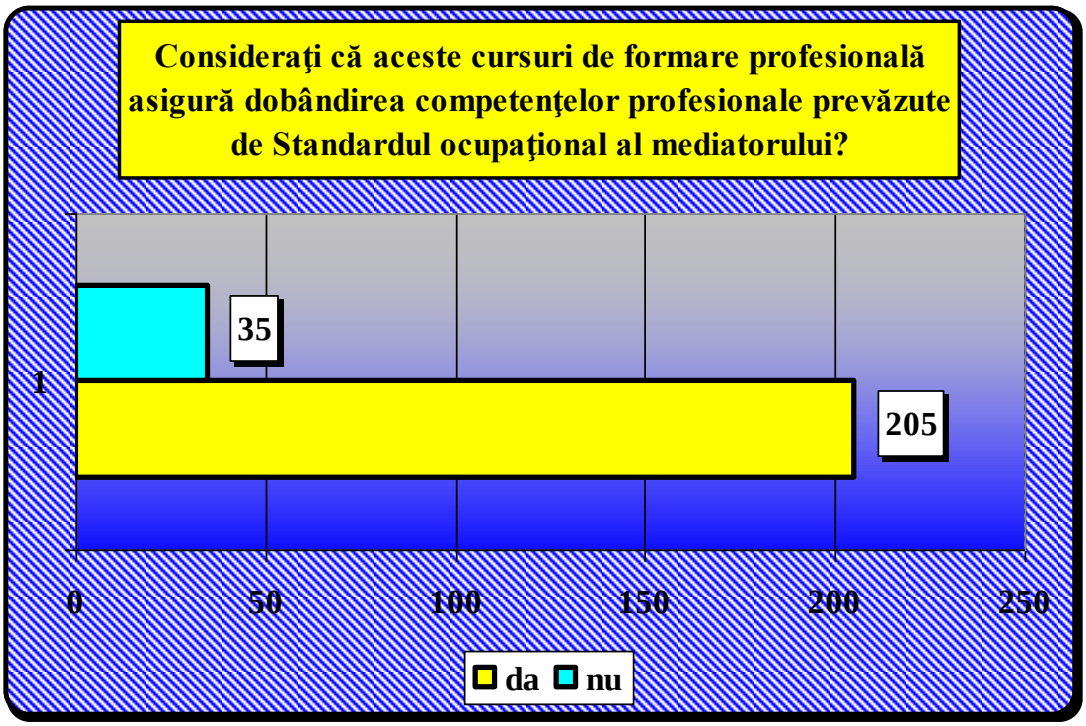

Din cei 170 repondenţi care au urmat cursuri de formare profesională continuă 169 (90 %) au participat la cursurile organizate de furnizorii de formare autorizaţi iar un număr mult mai mic 18 (10 %) au urmat cursurile de formare profesională continuă în instituţiile de învăţământ superior acreditate.

Întrebarea oferea posibilitatea de a opta multiplu iar din adunarea variantelor de răspuns am totalizat un număr de 187 răspunsuri cu 17 mai mult decât numărul celor care, la întrebarea anterioară, au răspuns că au urmat aceste cursuri. Astfel putem concluziona că 17 dintre aceştia au urmat ambele categorii de cursuri de formare profesională şi coroborând cu rezultatele întrebării anterioare doar 1 persoană nu a urmat cursurile organizate de furnizorii de formare autorizaţi.

**ÎNTREBAREA nr. 23 - Consideraţi că aceste cursuri de formare profesională asigură dobândirea competenţelor profesionale prevăzute de Standardul ocupaţional al mediatorului?**

**a) da – 205;**

**b) nu – 35.**

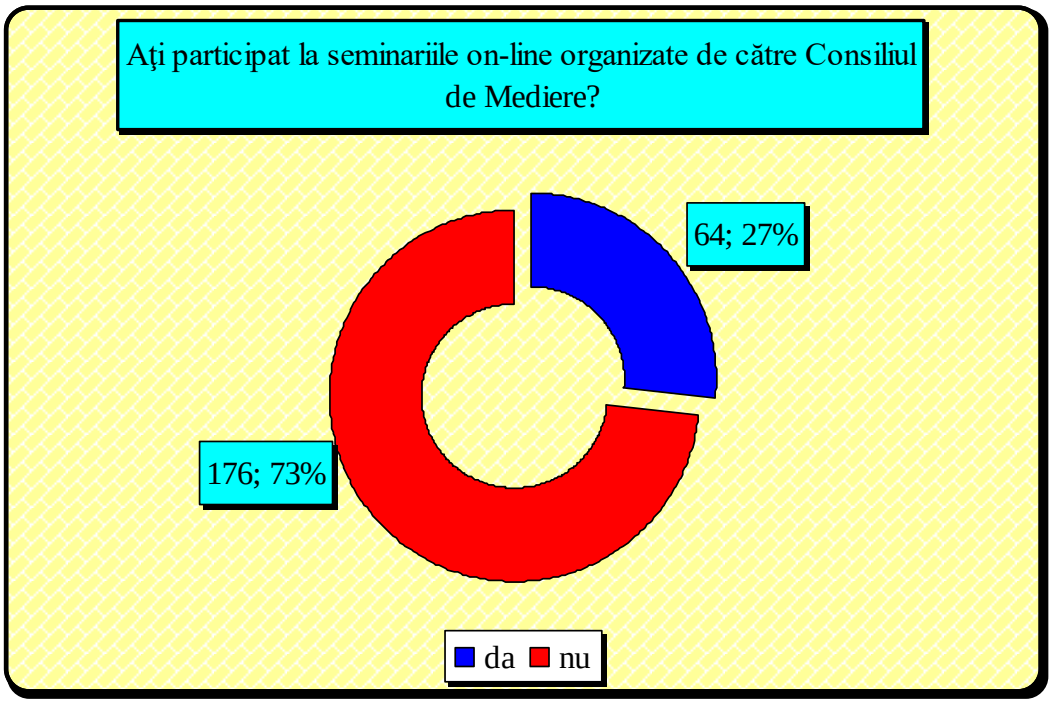



Analizând rezultatele acestei întrebări putem trage concluzia că, deşi au participat la cursurile de formare profesională, indiferent dacă au fost cursuri de formare profesională iniţială sau continuă, unii repondenţi consideră că acestea nu asigură dobândirea competenţelor profesionale prevăzute de Standardul ocupaţional al mediatorului. Astfel 35 repondenţi, reprezentând 14,58 % consideră că aceste cursuri nu i-au ajutat în dobândirea competenţelor profesionale.

Îmbucurător este totuşi faptul că, 85,42 % dintre mediatori chestionaţi au răspuns că, prin participarea la aceste cursuri au dobândit competenţele necesare desfăşurări în bune condiţii a profesiei de mediator.

**ÎNTREBAREA nr. 24 - Aţi participat la seminariile on-line organizate de către Consiliul de Mediere?**

**a) da – 64;**
**b) nu – 176.**



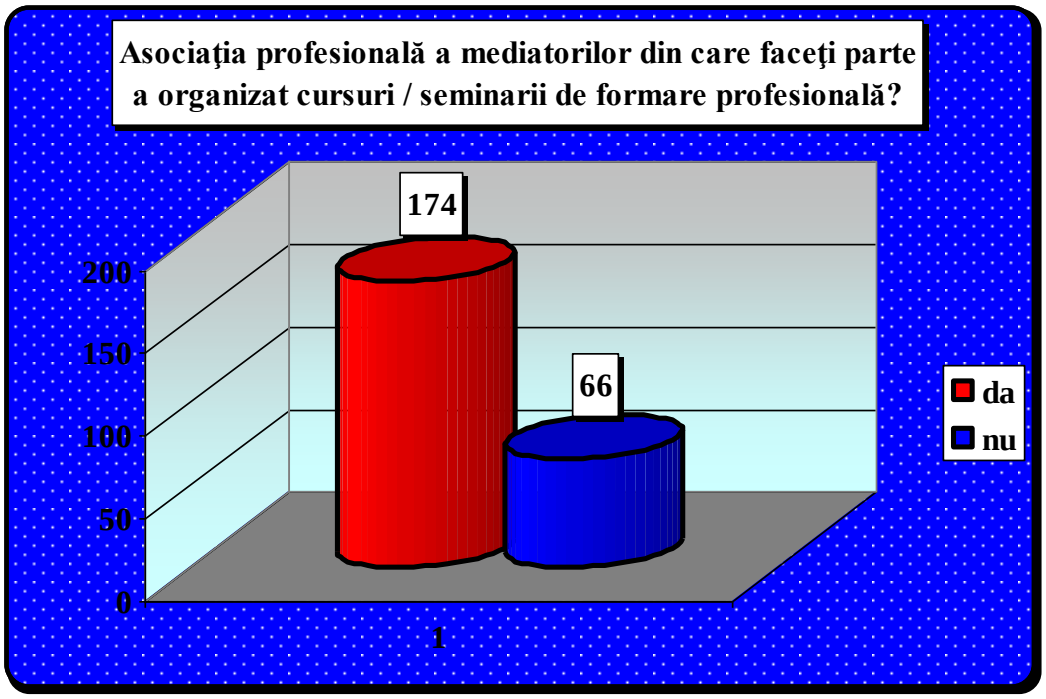

O modalitate modernă de formare profesională continuă promovată de Consiliul de Mediere, este cea care constă în desfăşurarea unor seminarii on-line la care pot participa mediatori care se regăsesc în Tabloul mediatorilor autorizaţi din România.

Un procent de 73 % din repondenţi au confirmat faptul că au participat la aceste seminarii şi implicit cunosc această modalitate de formare profesională. Totuşi 64 dintre aceştia, ceea ce reprezintă 27 % nu au participat la aceste seminari.

**ÎNTREBAREA nr. 25 - Asociaţia profesională a mediatorilor din care faceţi parte a organizat cursuri / seminarii de formare profesională?**

**a) da – 174;**

**b) nu – 66.**

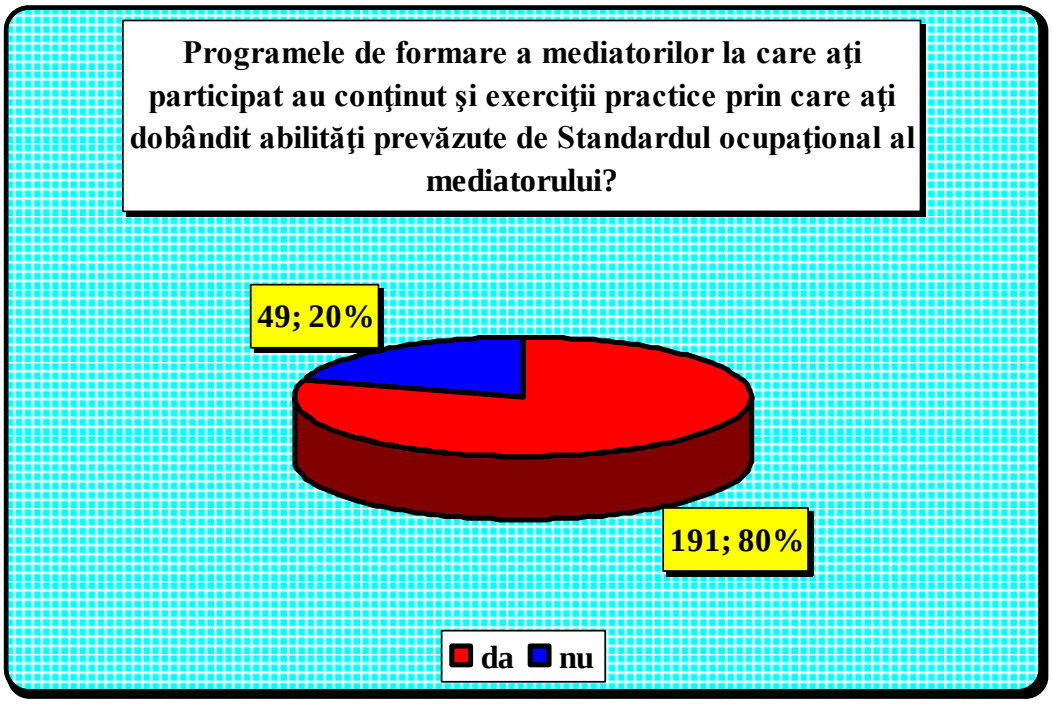



Un rol deosebit în formarea profesională îl au şi asociaţiile profesionale a mediatorilor din care aceştia fac parte. Am dorit să aflăm dacă aceste asociaţii organizează activităţi de acest tip iar prin interpretarea rezultatelor acestei întrebări observăm că 14 repondenţi (73 %) au confirmat că au participat la cursuri / seminarii de formare profesională organizate de către aceste asociaţii. Procentul celor care nu a participat la aceste categorii de cursuri se ridică la 27 %.

**ÎNTREBAREA nr. 26 - Programele de formare a mediatorilor la care aţi participat au conţinut şi exerciţii practice prin care aţi dobândit abilităţi prevăzute de Standardul ocupaţional al mediatorului?**

**a) da – 191;**

**b) nu – 49.**



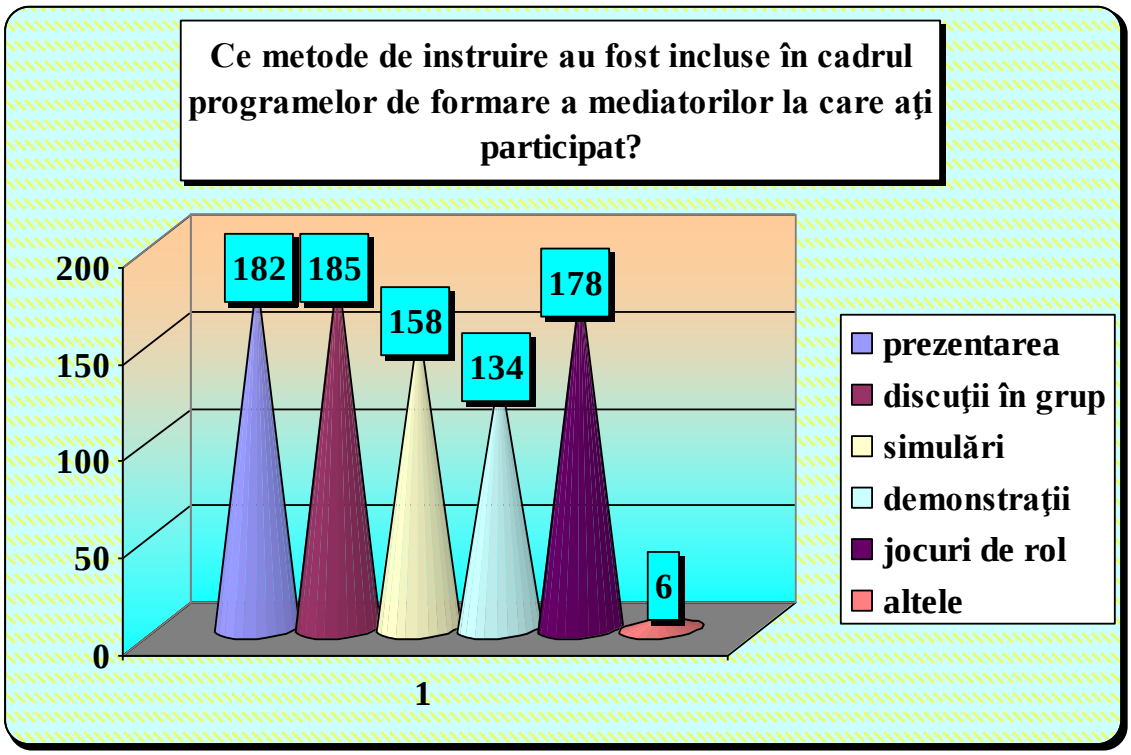

În conformitate cu prevederile Standardului ocupaţional al mediatorului programele de formare ale mediatorilor trebuie să includă metode de instruire variate printre care şi exerciţii practice care au rolul de a a-i ajuta pe mediatori să dobândească abilităţile necesare prevăzute de acest standard.

Deşi aceste exerciţii practice, conform Standardului, sunt minim obligatorii numai 80 % dintre repondenţi au confirmat că în cadrul programelor de formare au fost desfăşurate acest tip de exerciţii. Restul de 20 % au spus că nu au desfăşurat exerciţii practice în cadrul programelor de formare profesională.

Astfel opinăm că, Consiliul de Mediere, în calitate de organism autonom care avizează toate programele de formare a mediatorilor, precum şi programele postuniversitare de nivel master în mediere va trebui să acorde mai multă atenţie structurii şi formatului programului de formare, dar mai ales metodelor de instruire uzitate în cadrul acestuia. Metodele de instruire trebuie să ajute cursanţii să înveţe să aplice cunoştinţele teoretice şi să îşi dezvolte abilităţile cuprinse în Standardul ocupaţional al mediatorului.

**ÎNTREBAREA nr. 27 - Ce metode de instruire au fost incluse în cadrul programelor de formare a mediatorilor la care aţi participat?**

**a) prezentarea – 182;**
**b) discuţii în grup – 185;**
**c) simulări – 158;**
**d) demonstraţii – 134;**
**e) jocuri de rol – 178;**
**f) altele – 6.**




În strânsă legătură cu întrebarea anterioară această întrebare cu răspuns multiplu a avut rolul de a oferi posibilitatea repondenţilor să enumere ce metode de instruire au fost incluse în cadrul programelor de formare a mediatorilor la care au participat, metode minim obligatorii în conformitate cu Standardul de formare al mediatorilor aprobat prin Hotărârea Consiliului de Mediere nr. 12 din 07.09.2007.

Coroborând rezultatele la această întrebare cu cele de la întrebarea nr. 26 *(„Programele de formare a mediatorilor la care aţi participat au conţinut şi exerciţii practice prin care aţi dobândit abilităţi prevăzute de Standardul ocupaţional al mediatorului?”)* observăm că, cei 191 mediatori care au răspuns că în cadrul programelor de formare a mediatorilor la care au participat au conţinut şi exerciţii practice, au specificat ca metode de instruire următoarele:

* prezentarea – 182 repondenţi (95,2 %);
* discuţii în grup – 185 repondenţi (96,8 %);
* simulări – 158 repondenţi (82,7 %);
* demonstraţii – 134 repondenţi (70,1 %);
* jocuri de rol – 178 repondenţi (93,1 %);
* altele – 6.

În categoria altor metode de instruire uzitate de către formatori în cadrul acestor programe regăsim:

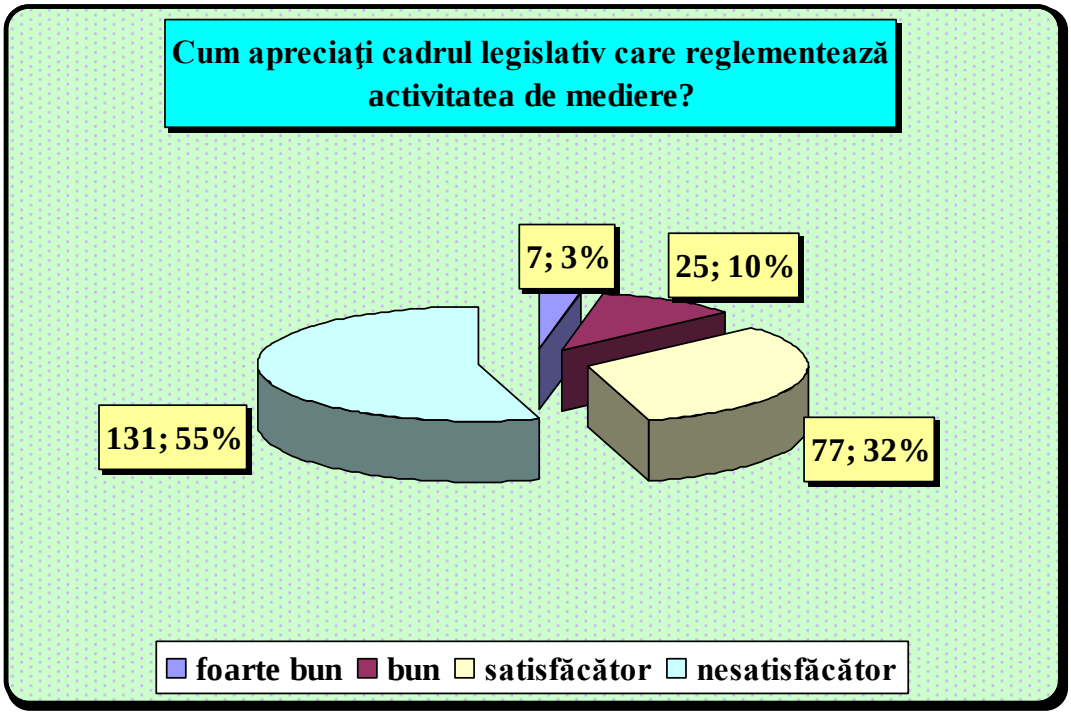
* discuţii structurate cu beneficiari de servicii – 1 răspuns;
* analiza comunicării din asistare – 1 răspuns;
* studii comparative – 1 răspuns;
* audierea mediatorilor recunoscuţi – 1 răspuns;

* prezentare video a unor medieri reale, filmate cu acordul părţilor – 1 răspuns;

* prezentarea experienţei mediatorilor şi a formatorului – 1 răspuns.

**ÎNTREBAREA nr. 28 - Cum apreciaţi cadrul legislativ care reglementează activitatea de mediere?**

**a) foarte bun – 7;**
**b) bun – 25;**
**c) satisfăcător – 77;**
**d) nesatisfăcător – 131.**




Majoritatea celor care au fost chestionaţi au răspuns că, cadrul legislativ care reglementează activitatea de mediere este „Nesatisfăcător” – 131 repondenţi, ceea ce reprezintă 55 % din procentul celor chestionaţi. Dacă la acest procent adăugăm şi procentul de 32 % (77 repondenţi) care au răspuns că, cadrul legislativ este „Satisfăcător” ajungem la un îngrijorător procent de 87 %.

Procentul este mult mai mare decât cel de 13 % al celor care consideră cadrul legislativ în domeniul medierii ca fiind „Bun” (10 %) şi respectiv „Foarte bun” (3 %).

Totodată reamintim faptul că, în interpretarea rezultatelor de la întrebarea nr. 19 (întrebare prin care li se cerea repondenţilor să precizeze care au fost motivele care i-au determinat să îşi suspende activitatea de mediator) regăsim printre motive care fac referire la cadrul legislativ în domeniul medierii (lipsa legislaţiei de promovare a medierii, neclaritatea legii medierii).

**ÎNTREBAREA nr. 29 - Ce aspecte legislative consideraţi că ar trebui completate/modificate?**

Procentul foarte mare al celor chestionaţi care, la întrebarea anterioară, au precizat că, cadrul legislativ care reglementează activitatea de mediere este „Nesatisfăcător” sau „Satisfăcător” – 87 % dar şi posibilitatea oferită de întrebarea cu caracter deschis de a sublinia un număr nelimitat de propuneri, a generat şi foarte multe aspecte legislative pe care repondenţii consideră ar trebui completate/modificate astfel:

* abrogarea şedinţei de informare – 1 răspuns;
* accesul la formarea continuă a mediatorilor – 1 răspuns;
* acordarea unor beneficii celor care optează pentru mediere în detrimentul obligativităţii – 19 răspunsuri;
* adoptarea sistemului american în domeniul medierii – 1 răspuns;
* armonizarea legislaţiei naţionale cu legislaţia europeană în domeniu – 7 răspunsuri;
* aspecte legate de încuviinţarea acordului – 1 răspuns;
* organizarea, atribuţiile, rolul şi statutul Consiliului de Mediere – 21 răspunsuri;
* autorizarea şi accedere în profesie – 9 răspunsuri;
* efectuarea unui audit obligatoriu la 3 ani – 1 răspuns;
* elaborarea unui ghid de bune practici – 7 răspunsuri;
* eliminarea concurenţei neloiale din partea unor alte instituţii – 1 răspuns;
* implicarea statului în promovarea medierii - 4 răspunsuri;
* introducerea obligativităţii ca mediatorii să aibă studii superioare juridice – 6 răspunsuri;
* obligativitatea şedinţei de informare – 13 răspunsuri;
* organizarea profesiei sub autoritatea Ministrului Justiţiei – 6 răspunsuri;
* mediatorul cu studii juridice care este definitivat să poată accede în calitatea de avocat fără examen – 1 răspuns;
* modificarea modului în care este reglementat accesul în profesie – 1 răspuns;
* modificarea mandatului membrilor Consiliului de Mediere – 4 răspunsuri;
* procedura medierii – 1 răspuns;
* recunoaşterea actului de mediere ca şi titlu executoriu – 21 răspunsuri;
* redefinirea competenţei mediatorilor în domeniul protecţiei consumatorilor – 1 răspuns;
* reintroducerea obligativităţii proceduri medierii ca metodă de soluţionare a conflictelor pentru anumite domenii– 57 răspunsuri;
* revenirea Legii 192 la forma ei iniţială - 7 răspunsuri;
* să devină o profesie independentă care să nu mai fie aservită avocaturii - 1 răspuns;
* stabilirea relaţiei mediator – instanţă de judecată – 5 răspunsuri;

* stabilirea rolului Consiliului de Mediere în relaţia cu mediatorii – 3 răspunsuri;

* stabilirea locului şi rolului medierii în societate – 1 răspuns;

* stimularea comunicării dintre mediator şi celelalte profesii juridice – 4 răspunsuri;

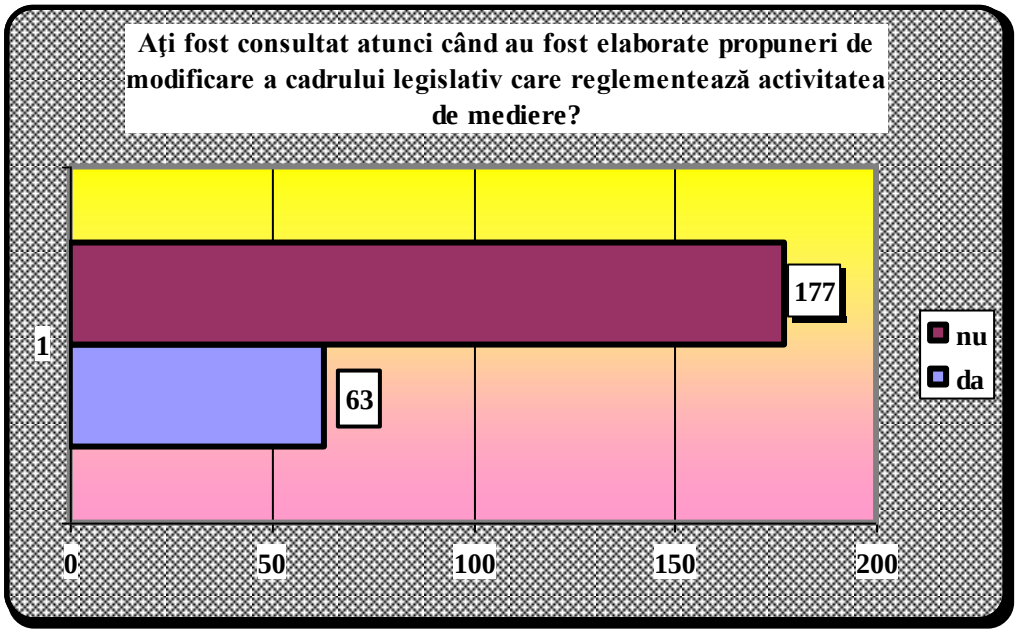
* taxă mai mică pentru mediatori care nu profesează – 3 răspunsuri;

Deşi nu toate propunerile formulate au fost concrete (de genul articolul nr... din legea, articolul nr. din Hotărârea Consiliului de Mediere etc) multitudinea acestora evidenţiază necesitatea ca asociaţiile profesionale în domeniu să efectueze demersuri legale pe lângă Consiliul de Mediere care, la rândul său să promoveze, după consultarea mediului asociativ, propunerile de modificare a actelor normative care reglementează profesia de mediator către instituţiile care pot modifica acele documente (Guvern, Parlament).

Din interpretarea propunerilor putem afirma că se poate identifica o nemulţumire atât faţă de activitatea Consiliului de Mediere cât şi faţă de modificările care au avut loc asupra Legii 192 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator. Un aspect deosebit de important este şi cel referitor la propunerile de corelare a legislaţiei naţionale în domeniu cu legislaţia europeană.

**ÎNTREBAREA nr. 30 - Aţi fost consultat atunci când au fost elaborate propuneri de modificare a cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere?**

**a) da – 63;**
**b) nu – 177.**



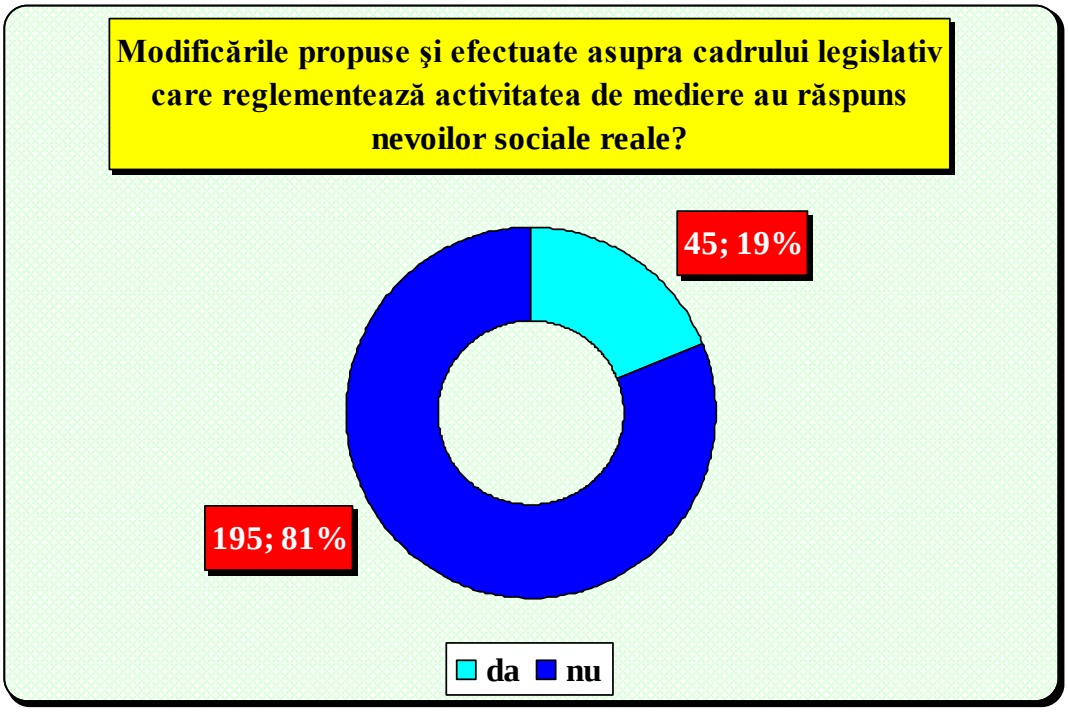

Analizând răspunsurile la această întrebare, la care 74 % dintre repondenţi au specificat că nu au fost consultaţi atunci când au fost elaborate propuneri de modificare a cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere, şi

coroborându-le cu răspunsurile de la întrebarea anterioară se subliniază din ce în ce mai mult necesitatea consultării mediului asociativ înainte de promovarea de către instituţiile responsabile a propunerilor de modificare a reglementărilor în domeniul medierii.

Opinăm că numai prin colectarea opiniilor de la nivelul organizaţiilor nonguvernamentale şi partenerilor sociali se pot stabili necesităţile şi direcţiile principale de îmbunătăţire a politicilor publice în domeniul medierii. Dacă aspectele vor fi abordate de „jos în sus" pot fi identificate alternative viabile de îmbunătăţire a politicilor publice prin consultarea directă a mediului asociativ, apropiat de cetăţeni.

**ÎNTREBAREA nr. 31 - Modificările propuse şi efectuate asupra cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere au răspuns nevoilor sociale reale?**

**a) da – 45;**
**b) nu – 195.**



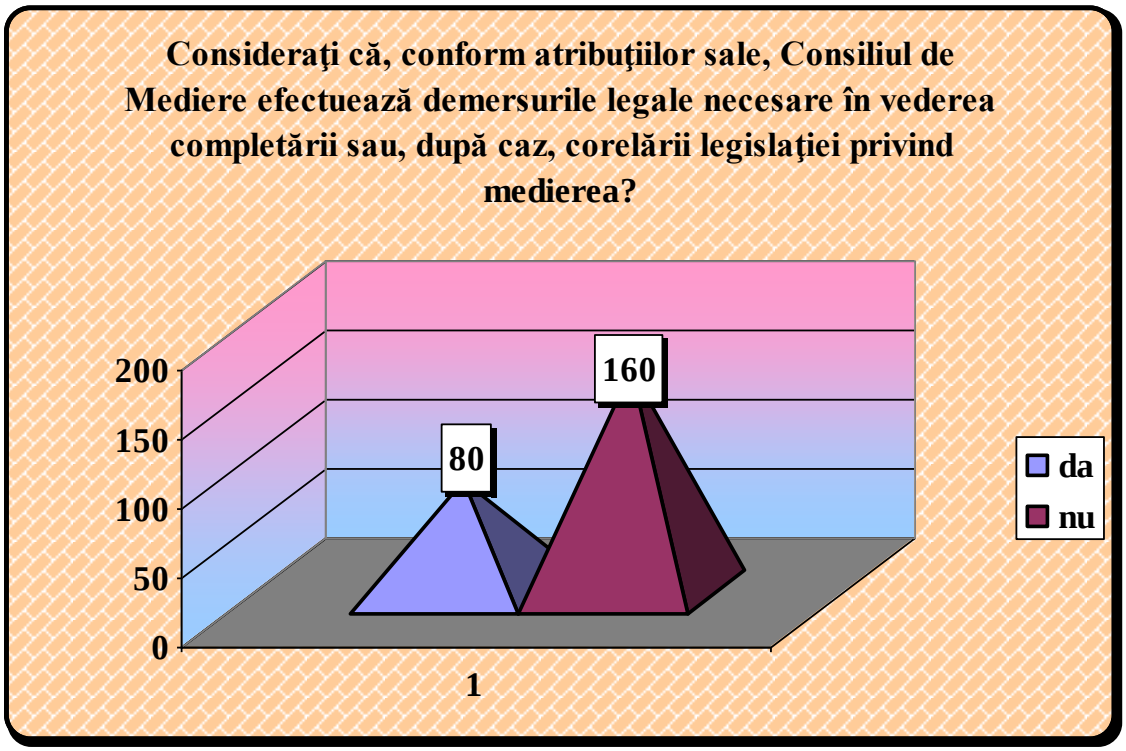

Din punctul de vedere al majorităţi repondenţilor chestionaţi 195 (81 %) modificările propuse şi efectuate asupra cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere nu au răspuns nevoilor sociale reale.

Coroborând rezultatele cu cele ale întrebărilor anterioare observăm că, în jurul procentului de 80 % se regăsesc atât cei care, la întrebarea nr. 28 *(„Cum apreciaţi cadrul legislativ care reglementează activitatea de mediere?")* au răspuns că, cadrul legislativ care reglementează activitatea de mediere este „Satisfăcător" sau „Nesatisfăcător" – 87 %, cât şi cei care la întrebarea nr. 30 *(„Aţi fost consultat atunci când au fost elaborate propuneri de modificare a cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere?")* au specificat că nu au fost consultaţi atunci

când au fost elaborate propuneri de modificare a cadrului legislativ care reglementează activitatea de mediere – 74 %. Dacă la aceste procente alăturăm şi faptul că 67 % dintre repondenţi consideră că, conform atribuţiilor sale, Consiliul de Mediere nu efectuează demersurile necesare în vederea completării sau, după caz, corelării legislaţiei privind medierea am putea trage concluzia că, aceste procente ridicate evidenţiază o stare de nemulţumire în rândul componenţilor mediului asociativ analizat.

**ÎNTREBAREA nr. 32 - Consideraţi că, conform atribuţiilor sale, Consiliul de Mediere efectuează demersurile necesare în vederea completării sau, după caz, corelării legislaţiei privind medierea?**

**a) da – 80;**
**b) nu – 160.**

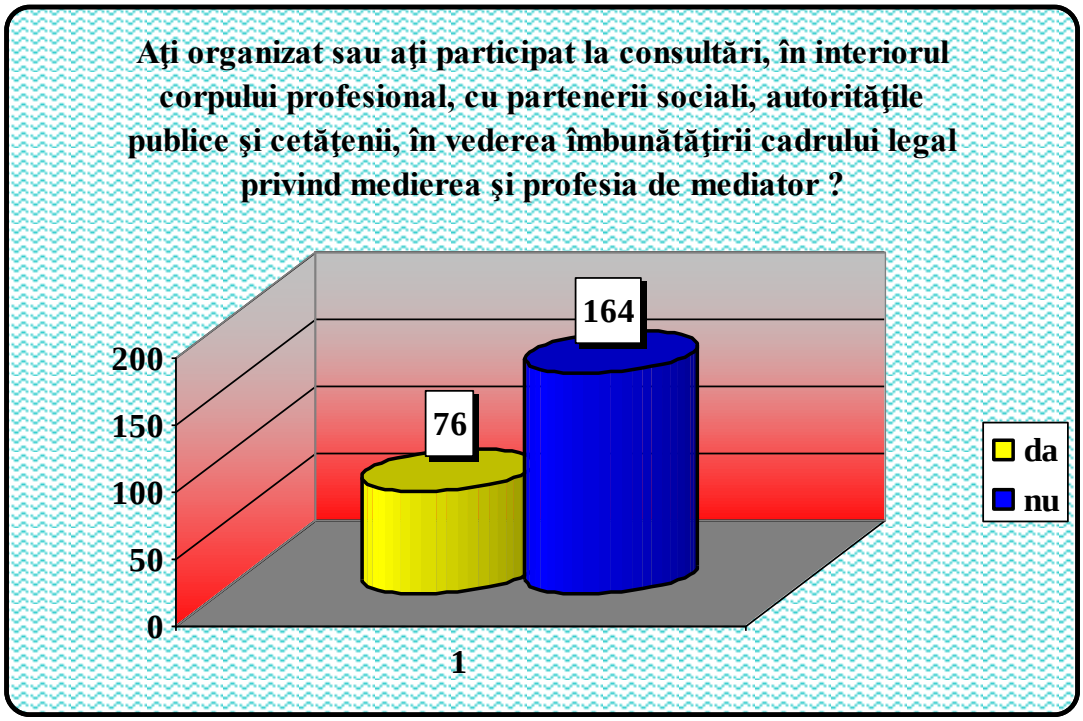



După analizarea rezultatelor întrebărilor anterioare răspunsurile la această întrebare nu fac nimic altceva, în opinia noastră, decât să reliefeze percepţia negativă a repondenţilor raportată la activitatea Consiliului de Mediere. Astfel numai 80 de repondenţi, reprezentând 33 % consideră că, conform atribuţiilor sale, Consiliul de Mediere efectuează demersurile necesare în vederea completării sau, după caz, corelării legislaţiei privind medierea pe când dublul numărului acestora 160 (67 %) consideră contrariul.

**ÎNTREBAREA nr. 33 - Aţi organizat sau aţi participat la consultări, în interiorul corpului profesional, cu partenerii sociali, autorităţile publice şi**

**cetăţenii, în vederea îmbunătăţirii cadrului legal privind medierea şi profesia de mediator ?**

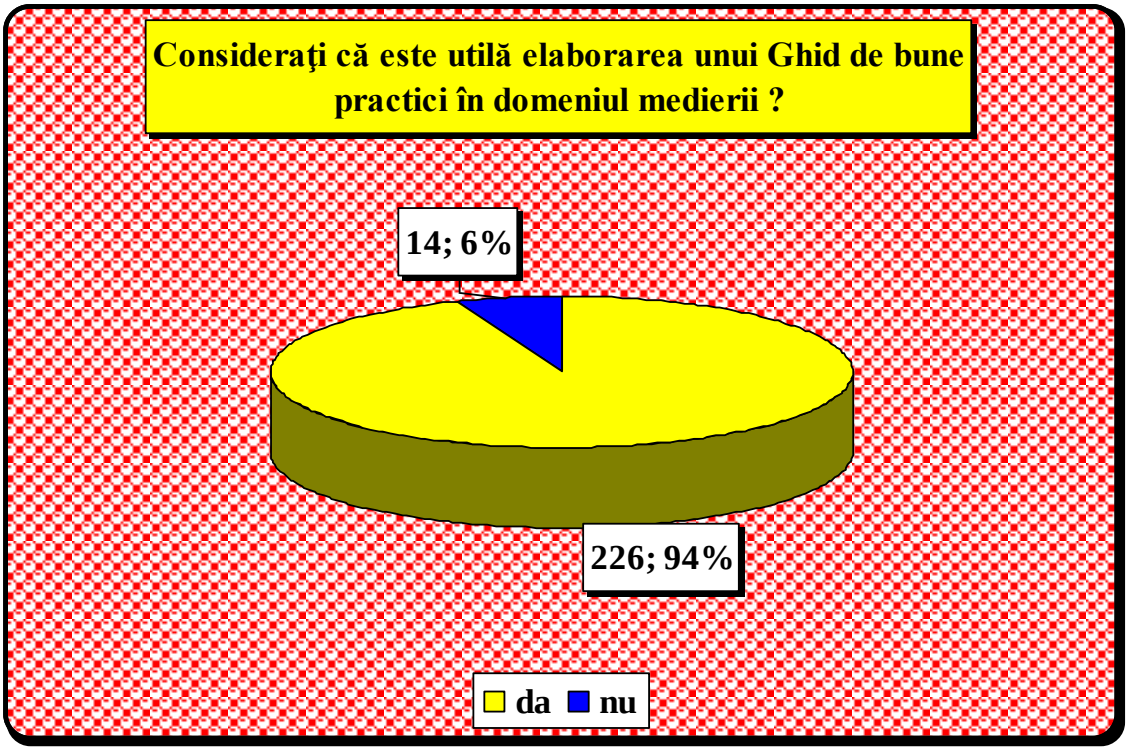
**a) da – 76;**
**b) nu – 164.**




Cea mai mare parte a celor chestionaţi 164 repondenţi (68 %) au răspuns că nu au participat la consultări, în interiorul corpului profesional, cu partenerii sociali, autorităţile publice şi cetăţenii, în vederea îmbunătăţirii cadrului legal privind medierea şi profesia de mediator, numărul celor care au răspuns că au fost consultaţi fiind din nou semnificativ mai redus 76 (32 %). Diferenţele nu mai constituie o noutate dacă analizăm rezultatele întrebării prin corelarea cu rezultatele întrebărilor anterioare.

**ÎNTREBAREA nr. 34 - Consideraţi că este utilă elaborarea unui Ghid de bune practici în domeniul medierii ?**

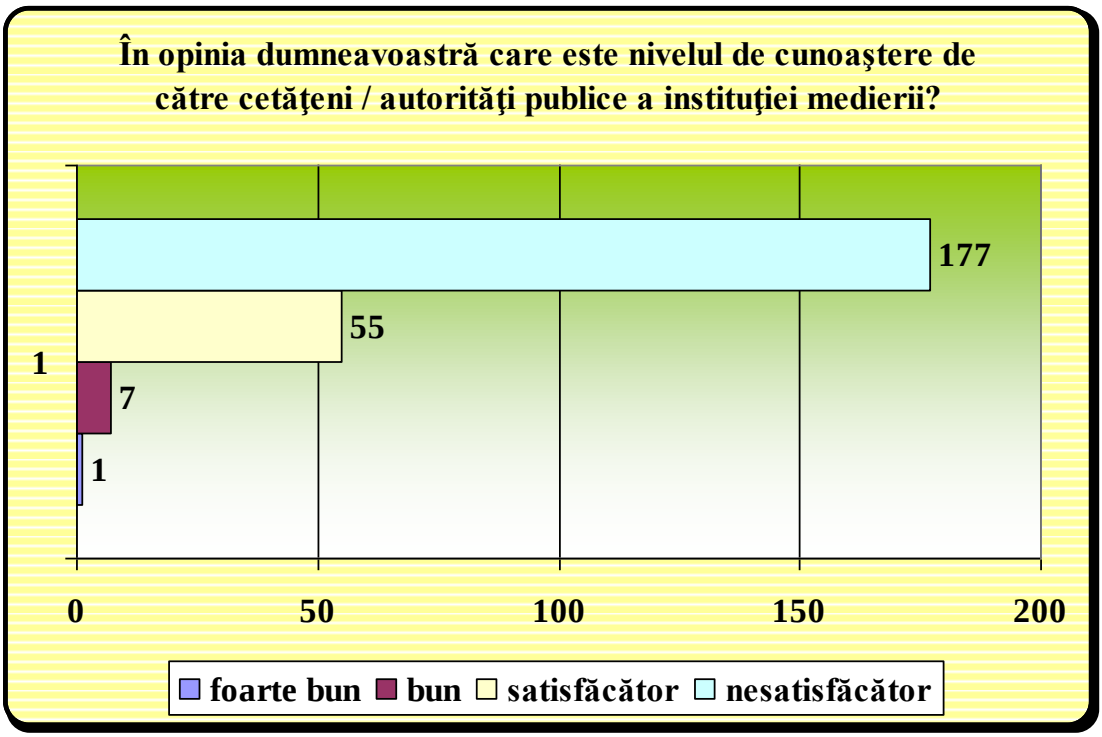
**a) da – 226;**
**b) nu – 14.**




Un procent covârşitor din numărul celor chestionaţi găsesc utilă elaborarea unui Ghid de bune practici în domeniul medierii. Astfel 94 % dintre repondenţi, unul dintre cele mai mari procente înregistrate în cadrul acestui sondaj (este depăşit numai de procentul de 98 % înregistrat la întrebarea nr. 5 referitoare la faptul dacă activitatea de mediere contribuie la crearea de relaţii de lungă durată între părţile care iau parte la procedură), sunt de acord cu elaborarea acestui ghid. De altfel printre propunerile de modificări legislative formulate de către persoanele chestionate, enumerate la întrebarea nr. 29 *(„Ce aspecte legislative consideraţi că ar trebui completate/modificate?”)*, se regăseşte şi acest ghid.

**ÎNTREBAREA nr. 35 - În opinia dumneavoastră care este nivelul de cunoaştere de către cetăţeni / autorităţi publice a instituţiei medierii?**

**a) foarte bun – 1;**
**b) bun – 7;**
**c) satisfăcător – 55;**
**d) nesatisfăcător – 177.**

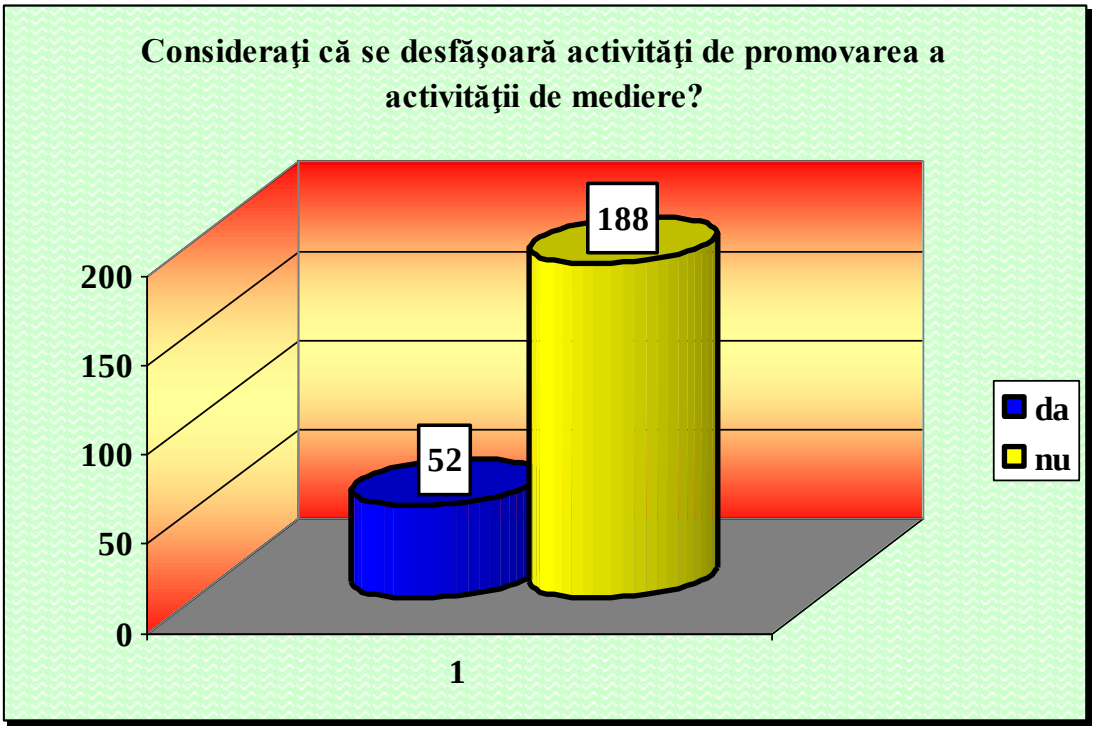



Necesitate promovării medierii reiese şi din răspunsurile la această întrebare. Dacă adunăm procentajele variantelor de răspuns „Satisfăcător” (23 %) şi respectiv „Nesatisfăcător”(74 %) ajungem la un îngrijorător 97 %. Ceilalţi 3 % constituie, în opinia noastră, un procent care nu poate fi luat în considerare.

Dacă comparăm rezultatele la această întrebare cu rezultatele înregistrate în cadrul celuilalt chestionar desfăşurat în paralel *(Chestionar privind percepţia cetăţenilor privind medierea şi rolul mediului asociativ)* la întrebarea nr. 1 *(„Aţi auzit de activitatea de mediere ca modalitate alternativă de soluţionare a conflictelor între două sau mai multe părţi care doresc să ajungă la o înţelegere?”)* vom observa diferenţe importante. Dacă în cadrul chestionarului de faţă mediatorii au răspuns în procent de 97 % că nivelul de cunoaştere de către cetăţeni / autorităţi publice a instituţiei medierii este „Nesatisfăcător” şi respectiv „Satisfăcător” în cadrul celuilalt chestionar, din cei 1.200 de repondenţi, 935 (78 %) au răspuns că au auzit de activitatea de mediere ca modalitate alternativă de soluţionare a conflictelor între două sau mai multe părţi aspect relativ îmbucurător raportat la procentajul celor care nu au auzit de această activitate 22 % (265 repondenţi).

**ÎNTREBAREA nr. 36 - Consideraţi că se desfăşoară activităţi de promovarea a activităţii de mediere?**

**a) da – 52;**
**b) nu – 188.**



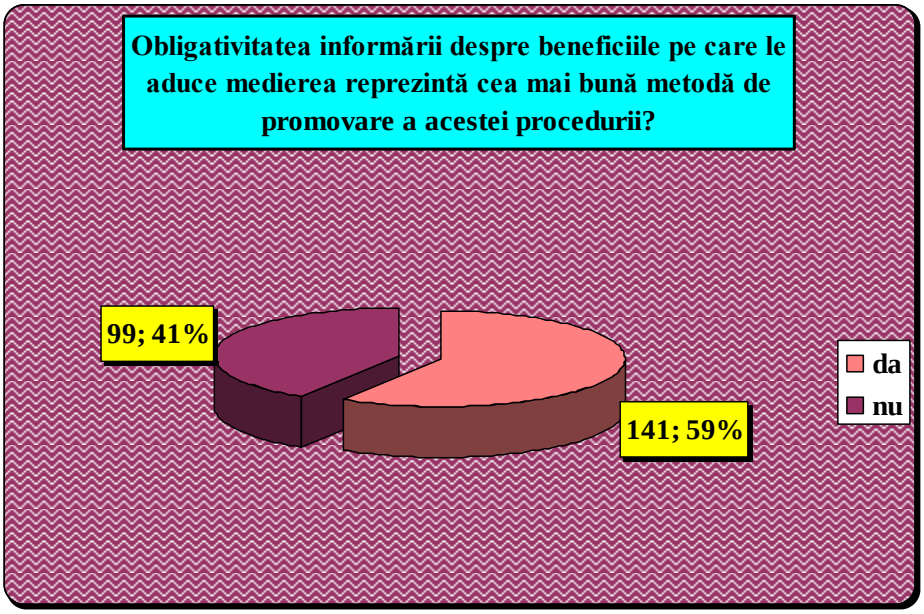

Promovarea activităţii de mediere a fost şi se pare că este şi în prezent o problemă deosebit de importantă. Dacă instituţia medierii nu va fi promovată în mod corespunzător, corelat cu faptul că aceasta, în urma modificărilor legislative, nu mai este obligatorie, va conduce, în opinia noastră, la inutilitatea ei. Chiar dacă din punct de vedere legal ea nu va dispărea, ţinând cont şi de legiferările europene în domeniu, şi chiar dacă prezintă avantaje indiscutabile, în realitate foarte puţine persoane vor apela la ea.

78 % dintre repondenţi sunt de părere că nu se desfăşoară activităţi de promovarea a activităţii de mediere, numărul celor care consideră că au loc astfel de activităţi este de 52, reprezentând doar 22 % din numărul persoanelor chestionate.

Opinăm că activitatea de informare, în contextul eliminării obligativităţii procedurii medierii, nu trebuie să se oprească la amplasarea unor firme care să atragă atenţia cetăţenilor despre existenţa unui birou de mediatori, anunţuri publicitare sau invitaţii la conferinţe ci ar trebui să fie mult mai „incisivă”, planificată riguros şi coordonată la nivel naţional şi regional.

**ÎNTREBAREA nr. 37 - Obligativitatea informării despre beneficiile pe care le aduce medierea reprezintă cea mai bună metodă de promovare a acestei proceduri?**

**a) da – 141;**
**b) nu – 99.**

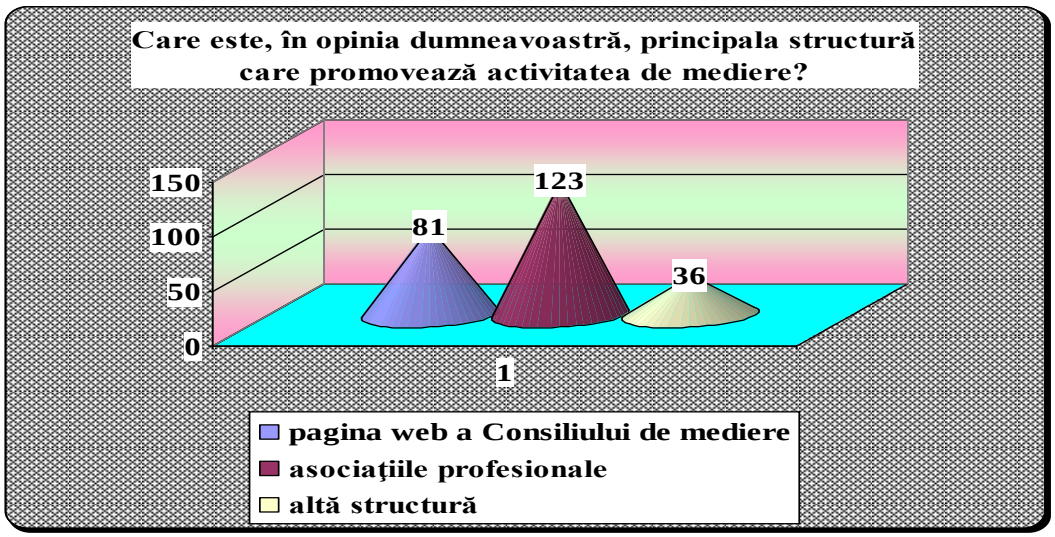



În ceea ce priveşte dacă obligativitatea informării despre beneficiile pe care le aduce medierea reprezintă cea mai bună metodă de promovare a acestei proceduri opţiunile sunt împărţite aproape în mod egal. 141 repondenţi (59 %) cred că este cea mai bună metodă de promovare iar 99 repondenţi (41 %) cred contrariul.

Chiar dacă la întrebarea nr. 29 *(„Ce aspecte legislative consideraţi că ar trebui completate/modificate?”)* printre propunerile de modificări legislative formulate de către persoanele chestionate se regăseşte destul de des şi „reintroducerea obligativităţii şedinţei de informare” se pare că destul de mulţi mediatori consideră că există şi alte metode, mai eficiente, de promovare a acestei proceduri.

**ÎNTREBAREA nr. 38 - Care este, în opinia dumneavoastră, principala structură care promovează activitatea de mediere?**

**a) pagina web a Consiliului de mediere – 81;**
**b) asociaţiile profesionale – 123;**
**c) altă structură – 36.**



Asociaţiile profesionale reprezintă în opinia a mai mult de jumătate din numărul repondenţilor (123 – 51 %) principala structură care promovează activitatea de mediere. Deşi în cadrul întrebărilor anterioare Consiliul de Mediere nu s-a bucurat de foarte multe aprecieri pozitive în cadrul acestei întrebări regăsim pagina web a Consiliului de Mediere pe locul doi al structurilor care promovează medierea cu un număr de 81 opţiuni ceea ce reprezintă un procent de 34 % din numărul total al repondenţilor.

În categoria altor structuri care promovează medierea persoanele chestionate au enumerat

* cei care au participat la activităţi de mediere – 4 răspunsuri;
* cetăţenii mulţumiţi – 1 răspuns;
* fiecare mediator în mod independent – 21 răspunsuri;
* furnizorii de servicii competenţi – 2 răspunsuri;
* mass-media - 2 răspunsuri;
* organele de cercetare penală şi instanţele - 1 răspuns;
* paginile personale şi profesionale ale mediatorilor – 2 răspunsuri;
* site-ul Medierenet.ro, Gala Excelentei în Mediere – 1 răspuns;
* televiziunea – 1 răspuns;
* tribunalul – 1 răspuns;

**ÎNTREBAREA nr. 39 - Enumeraţi câteva propuneri personale de îmbunătăţire a sistemului de informare publică privind medierea.**

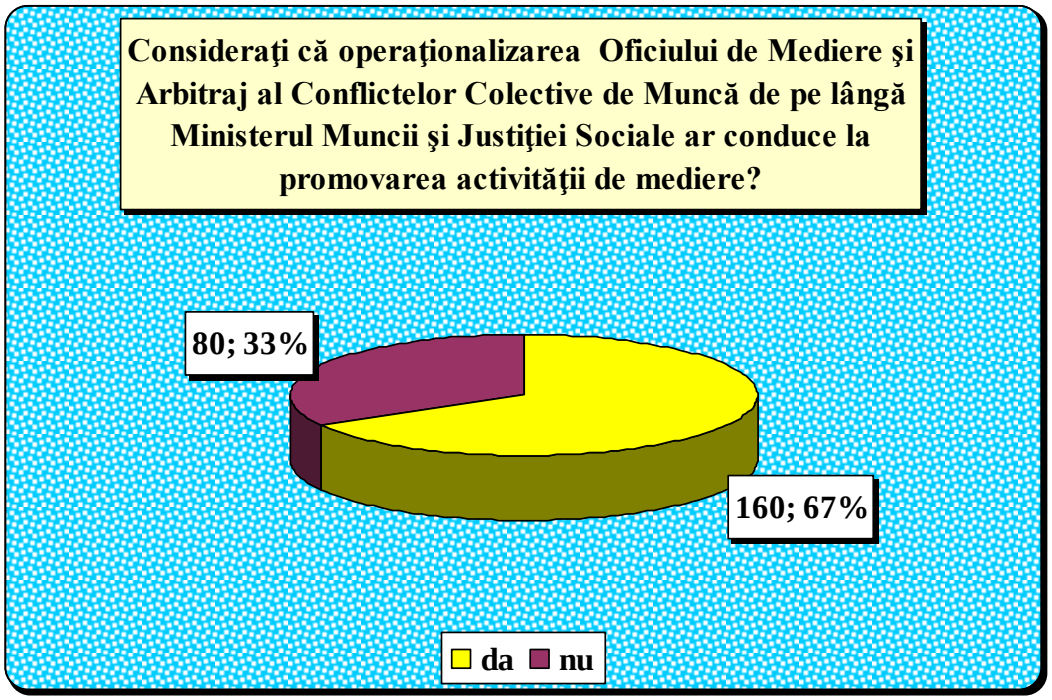
Printre propunerile de îmbunătăţire a sistemului de informare publică privind medierea enunţate de persoanele chestionate sunt:

* adresarea unor mesaje directă către grupuri ţintă;
* afişarea tabloului mediatorilor autorizaţi la toate instituţiile şi serviciile publice deconcentrate , primăriile şi consiliile locale;
* afişe publicitare;
* afişe eficiente puse în spaţiile instanţelor, politie, parchet;
* campanii media naţionale;
* colaborare instituţională cu structuri partenere;
* completele de judecată;
* consultări gratuite;
* cursuri opţionale în şcoli şi licee;
* editarea unor broşuri şi distribuirea acestora;
* informaţii despre mediere transmise la posturile de radio;
* informaţii despre mediere transmise pe reţelele de socializare (facebook, instagram);
* informări „agresive” despre beneficiile medierii organizate in principalele instituţii publice - cu caracter de continuitate;

* introducerea materiei „Metode alternative de soluţionare a conflictelor” în şcoli, la clasa a VII-a , în licee la clasa a XI-a;
* încheierea unor parteneriate cu instituţii de învăţământ superior;
* judecătorii;
* mijloacele mass-media;
* notarii;
* pagina web a Consiliului de mediere;
* panouri publicitare;
* promovarea în rândul tinerilor jurişti;
* protocoale;
* publicarea în reviste de specialitate a spetelor soluţionate pe cale de mediere;
* realizarea unor clipuri video profesioniste;
* realizarea unei emisiuni radio denumită „minutul de mediere”;
* recomandare trecută pe citaţii;
* seminarii;
* spoturi publicitare TV;
* workshop-uri;

**ÎNTREBAREA nr. 40 - Consideraţi că operaţionalizarea Oficiului de Mediere şi Arbitraj al Conflictelor Colective de Muncă de pe lângă Ministerul Muncii şi Justiţiei Sociale ar conduce la promovarea activităţii de mediere?**

**a) da – 160;**
**b) nu – 80.**

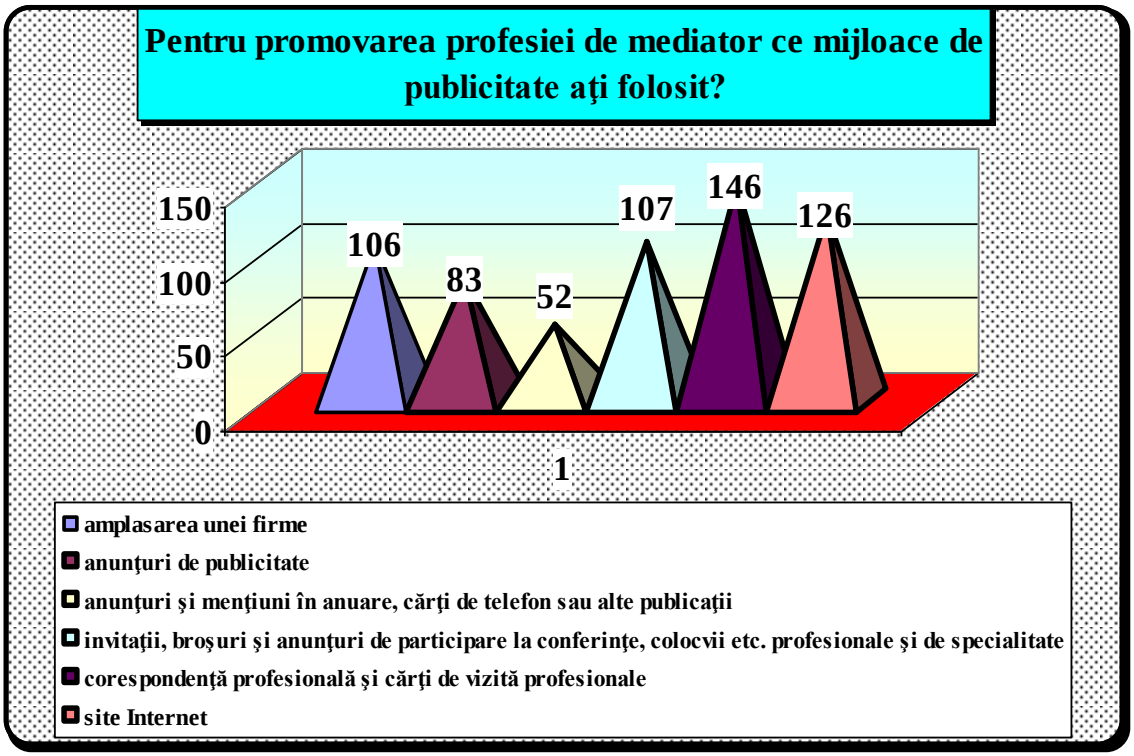


Operaţionalizarea Oficiului de Mediere şi Arbitraj al Conflictelor Colective de Muncă de pe lângă Ministerul Muncii şi Justiţiei Sociale nu ar conduce, în opinia a 160 repondenţi (67 %) la promovarea activităţii de mediere. Din centralizarea rezultatelor putem observa că numai 80 repondenţi (33 %), exact jumătate dintre cei care au optat pentru varianta „Da" consideră că operaţionlizarea acestui oficiu ar constitui o modalitate de promovare a medierii.

Analizând rezultatele putem concluziona că, majoritatea repondenţilor, sunt de părere că alte modalităţi sunt mult mai utile în promovarea medierii. În întrebarea următoare vom putea analiza şi care sunt cele mai importante modalităţi de promovare a medierii în opinia celor chestionaţi.

**ÎNTREBAREA nr. 41 - Pentru promovarea profesiei de mediator ce mijloace de publicitate aţi folosit?**

**a) amplasarea unei firme – 106;**
**b) anunţuri de publicitate – 83;**
**c) anunţuri şi menţiuni în anuare, cărţi de telefon sau alte publicaţii – 52;**
**d) invitaţii, broşuri şi anunţuri de participare la conferinţe, colocvii etc. profesionale şi de specialitate – 107;**
**e) corespondenţă profesională şi cărţi de vizită profesionale – 146;**
**f) site Internet – 126.**




O nouă întrebare cu răspuns multiplu a oferit repondenţilor posibilitatea de a enumera care sunt mijloacele de promovare a profesiei de mediator pe care ei le-au folosit. Centralizând răspunsurile am obţinut următoarele: pe primul loc, ca mijloc de

promovare folosit, se află corespondenţa profesională şi cărţile de vizită profesionale cu un procent de 24 %, urmate la un procentaj de 20 % de site-urile de Internet.

Pe poziţia a treia, la egalitate, cu un procentaj de 17 %, regăsim în opţiunile repondenţilor, amplasarea unei firme şi invitaţii, broşuri şi anunţuri de participare la conferinţe, colocvii etc. profesionale şi de specialitate. Anunţurile publicitare (13 %) şi anunţurile şi menţiunile în anuare, cărţi de telefon sau alte publicaţii (8 %) se regăsesc în opţiuni cu cele mai mici procentaje.

Având în vedere faptul că acest chestionar este adresat mediului asociativ prezentăm în continuare, pentru comparaţie, care au fost opţiunile cetăţenilor atunci când, în cadrul celuilalt chestionar desfăşurat în paralel *(Chestionar privind percepţia cetăţenilor privind medierea şi rolul mediului asociativ)* au răspuns la întrebarea nr. 13 *(„Care consideraţi că ar fi cea mai bună modalitate de promovare a activităţii de mediere?”)*.

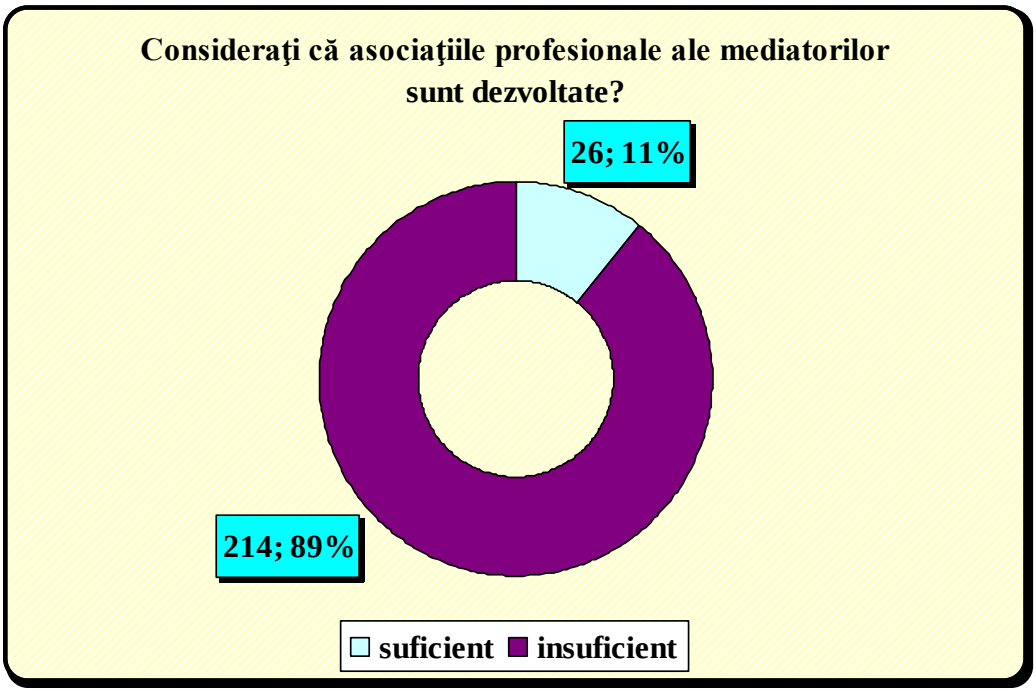
Astfel centralizarea răspunsurilor cetăţenilor evidenţiază că, între modalităţile de promovare a activităţii de mediere cele mai eficiente sunt, în ordinea descrescătoare a procentajelor obţinute, următoarele mijloace: site-urile de Internet – 613 (51,08 %), anunţurile de publicitate – 565 (47,08 %), anunţuri şi menţiuni în anuare, cărţi de telefon sau alte publicaţii – 310 (25,83 %), amplasarea unor firme la sediile birourilor de mediatori – 284 (23,6 %) şi editarea unor cărţi de vizită profesionale – 219 (18,25 %).

Am comparat opţiunile mediatorilor şi cetăţenilor chestionaţi în scopul evidenţierii diferenţelor de percepţie şi al „direcţionării” activităţii de promovarea o profesiei de mediatori efectuată de către mediatorii chestionaţi către anumite mijloace de publicitate

**ÎNTREBAREA nr. 42 - Consideraţi că asociaţiile profesionale ale mediatorilor sunt dezvoltate?**

**a) suficient – 26;**

**b) insuficient – 214.**

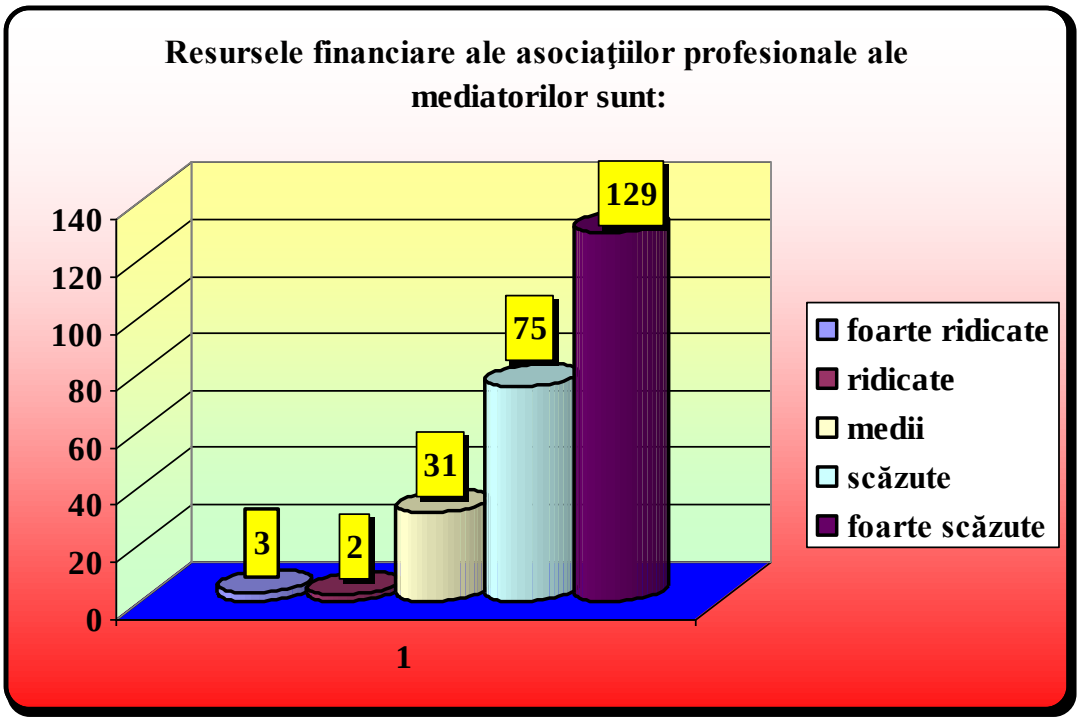



O majoritate covârşitoare a celor chestionaţi 214 repondenţi (89 %) consideră că asociaţiile profesionale ale mediatorilor sunt dezvoltate insuficient comparativ cu cei care au o părere total diferită 26 repondeţi (11 %).

Aceste rezultate, coroborate cu răspunsurile la celelalte întrebări din cadrul chestionarului, ne determină să concluzionăm că atâta timp cât mediatorii nu vor acţiona în direcţia dezvoltării acestor asociaţii nu vor putea reprezenta o „putere" care să fie luată în seamă atunci când vor fi promovate modificări, de orice tip, a legislaţiei referitoare la activitatea de mediere.

**ÎNTREBAREA nr. 43 - Resursele financiare ale asociaţiilor profesionale ale mediatorilor sunt:**

**a) foarte ridicate – 3;**
**b) ridicate – 2;**
**c) medii – 31;**
**d) scăzute- 75;**
**e) foarte scăzute – 129.**

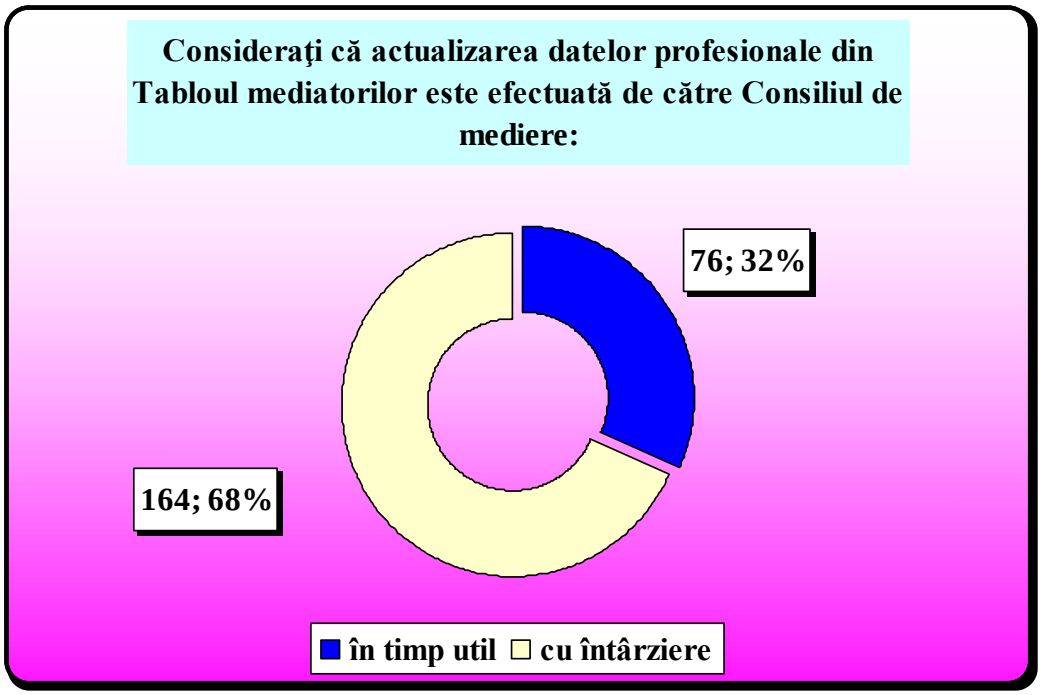



Orice activitate socială pentru a se desfăşura în condiţii optime trebuie să aibă la dispoziţie, pe lângă resursele umane şi materiale, un anumit cuantum de resurse financiare. Conform răspunsurilor repondenţilor resursele financiare ale asociaţiilor profesionale ale mediatorilor sunt: „foarte scăzute” în opinia unui număr de 129 repondenţi reprezentând 54 %, „scăzute” în opinia unui număr de 75 repondenţi reprezentând 31 %, „medii” în opinia a 31 repondenţi reprezentând 13 %, „ridicate” sau „foarte ridicate” în opinia a 2 şi respectiv 3 repondenţi reprezentând 1 % din totalul celor chestionaţi.

Dacă cumulăm procentajele celor care consideră că resursele financiare ale asociaţiilor profesionale ale mediatorilor sunt *„foarte scăzute”* şi respectiv *„scăzute”* ajungem la un procentaj îngrijorător de 85 %. Coroborarea acestui procentaj cu rezultatele la întrebarea nr. 19 *(„..care a fost motivul care v-a determinat să vă suspendaţi activitatea?”)* evidenţiază că, o parte dintre mediatori şi-au suspendat activitatea tocmai din lipsa resurselor financiare, a câştigurilor financiare reduse şi a imposibilităţii de a mai susţine financiar biroul de mediator din cauza impozitelor şi taxelor prea mari.

**ÎNTREBAREA nr. 44 - Consideraţi că actualizarea datelor profesionale din Tabloul mediatorilor este efectuată de către Consiliul de mediere:**

**a) în timp util – 76;**
**b) cu întârziere – 164.**

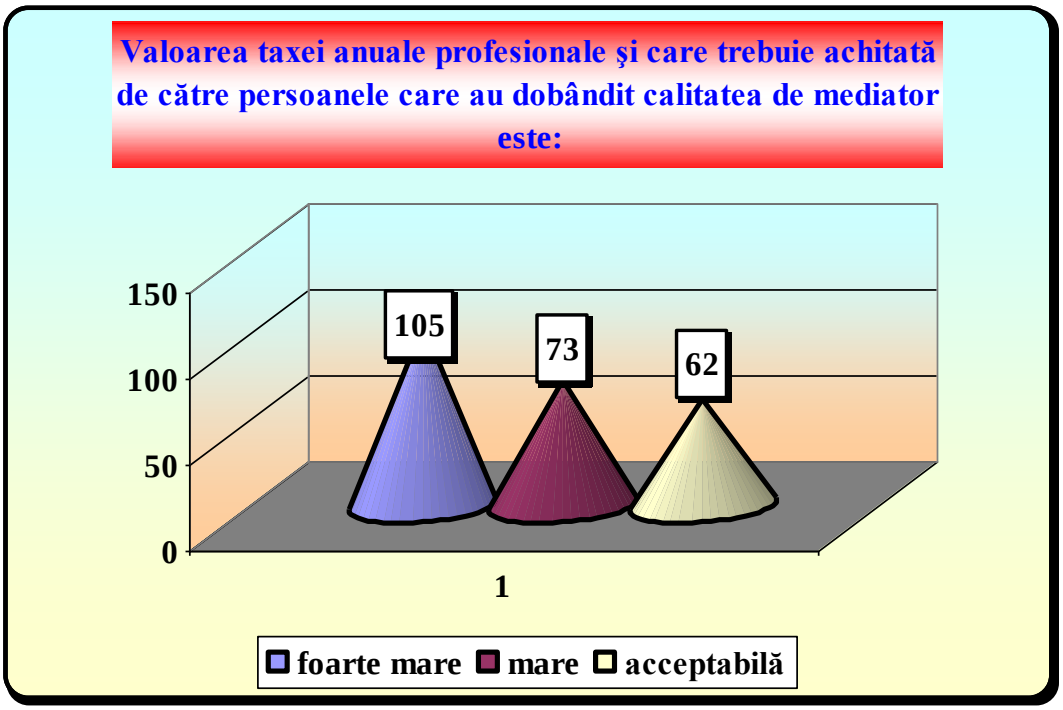



În conformitate cu prevederile art. 18, litera c) din Hotărârea Consiliului de Mediere nr. 5 din 13.05.2007 pentru aprobarea Regulamentului de organizare şi funcţionare al Consiliul de mediere, această instituţie are printre atribuţii şi *„întocmirea şi actualizarea Tabloului mediatorilor şi punerea acestuia la dispoziţia celor interesaţi la sediul său, al instanţelor judecătoreşti, al autorităţilor administraţiei publice locale, precum şi la sediul Ministerului Justiţiei şi pe pagina de internet a acestuia”*. De asemenea tot în cadrul aceluiaşi act normativ dar la art. 39, alin. (5) se reglementează că Tabloul mediatorilor trebuie actualizat lunar pe portalul web al Consiliului.

Chestionaţi asupra modului de actualizare al datelor profesionale din Tabloul mediatorilor 164 (68 %) repondenţi au răspuns că, Consiliul de Mediere actualizează cu întârziere aceste date, comparativ cu 76 (32 %) dintre aceştia care au afirmat că aceste date sunt actualizate în timp util.

**ÎNTREBAREA nr. 45 - Valoarea taxei anuale profesionale şi care trebuie achitată de către persoanele care au dobândit calitatea de mediator este:**

**a) foarte mare – 105;**
**b) mare – 73;**
**c) acceptabilă – 62.**

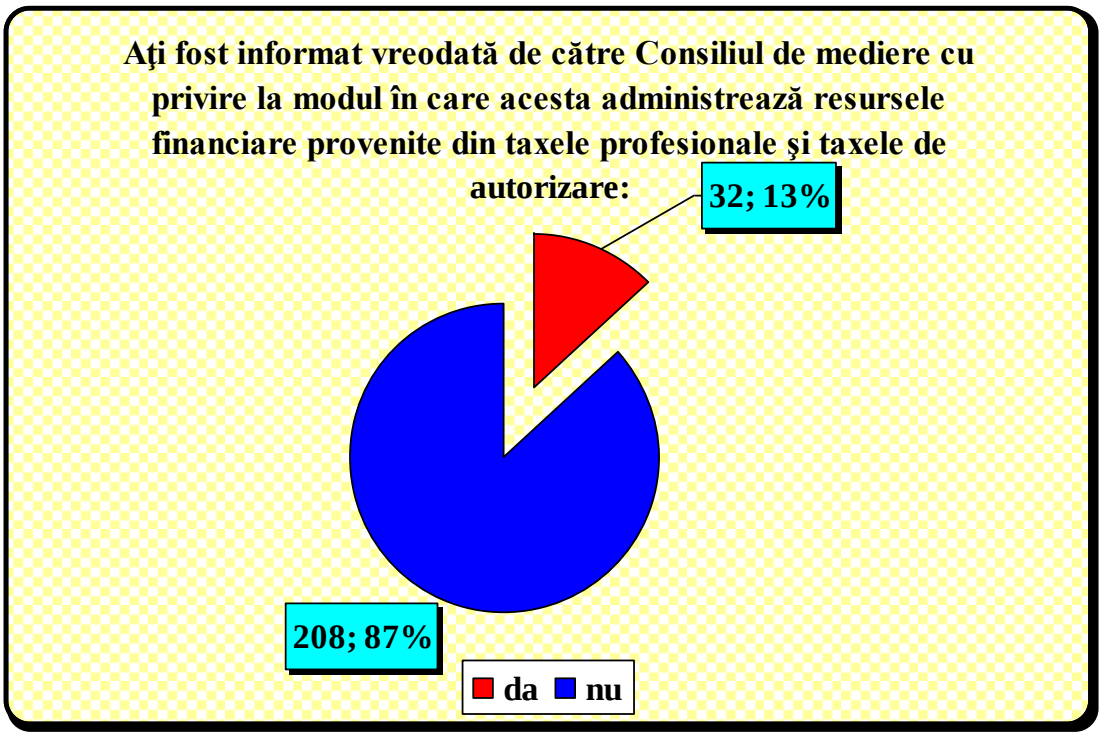



Având în vedere faptul că, autorizarea ca mediator se poate face, în conformitate cu prevederile art. 39, alin. (2), din Hotărârea Consiliului de Mediere nr. 5 din 13.05.2007 pentru aprobarea Regulamentului de organizare şi funcţionare al Consiliul de mediere, doar dacă sunt îndeplinite cumulativ mai multe condiţii, iar una dintre acestea constă în prezentarea dovezii de achitare taxei de autorizare prevăzută de art. 8. alin (1) din Legea 192 din 16.05.2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator (cu modificările şi completările ulterioare), în cuantumul stabilit prin hotărâre a Consiliului de Mediere, am considerat necesar să aflăm, prin intermediul chestionarului, care este părerea mediatorilor chestionaţi asupra cuantumului acestei taxe.

Doar 62 de repondenţi (27 %) consideră că valoarea acestei taxe este „Acceptabilă" restul de 73 % considerând că valoarea taxei anuale este „Mare" – 73 repondenţi (31 %) şi respectiv „Foarte mare" – 105 repondenţi (42 %)

**ÎNTREBAREA nr. 46 - Aţi fost informat vreodată de către Consiliul de mediere cu privire la modul în care acesta administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare:**

**a) da – 32;**
**b) nu – 208.**



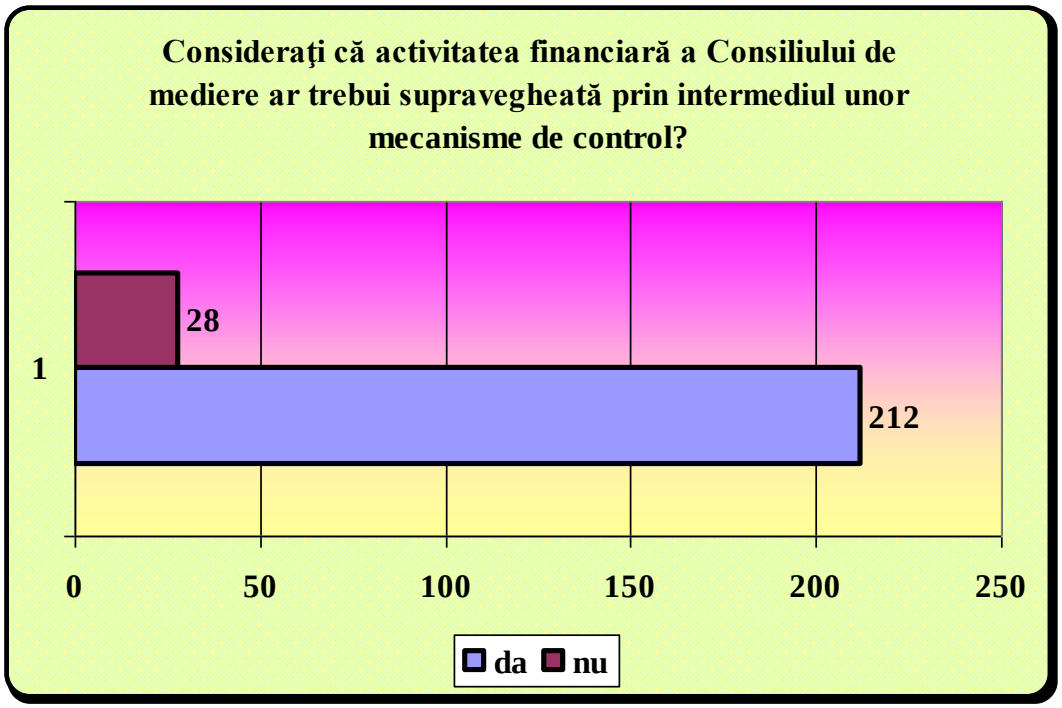

Printre tipurile de venituri din care Consiliul de mediere îşi acoperă cheltuielile de organizare şi funcţionare se regăsesc, în conformitate cu prevederile art. 9, literele a) şi b) din Hotărârea Consiliului de Mediere nr. 5 din 13.05.2007 pentru aprobarea Regulamentului de organizare şi funcţionare al Consiliul de mediere, şi veniturile din taxele provenind din autorizarea mediatorilor şi taxele profesionale pentru exercitarea profesiei de mediator.

Totuşi 87 % (208) din repondenţii chestionaţi au specificat că nu au fost informaţi vreodată de către Consiliul de mediere cu privire la modul în care acesta administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare. Doar 13 % (32) din repondenţi au răspuns că au fost informaţi asupra modului în care Consiliul de mediere administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare.

Procentul foarte ridicat ne îndreptăţeşte să tragem concluzia că, chiar dacă Consiliul de mediere face public modul cum administrează resursele financiare provenite din aceste taxe, modalitatea de aducere la cunoştinţa mediatorilor autorizaţi nu este cea mai adecvată.

**ÎNTREBAREA nr. 47 - Consideraţi că activitatea financiară a Consiliului de mediere ar trebui supravegheată prin intermediul unor mecanisme de control?**

**a) da – 212;**
**b) nu – 28.**

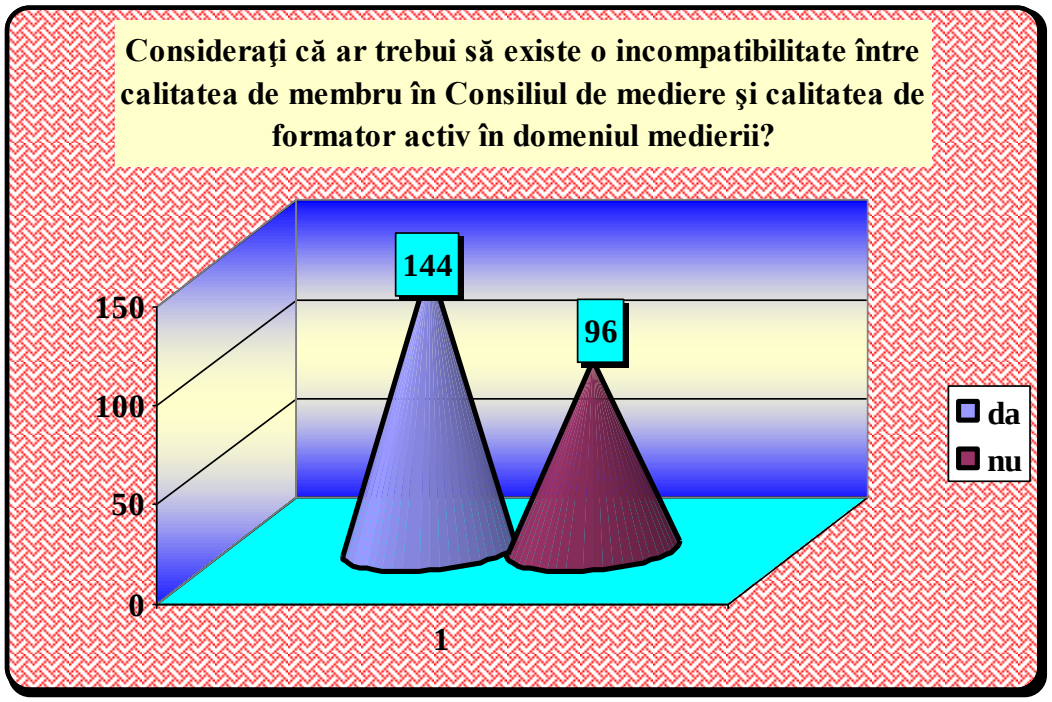



Având în vedere faptul că, un procent foarte mare din rândul persoanelor chestionate – 87 % au răspuns la întrebarea anterioară că nu au fost informaţi vreodată de către Consiliul de mediere cu privire la modul în care acesta administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare face ca, mulţi dintre repondenţi să aibă suspiciuni referitoare la activitatea financiară a Consiliului de mediere. Acest aspect i-a determinat, în opinia noastră, pe cei 212 repondenţi, reprezentând 88 % din numărul persoanelor chestionate, să considere că activitatea financiară a Consiliului de mediere ar trebui supravegheată prin intermediul unor mecanisme de control.

Coroborând rezultatele celor 2 întrebări putem observa că, chiar şi un procent de 1 % din cei care la întrebarea anterioară au afirmat că au fost informaţi asupra modului în care Consiliul de mediere administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare au optat pentru supravegherea activităţii financiare a Consiliului de mediere prin intermediul unor mecanisme de control.(13 % din repondenţi au afirmat că au fost informaţi asupra modului în care Consiliul de mediere administrează resursele financiare provenite din taxele profesionale şi taxele de autorizare – 12 % consideră cu nu ar trebui ca activitatea financiară a Consiliului de mediere ar trebui supravegheată prin intermediul unor mecanisme de control).

**ÎNTREBAREA nr. 48 - Consideraţi că ar trebui să existe o incompatibilitate între calitatea de membru în Consiliul de mediere şi calitatea de formator activ în domeniul medierii?**

**a) da – 144;**
**b) nu – 96.**

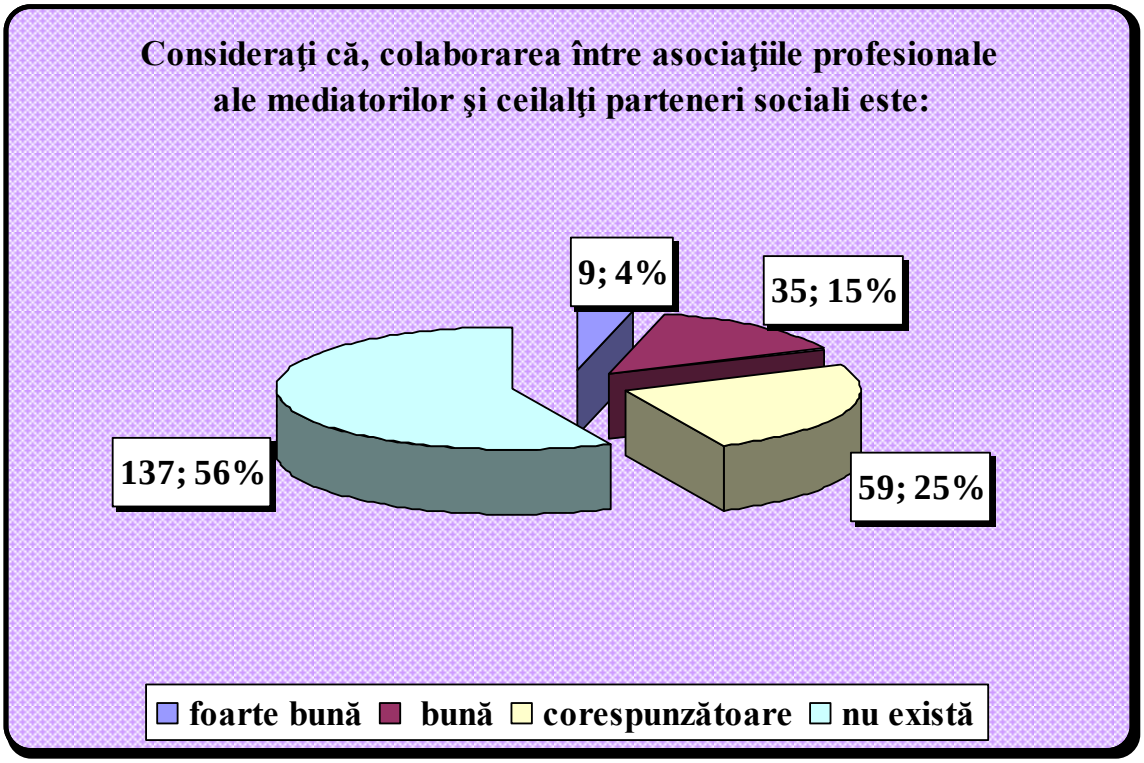



60 % dintre repondenţi consideră că ar trebui să existe o incompatibilitate între calitatea de membru în Consiliul de mediere şi calitatea de formator activ în domeniul medierii, comparativ cu 40 % care susţin contrariul.

Concluzionând putem afirma că, opţiunea celor 60 % dintre repondenţi este întemeiată pe faptul că, printre atribuţiile Consiliului de mediere se regăsesc, în mod normal în opinia noastră, şi o serie de atribuţii privind formarea mediatorilor şi astfel dubla calitate de membru în Consiliul de mediere şi formator activ în domeniul medierii este văzută ca un element de incompatibilitate. Astfel că cei care autorizează cursurile şi programele de formare a mediatorilor, autorizează furnizorii de formare să deruleze cursuri şi programe de formare autorizate de Consiliu şi acreditează formatorii, examinatorii şi experţii evaluatori de programe de formare a mediatorului, în condiţiile standardului de formare iniţială a mediatorului ar trebui să nu fie aceleaşi persoane care participă activ la desfăşurarea acestor cursuri.

**ÎNTREBAREA nr. 49 - Consideraţi că, colaborarea între asociaţiile profesionale ale mediatorilor şi ceilalţi parteneri sociali este:**

**a) foarte bună – 9;**
**b) bună – 35;**
**c) corespunzătoare – 59;**
**d) nu există – 137.**

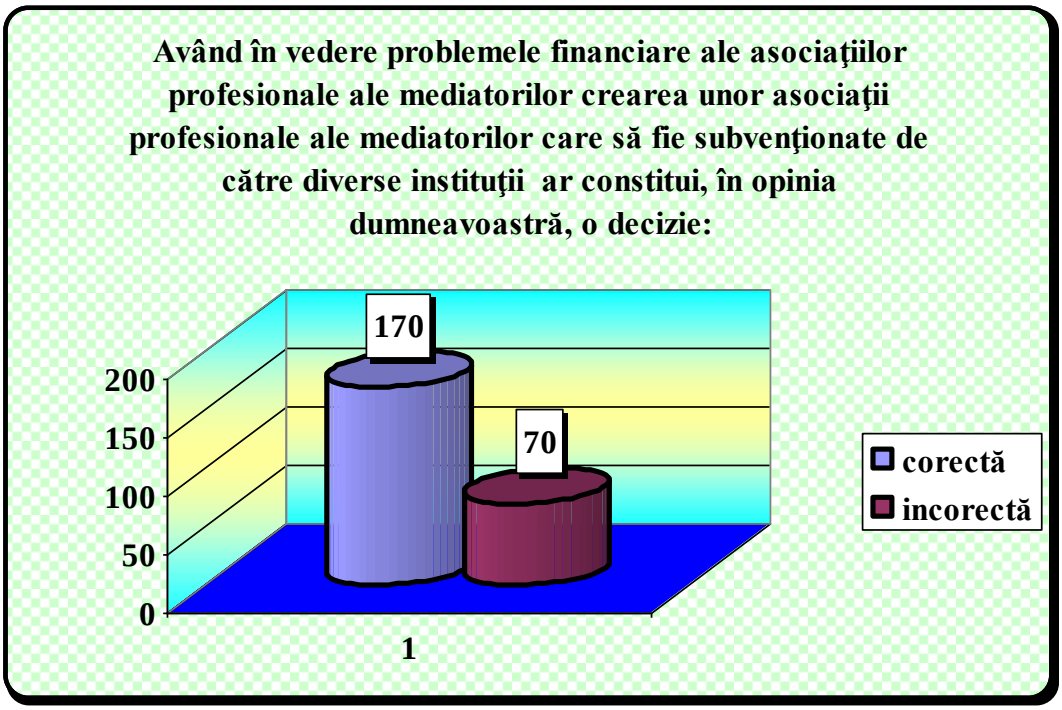



Centralizând rezultatele acestei întrebări putem observa că 56 % din repondenţi consideră că, nu există colaborare între asociaţiile profesionale ale mediatorilor şi ceilalţi parteneri sociali, 59 % că această colaborare este corespunzătoare, 15 5 că este bună iar 4 % că este foarte bună.

Procentul de 56 % este unul îngrijorător şi ne determină să concluzionăm că asociaţiile de mediatori trebuie să intensifice colaborările cu ceilalţi parteneri sociali urmărind atât promovarea şi popularizarea acestei profesii şi cât şi alte aspecte de interes comun.

**ÎNTREBAREA nr. 50 - Având în vedere problemele financiare ale asociaţiilor profesionale ale mediatorilor crearea unor asociaţii profesionale ale mediatorilor care să fie subvenţionate de către diverse instituţii ar constitui, în opinia dumneavoastră, o decizie:**

**a) corectă – 170;**
**b) incorectă – 70.**

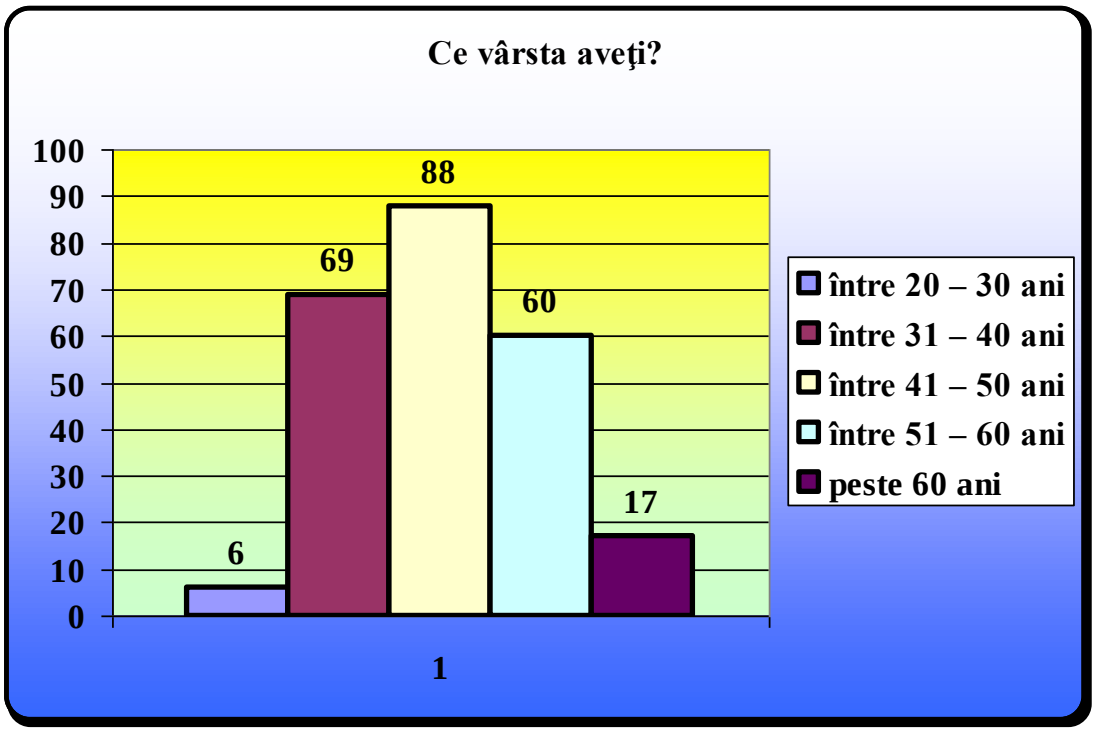



Problemele financiare ale asociaţiilor profesionale ale mediatorilor (venituri reduse, costuri ridicate, taxe mari) i-au determinat pe 71 % dintre repondenţi că, crearea unor asociaţii profesionale ale mediatorilor care să fie subvenţionate de către diverse instituţii ar constitui o decizie corectă. Numărul celor care consideră decizia ca fiind una incorectă se ridică la 70 repondenţi ceea ce reprezintă 29 % din numărul total al persoanelor chestionate.

Pentru punerea în aplicare a acestei opţiuni însă este nevoie, în opinia noastră, de modificarea cadrului legislativ actual, modificare care nu poate fi realizată decât prin colaborarea asociaţiilor de mediatori constituite la nivel naţional.

**Ce vârsta aveţi?**

**a) între 20 – 30 ani – 6;**
**b) între 31 – 40 ani – 69;**
**c) între 41 – 50 ani – 88;**
**d) între 51 – 60 ani – 60;**
**e) peste 60 ani – 17.**

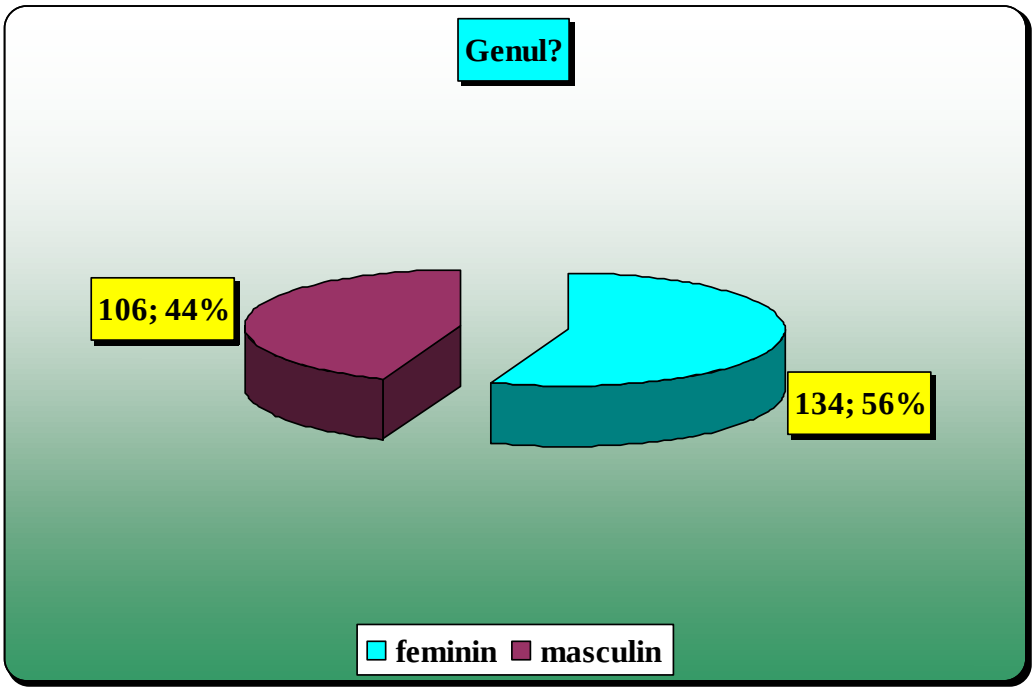



Chiar dacă eşantionarea nu a avut ca şi criteriu vârsta repondenţilor în urma centralizării rezultatelor putem observa că procentele sunt sensibil egale distribuţia repondenţilor pe categorii de vârstă fiind destul de echilibrată.

**Genul ?**

**a) feminin – 134;**

**b) masculin – 106.**



Acelaşi lucru poate fi observat şi referitor la repartizarea pe genuri a persoanelor care au răspuns chestionarului cu un uşor „plus” pentru genul feminin.

**Profesia de bază**

Repondenţii care au fost chestionaţi au ca profesii de bază:

* avocat – 57 persoane;
* auditor – 1 persoană;
* bussines manager – 1 persoană;
* cadru didactic universitar – 4 persoane;
* consilier credite – 1 persoană;
* consilier juridic – 14 persoane;
* consultant în management – 1 persoană;
* contabil – 1 persoană;
* director vânzări – 1 persoană;
* economist – 30 persoane;
* funcţionar public – 1 persoană;
* funcţionar public cu statut special – 1 persoană;
* grefier cu studii superioare – 1 persoană;
* inginer – 22 persoane;
* jurist – 77 persoane;
* manager – 2 persoane;
* mediator – 5 persoane;
* medic – 1 persoană;
* notar public – 1 persoană;
* ofiţer M.A.I - 3 persoane;
* profesor – 7 persoane;
* profesor în învăţământul primar - 1 persoană;
* psiholog – 2 persoane;
* sociolog – 2 persoane;
* specialist marketing – 2 persoane;
* subinginer construcţii – 1 persoană;

După cum putem observa profesiile de bază cuprind o gamă largă de ocupaţii. Dintre cele mai întâlnite sunt: jurist – 77 persoane, avocat - 57 persoane, economist – 30 persoane şi inginer – 22 persoane.

De evidenţiat este faptul că profesia de mediator reprezintă activitatea de bază doar pentru 5 persoane din cele 240 chestionate.