

## CUPRINS

### EDITORIAL

6 luni, 3 săptămâni, 4 zile - *Anca Simona Cînepă* ..... 4

### MEDIEREA LA NIVEL NATIONAL

Centrul de Training, Consultanță și Mediere Onești ..... 6

### EVENIMENT

Evenimente cu și despre mediere ..... 7

Medierea - metoda alternativă de soluționare a conflictelor - *Camelia Gagu* ..... 8

Despre Conferința Internațională "Medierea în Uniunea Europeană. Stadiu și perspective"  
*Sanda și Sever Lungu* ..... 9

### MEDIEREA PUSĂ ÎN PRACTICĂ

Medierea componentă a educației și a drepturilor omului - *Biagini Cristina - Maria* ..... 10

Medierea în comunitate - *Robert - Ionuț Chiriac* ..... 11

Tranzacție sau... acord de mediere? - *Gabriela Ichim* ..... 12

Dincolo de biroul de mediator - *Simona Aradei - Odenkirchen* ..... 13

### LECȚIA DE CONSILIERE

Tipuri de conflicte care pot fi mediate - *Camelia Gagu* ..... 17

Arta manipulării - *Alina Antonescu* ..... 18

### MEDIEREA CA OPINIE

Cea mai mare dificultate în mediere - *Mihai Ghervase* ..... 22

Medierea și concilierea, proceduri prealabile în cazul litigiilor comerciale  
*Tudor Tatu* ..... 23

Mesaj către mediatori - *Irina Carmen Fiscuci* ..... 24

Stim noi, ca și mediatori, să ne comportăm adecvat într-un conflict? Propriul conflict?  
*Daniel Vieru* ..... 25

Calitățile unui mediator profesionist - *Cătălin Gaman* ..... 26

---

[www.mediereatehnicasiarta.ro](http://www.mediereatehnicasiarta.ro) | [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro) | [www.medieretv.ro](http://www.medieretv.ro)

---

#### COLECTIV REDACTIONAL:

Mugur Mitroi - Redactor

Bianca Ștefănescu, Mădălina Calcan, Robert-Ionuț Chiriac,

Alina Bădulescu, Dorin Bădulescu, Alina Antonescu, Răzvan Giuglea

SC FMMM SRL, CENTRUL DE MEDIERE BUZAU, SC 925 STUDIO SRL

## EDITORIAL

## 6 LUNI, 3 SĂPTĂMÂNI, 4 ZILE

Totul a început într-o noapte... Într-o noapte de căutări, de întrebări la care doream să aflu răspunsuri... Mă interesa să aflu despre mediere. Am dat căutare pe Google și mi s-au desfășurat în față o multitudine de site-uri care o abordau și care o promovau. Am citit curioasă, punându-mi din ce în ce mai multe întrebări, căutând din ce în ce mai multe răspunsuri. Medierea era o Fata Morgana, care mi se arăta aproape de mine, tangibilă chiar... Dar când credeam că am perceput-o, că am înțeles-o la nivel conceptual, atunci parcă genera mai multe semne de întrebare. Am continuat să caut, să citesc avidă de informații, să scormonesc și să o descoper pas cu pas, rând cu rând, articol cu articol.

Am fost fascinată instantaneu de principiile ei, de avantajele pe care generoasă le oferă justiției tradiționale, clasice. Am aflat apoi că medierea funcționează în Europa, în America, de mulți, mulți ani, devenind regula, iar nu excepția.

M-a uluit însă de la început dăruirea unor pionieri ai domeniului la noi, promotori și inițiatori de programe și susținători ai medierii. Primii de care am aflat atunci au fost Zeno Șuștac și Claudiu Ignat, dar și Cristi Danileț, judecătorul orădean care se implică atât de mult în promovarea noului domeniu. Activi pe forumuri, organizatori de evenimente, conferințe, dezbateri, m-au cucerit prin dăruirea lor, citindu-le pe nerăsuflăte articolele și toate intervențiile.

Noaptea aceea a trecut ca o clipă, descoperind ca și Columb o lume nouă, fascinantă, plină de neprevăzut. Am decis că această lume mă poate primi, că o pot transforma în lumea mea, că pot fi parte din ea și ea din mine. Mă regăseam în fiecare concept, idee, propunere, proiect.

Fără să stau prea mult pe gânduri, fără indolieli și teamă, cu curajul și optimismul oricărui cutezător, am decis, spre dimineață, să devin mediator. Am simțit că pot, am știut că pot, am hotărât că pot.

Din acel moment nu îmi mai rămânea de făcut altceva decât să caut o școală de formare în domeniu care avea cursurile cât mai aproape de orașul meu, Galați. Noroc sau nu, destin sau întâmplare, am găsit cursuri care urmau să se desfășoare în două săptămâni în Brăila, la doar 14 km de mine. Am urmat procedurile de înscriere, ba, mai mult, am insistat să mi se confirme



că sunt pe lista de participanți, am sunat, am stat pe capul organizatorilor, i-am cicălit, i-am stresat chiar, până mi-au confirmat că voi participa la programul de formare. Pe atunci nu-l cunoșteam personal pe profesioniștii desăvârșiți de la Human Toolkit Craiova, căci despre ei este vorba.

Cele două săptămâni până la începerea cursurilor le-am petrecut cu ochii pe calendar, că soldatul la finalul stagiului militar...

A venit și ziua pe care atât de mult o așteptasem - 12 aprilie 2010. Mi-am cunoscut colegii, i-am cunoscut pe formatori. Acela a fost momentul în care m-am contaminat, în care am știut că am ales bine, ziua în care microbul medierii a intrat definitiv și incurabil în ființa mea. Aceea a fost ziua în care i-am cunoscut personal pe Claudiu Ignat și Mihai Ghervase. Dar și ziua în care mi-am determinat și identificat mentorul, profesorul, Omul care se face frumos vinovat de "îmbolnăvirea" mea de sindromul Medierii: Ion Dedu.

Pe parcursul desfășurării cursului, am fost silitoare, am fost ca un burete dornic să absoarbă cât mai multe informații, date, soluții. Ajungeam cu jumătate de oră înaintea orei de începere, iar seara când ni se spunea "Dragilor, va dau o veste proastă: ne vedem și mâine!" mă podideau lacrimile că trebuie să plec și va trebui să aștept până a doua zi când vom relua dezbaterile.

Zilele au trecut, dobândind prieteni noi, cunoștințe noi, deschizându-mi orizonturi noi. Fiecare zi a cursului a fost prilej de bucurie a sufletului, lumea nouă ce timid mi se arăta mă

acapara și mă înlănțuia într-o dulce dependență. Eram deja îndrăgostită de mediere și era oricum prea târziu să nu accept asta...

Un alt moment definitoriu l-a constituit ziua susținerii examenului de absolvire a cursului, zi în care am trăit o altă experiență pe care nu o voi uita atât de ușor. Emoțiile mă stăpâniseră, dar ambițioasă fiind, nu aș fi vrut să-i dezamăgesc nicicum pe profesorii, formatorii mei care, între timp, îmi deveniseră prieteni dragi. După examinarea scrisă, am intrat la cea orală, unde unul dintre examinatori mă privea cu insistență, cu seriozitate și scormonind cu o privire patrunzitoare orice gest de-al nostru. M-a invitat să răspund fără să zăbovesc asupra subiectului, întrucât ocupam numărul 13 pe lista de cursanți.

Mugur Mitroi: o personalitate puternică, emanând stăpânire de sine, cunoaștere, caracter. Am răspuns, m-a felicitat, am promovat și mi-a dăruit o carte a sa, cu dedicație, carte pe care cu mândrie o expun acum în biblioteca biroului meu. Între timp, am cunoscut și zâmbetul lui Mugur, și deschiderea lui, și căldura pe care o dăruiește celor din jur.

În ziua examenului am fost emoționată, extaziată, înfricoșată de privirea lui Mugur, fericită de rezultatele obținute, dar mai mult decât toate acestea la un loc, am fost recunoscătoare și nerăbdătoare. Recunoscătoare față de Claudiu și Nelu, care m-au crescut, m-au format, m-au instruit, m-au ghidat, iar nerăbdătoare față de viitorul care mă aștepta. De cariera ce se construia, de munca la care mă angajasem, de șansele care mi se ofereau.

Uniunea Națională a Mediatorilor din România - Filiala Galați este copilul lui Ion Dedu. Este ideea lui, el a fost acela care mi-a insuflat, pe lângă dragostea față de mediere, și oportunitatea de a înființa în Galați, o filială a Uniunii, care să promoveze medierea și să sprijine mediatorii în proiectele acestora și în activitatea lor.

A urmat o perioadă de muncă susținută, de demersuri făcute pentru înființarea filialei, de greutăți, de alergătură, poticneli de tot felul. Totul a fost posibil și datorită înțelegerii, ajutorului și sprijinului pe care mi le acorda familia mea, fără de care nu aș fi reușit în aceste proiecte.

Dar totul a decurs până la urmă minunat, hotărârea instanței gălățene ne-a îndreptățit să luăm ființa, și iată-ne acum aici....

De atunci, de la înființare, din luna aprilie a anului 2010, am organizat la rândul nostru, în colaborare cu prestigioasa școală de formare Human Toolkit, patru cursuri în Galați, la care au participat, în total 50 de persoane. Am cunoscut de fiecare dată, la fiecare curs organizat, oameni adevărați, profesioniști, oameni de valoare, care mi-au rămas aproape sufletului meu, și cărora le

mulțumesc.

Uniunea Națională a Mediatorilor din România - Filiala Galați s-a dezvoltat într-un ritm alert, crescând ca Făt-Frumos în poveste.... S-au redactat, semnat și implementat protocoale de colaborare cu instanțele gălățene, au fost emisiuni ale posturilor tv locale unde reprezentanții nostri au participat la dezbateri televizate, s-a promovat ideea de calitate, de profesionalism, de seriozitate în tot ceea ce ne-am propus să întreprindem.

Am participat la conferințe în țara pe tema medierii, la București, Tulcea, Constanța, la Școala de Vară a mediatorilor de la Sămbata, Brașov.

Majoritatea covârșitoare a cursanților care au urmat programul de formare organizat la filiala noastră au decis să rămână în echipă, să devină membri ai UNMR. Devenim, pe zi ce trece, o organizație tot mai puternică, mai încheată, mai dornică de muncă și de rezultate pe măsură.

Este un fapt dovedit: și cu sprijinul nostru, la acest moment, în Galați medierea funcționează! Medierea este acceptată, recomandată de instanță și tot mai multă lume este interesată să beneficieze de avantajele incontestabile ale acestei proceduri. La dosarele de pe rolul Judecătoriei Galați s-au depus aproape 100 de acorduri de mediere în ultimele câteva luni. Este puțin, este mult? Este doar un început, spun eu...

Îmi doresc ca exemplul nostru de dăruire, de muncă, de încredere în visul nostru, să fie urmat de cât mai mulți colegi de breaslă, pentru ca medierea să devină în România o constantă, o obișnuință, o necesitate.

Pentru toate acestea, și pentru înca multe altele, eu sunt recunoscătoare formatorilor mei și profesorilor mei. Lui Nelu și lui Claudiu. Le sunt recunoscătoare lui Mihai, lui Zeno, lui Mugur și multor altor prieteni adevărați care m-au încurajat, m-au sprijinit, mi-au dat din forța și din curajul lor, mi-au dăruit necondiționat încredere și exemplul de profesionalism.

Uniunea Națională a Mediatorilor - Filiala Galați este dovada că visele pot deveni realitate atunci când crezi cu adevărat în ele, când curajul, optimismul și încrederea se alătură profesionalismului, dăruirii, motivării.

După doar șapte luni de la "contaminare" sunt convinsă că:

**VIITORUL E AL MEDIERII, IAR MEDIEREA E VIITORUL!**

**Anca Simona Cînepă**  
**Mediator**  
**Președinte UNMR Filiala Galați**

## CENTRUL DE TRAINING, CONSULTANȚĂ ȘI MEDIERE ONEȘTI

MOTTO: MEDIEREA ÎN ACȚIUNE! EFICIENȚĂ, RAPIDITATE, SIGURANȚĂ!



CENTRUL DE TRAINING, CONSULTANȚĂ ȘI MEDIERE este persoană juridică română, de drept privat cu caracter nepatrimonial, apolitic și nonprofit, organizată în conformitate cu prevederile O.G. nr. 26/2000 cu modificările și completările ulterioare, înființată cu scopul promovării în comunitate a medierii ca metodă alternativă de rezolvare a conflictelor și a profesiei de mediator, scop pentru care derulează, conform statutului, proiecte de colaborare, parteneriat și schimburi de experiență cu diferite școli și universități, organisme, asociații, fundații, agenți economici, ambasade, institute de cercetare la nivel național și internațional, instituții și autorități publice, respectiv entități private din toate domeniile în care medierea este aplicabilă: justiție, administrație publică, educație, comunitate, financiar-bancar, etc.

C.T.C.M. Onești a fost înființată în anul 2006, înainte de apariția Legii nr.192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, activând în domeniu de aproape 5 ani, fiind partenerul strategic în România al MEDIARCOM - Asociația Europeană de Mediere, derulând în colaborare cu succes numeroase proiecte în domeniul medierii:

- \* "ZIUA MONDIALĂ A REZOLVĂRII CONFLICTELOR – CONFLICT RESOLUTION DAY 2010";
- \* "MEDIEREA ÎN ȘCOALĂ"; în colaborare cu INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN BUZĂU și INSPECTORATUL JUDEȚEAN BACĂU;
- \* CAMPANIA ȘI CONCURSUL NAȚIONAL SMILE 21+ Inner World Creative Conflict Resolution – Ediția 2009, 2010;
- \* CAMPANIA "MEDIEREA INTEGRATIVĂ".
- \* CAMPANIA "MEDIATORUL CĂRȚII"
- \* LANSAREA ÎN ROMÂNIA A PROIECTULUI "ZIUA MONDIALĂ A MEDIERII ÎN ȘCOALĂ"

### CENTRUL DE TRAINING, CONSULTANȚĂ ȘI MEDIERE ONEȘTI

# MEDIEREA ÎN ACȚIUNE



EFICIENȚĂ - RAPIDITATE - SIGURANȚĂ



#### PROIECTE ÎN DERULARE:

- \* CAMPANIA "MEDIEREA ÎN ACȚIUNE!" – campanie de promovare în comunitate a medierii ca metodă alternativă de rezolvare a conflictelor și a profesiei de mediator;
- \* PROIECTUL „CAFENEUA MEDIATORULUI” – prezentarea mediatorilor, a procedurii medierii și a exemplarelor de bune practici în mediere;
- \* CAMPANIA ȘI CONCURSUL NAȚIONAL SMILE 21+ - Inner World Creative Conflict Resolution – Ediția 2010 - 2011;
- \* PROIECTUL de VOLUNTARIAT "PROMOVAREA MEDIERII. REINTEGRARE ȘI RESPONSABILITATE SOCIALĂ" – informarea cu titlu gratuit privind procedura medierii și a nevoii de dialog pentru armonizarea relațiilor în comunitate.

**CENTRUL DE TRAINING, CONSULTANȚĂ ȘI MEDIERE ONEȘTI**

Tel. 0740.367.379; 0740.899.911, 0745.147.471

E-mail: [mediereintegrativa@yahoo.com](mailto:mediereintegrativa@yahoo.com); [mediereonesti@gmail.com](mailto:mediereonesti@gmail.com)

[www.ctcm.ro](http://www.ctcm.ro); [www.smile21.ro](http://www.smile21.ro)

## EVENIMENTE CU ȘI DESPRE MEDIERE

**Adjud 9 octombrie 2010 - CONFERINȚA ASOCIAȚIEI PENTRU PROMOVAREA MEDIERII** (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

---

**Targu Mureș 15 octombrie 2010 - SEMINAR DESPRE MEDIEREA CONFLICTELOR.** Universitatea „Dimitrie Cantemir” din Targu-Mures a organizat in data de 15 octombrie 2010, editia a doua a unui seminar stiintific pe tema “Teorii si practici pentru medierea conflictelor” iar pentru anul acesta s-au propus discutii pe tema „Medierea conflictelor interetnice” (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

---

**Buzau 15 octombrie 2010 - 5 ANI DE MEDIERE IN BUZAU.** Vineri 15 octombrie 2010, orele 17.00 la Sala Atena, s-a desfășurat evenimentul “5 ANI DE MEDIERE IN BUZAU”. Evenimentul a avut ca punct principal aniversarea celor 5 ani de activitate, precum si teme vizand procedura divortului, medierea in malpraxis si autentificarea acordului de mediere (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro); [www.medieretv.ro](http://www.medieretv.ro)).

---

**București 15 octombrie 2010 - MODALITATEA DE RECOMANDARE A MEDIERII DE CĂTRE JUDECĂTORI.** În data de 15 octombrie 2010, între orele 11.00-14.00, la sediul Judecătoriei sectorului 5 București a avut loc seminarul intitulat „Modalitatea de recomandare a medierii de către judecători”. Evenimentul a fost organizat de către Asociația „Centrul Mediatorilor Profesioniști – București”, fiind susținut în colaborare cu Asociația „Centrul de Mediere Craiova” și Asociația Magistraților din România. Seminarul și-a propus ca scop principal identificarea aspectelor care să conducă la o informare cât mai precisă și completă a justițiabililor cu privire la instituția medierii, în vederea soluționării prin această procedură necontencioasă a litigiilor aflate pe rolul instanțelor de judecată (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

---

**București 19 octombrie 2010 - COMUNICATUL CONSILIULUI DE MEDIERE CU PRIVIRE LA MICA REFORMA DIN JUSTITIE. TRANSPUNEREA PREVEDERILOR DIRECTIVEI 52/2010 IN LEGISLATIA ROMANEASCA.** Astazi 19 octombrie 2010, a fost adoptata de parlamentul romaniei propunerea legislativa cunoscuta publicului sub denumirea de mica reforma. Adoptarea micii reforme in justitie este un succes remarcabil al medierii in romania, atat pentru corpul profesional al mediatorilor al carui rol tinde sa devina determinant in societate cat si pentru justitiabili sau potentialii justitiabili care vor avea posibilitatea de a-si solutiona disputele in mod elegant si durabil, antrenand costuri reduse, intr-o perioada de timp rezonabila (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

---

**Onești 21 octombrie 2010 - CONFLICT RESOLUTION DAY 2010 - ZIUA MONDIALĂ A REZOLVĂRII CONFLICTELOR.** CENTRUL DE TRAINING, CONSULTANȚĂ ȘI MEDIERE ONEȘTI a organizat joi, 21 octombrie 2010, în parteneriat cu PRIMARIA MUNICIPIULUI ONEȘTI și BIBLIOTECA MUNICIPALĂ „RADU ROSETTI” din ONEȘTI, evenimentul „CONFLICT RESOLUTION DAY 2010 - ZIUA MONDIALĂ A REZOLVĂRII CONFLICTELOR”, în scopul promovării în comunitate a medierii ca metodă alternativă de rezolvare a conflictelor și a profesiei de mediator. S-a lansat cu acest prilej în România, sub egida MEDIARCOM - Asociația Europeană de Mediere, proiectul „ZIUA MONDIALĂ A MEDIERII ÎN ȘCOALĂ.” (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

---

**București 29 octombrie 2010 - CONFERINȚA INTERNAȚIONALĂ “MEDIEREA ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ. STADIU ȘI PERSPECTIVE”.** GEMME (ASOCIAȚIA MAGISTRAȚILOR EUROPENI CARE SUSȚIN MEDIEREA) - SECȚIUNEA ROMÂNĂ CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII, MINISTERUL JUSTIȚIEI, INSTITUTUL NAȚIONAL AL MAGISTRATURII, CONSILIUL DE MEDIERE, ACADEMIA ROMÂNĂ a organizat vineri 29 octombrie 2010, începând cu orele 10.00, în Aula Magna a Universității Creștine Dimitrie Cantemir, cu sediul în București, Splaiul Unirii nr. 176, sector 4 (vezi detalii pe [www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro)).

Alte știri și evenimente pe site-urile afiliate revistei:

[www.portalmediere.ro](http://www.portalmediere.ro); [www.medieretv.ro](http://www.medieretv.ro) si [www.mediereatehnicasiarta.ro](http://www.mediereatehnicasiarta.ro)

## MEDIEREA - METODĂ ALTERNATIVĂ DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR

Material prezentat la: CONFERINȚA INTERNAȚIONALĂ  
"MEDIEREA ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ. STADIU ȘI PERSPECTIVE"

Medierea își are originile în psihologia umanistă, care a cunoscut un real progres datorită studiilor efectuate de către Carl Rogers (1951) și Abraham Maslow (1962). Totodată, medierea își regăsește bazele filosofice în fenomenologie, care dă valoare experienței subiective în raport cu adevărul obiectiv, acceptând în același timp existența mai multor interpretări diferite ale aceluiași eveniment.

Procesul de mediere utilizat în prezent în țările europene își are originile în proiectele școlare și comunitare realizate în SUA în anii '70 – perioadă în care s-a încurajat crearea primelor Centre de Justiție ale Vecinilor. Scopurile acestor centre, cunoscute ca „programe de mediere comunitară” au constat în oferirea unei alternative la procedurile juridictionale, unele dintre cele mai active astfel de centre fiind întâlnite în New York, Philadelphia și Los Angeles. În programele speciale de mediere în comunitate s-au format grupuri de voluntari care mediau disputele din comunitatea în care trăiau, inclusiv cele dintre vecini, membrii familiilor acestora, proprietari de terenuri, consumatori și vânzători sau mici întreprinzători. Succesele programelor menționate au fost impresionante, acestea reușind în climatul de după anii 60 (când se milita împotriva violenței), să ofere răspunsuri punctuale pentru conflictele manifestate. Exponenții din acest domeniu au fost adesea motivați de convingerile personale și au urmărit să îmbunătățească abilitățile concetățenilor, să le dezvolte capacitățile de rezolvare a propriilor neînțelegeri, astfel încât comunitățile să devină mai puternice, iar toți cei care fac parte din comunitate să aibă o viață prosperă.

În anii 80'~90', avocații și oamenii de afaceri americani au inventat sintagma „rezolvare alternativă a disputelor” (ADR), pentru a descrie numărul din ce în ce mai mare al modurilor de rezolvare a conflictelor fără adversității,

precum și alternativele utilizate în mediul de afaceri.

În cadrul Rețelei Judiciare Europene a Comisiei Europene, tehnicile de soluționare pe cale amiabilă sunt denumite „căi alternative de soluționare a litigiilor”, însă indiferent de denumirea pe care o au acestea, toate încearcă să explice cât mai clar și cuprinzător conceptul de ADR (Alternative dispute resolution), care cuprinde toate procedurile și tehnicile de soluționare a conflictelor, pe cale amiabilă. Aceste modalități alternative de soluționare a conflictelor sunt reprezentate de toate metodele de stingere a conflictelor în afara sălii de judecată. Principalele modalități alternative de soluționare a conflictelor sunt medierea, arbitrajul și negocierea. Deși în multe lucrări de specialitate în domeniu se afirmă că ar exista și a patra subcategorie a ADR și anume, concilierea, alți autori împărtășesc opinia potrivit căreia aceasta nu este decât o formă a medierii.

Rezolvarea Alternativă a Disputelor a avut un real succes în SUA, fiind edificatoare în acest sens activitatea Institutului pentru Analiză și Rezolvarea Conflictelor din cadrul Universității George Mason. De asemenea, Școala de Drept din cadrul Universității din Missouri – Columbia a publicat o revistă care se referă exclusiv la soluționarea disputelor prin mediere, iar în Marea Britanie există companii care oferă servicii de mediere comercială, dintre care menționăm Centrul de Rezolvare a Disputelor din Londra, care a realizat medieri între un număr considerabil de societăți comerciale și persoane fizice.

Medierea este utilizată frecvent și în China, în cadrul Comitetelor Populare de Conciliere, precum și în multe țări din Africa pentru a rezolva disputele între vecini, iar în zona Pacificului de Sud există consilieri și comitete care se întâlnesc ori de câte ori este nevoie pentru „menținerea condițiilor de dezba-

tere ordonată” între persoanele care sunt în dispută.

Mai mult ca oricând, în prezent medierea este un fenomen din ce în ce mai răspândit în Europa, iar în acest context ne referim nu doar la țările puternice din punct de vedere economic și care au o tradiție a medierii de peste 20 de ani, ci și la țări ca Bulgaria, Albania și Moldova.

În Europa nu s-a structurat încă un model european de mediere, unanim acceptat de statele în speță, însă modelul francez de mediere este printre cele mai apreciate. Centrul de Mediere și Arbitraj din Paris, specializat în mediere comercială a dezvoltat reguli și standarde pentru diverse tipuri de ADR, la originea acestora aflându-se Thierry Garby, Președintele Forumului Mondial al Centrelor de Mediere.

Modelul de mediere aplicabil în statele europene este diferit de cel canadian, în care medierea este obligatorie în toate cauzele civile.

Fiecare țară și-a adaptat reglementările din domeniul medierii la specificul local. Spre exemplu, în Franța în anul 1993, s-au realizat pași importanți spre instituționalizarea medierii în domeniul penal, iar în anul 1995 a fost introdusă și medierea în litigiile civile, comerciale și de familie. În Germania, medierea a fost implementată în domeniul penal în anul 1991, iar în anul 2000 a fost introdusă o lege care impune obligativitatea folosirii metodelor ADR în disputele dintre vecini și în cazul litigiilor care au un obiect sub 750 Euro.

De asemenea, dacă în Bulgaria contractul de mediere, chiar și înțelegerea la care ajung părțile pot fi exprimate în formă verbală, acest lucru nu este valabil în restul Europei. În Serbia este nevoie de experiență în domeniul medierii sau al soluționării conflictelor de minim cinci ani pentru a deveni mediator, iar în Norvegia judecătorii pot fi și mediatori, ceea ce nu este posibil spre exemplu, în Bulgaria.

Slovenia este un exemplu pozitiv în ceea ce privește medierea, astfel în anul 2007 au fost finalizate prin mediere 1500 de cazuri, cele mai bune rezultate fiind obținute în dreptul familiei (70%).

Majoritatea țărilor europene au adoptat reglementări în domeniul medierii în ultimii ani: Albania are o lege a medierii din anul 2003 - la fel ca și Austria -, Bulgaria din anul 2004 – Codul de Procedura Civilă din Bulgaria fiind în concordanță cu legea medierii -, Croația are o lege a medierii din anul 2003, Macedonia din 2006, Serbia din anul 2005, iar Ungaria din anul 2002.

În prezent, se susțin mai

multe dimensiuni ale medierii, după unii autori, acestea putând fi împărțite în șase domenii: comunitară, familială, comercială, organizațională, ecologică și internațională. De remarcat în ultima perioadă este faptul că medierea comunitară atrage din ce în ce mai mult atenția sociologilor, juriștilor și profesorilor.

După Roger Stacey - mediator de renume pe plan internațional -, medierea "apare ca un proces structurat, în care, o a treia parte, neutră, asistă voluntar la rezolvarea unei dispute între două persoane sau grupuri, constituite în <părți>". Astfel, medierea se prezintă ca un proces care cuprinde mai multe

etape, oferind o structură care să ajute părțile în dispută să ajungă, printr-un proces firesc, de la relatarea experienței și a perspectivei asupra evenimentelor, la construirea unui acord. Cu alte cuvinte, cea de-a treia parte, imparțială – mediatorul – ajută două sau mai multe părți aflate în dispută să colaboreze pentru depășirea unui conflict.

continuarea în numărul următor

**Camelia Gagu**  
**Avocat Baroul București**  
**Președinte "Centrul Mediatorilor Profesioniști – București"**

## DESPRE CONFERINȚA INTERNAȚIONALĂ "MEDIEREA ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ. STADIU ȘI PERSPECTIVE"

Asociația Magistraților Europei care Susțin Medierea (GEMME) - Secțiunea română organizează la data de 29 octombrie 2010, începând cu orele 10.00, în Aulă Magna a Universității Creștine Dimitrie Cantemir din București conferința internațională "Medierea în Uniunea Europeană. Stadiu și perspective".

GEMME - Secțiunea romană a început să-și desfășoare activitatea în România din luna ianuarie 2010 din inițiativa judecătorilor de la mai multe instanțe din țară, interesați în promovarea medierii ca mijloc alternativ de soluționare a litigiilor. În realizarea acestui scop, membrii Asociației își propun organizarea de acțiuni, conferințe, seminarii, întâlniri dar și realizarea unui permanent schimb de informații între magistrați, pe de o parte și între magistrați, mediatorii și avocați pe de altă parte.

Pornind de la realitatea faptică privitoare la numărul încă scăzut de medieri în România, lacunele legislative și lipsa de experiență în domeniu a tuturor factorilor implicați, dar având în vedere și faptul că termenul limită de transpunere a Directivei 2008/52/ce privind unele aspecte ale medierii în materie civilă și comercială este 21 mai 2011, România aflându-se între țările ce nu au luat încă

toate măsurile ce se impun în acest sens, GEMME - Secțiunea Română și-a propus organizarea unei conferințe în care să se realizeze un schimb de experiență între țările Uniunii Europene și nu numai, de identificare a greutăților de început, a barierelor faptice și psihologice, dar și a modului în care medierea funcționează în prezent în toate aceste țări, inclusiv în România.

În acest sens, la conferință vor lua cuvântul, între alții, dl. Gavin Lightman, președintele GEMME pentru a prezenta medierea în Marea Britanie, d-na Beatrice Brenneur, vicepreședinte GEMME și dl. Michel Brenneur pentru a prezenta medierea în Franța, dl. Jaime Octavia Cardona Ferreira, fost președinte al Curții Supreme de Justiție din Portugalia, pentru a prezenta medierea în Portugalia. Medierea în Elveția va fi prezentată de d-na Isabelle Bieri, judecător, medierea în Bulgaria de d-na Tzvetia Jeliaskova și d-na Dessislava Djarova, judecătore, iar medierea în Belgia de dl. Rene Constant, judecător.

În ceea ce privește medierea în România, aceasta va fi prezentată de președintele Consiliului de Mediere, d-na Anca Ciucă, de d-na Katalin Kibedi, membru în Comitetul Director al Asociației

Naționale a Magistraților Pensionari din România și membru în Consiliul de Mediere și de d-l Adi Gavrilă, general manager al Asociației Centrul de Mediere Craiova, membru asociat al GEMME - Secțiunea Română.

La conferință vor lua cuvântul în deschidere și reprezentanții partenerilor în organizarea acestui eveniment, respectiv ai Consiliului Superior al Magistraturii, ai Ministerului Justiției, ai Institutului Național al Magistraturii, ai Consiliului de Mediere, ai Academiei Române dar și ai gazdei evenimentului, Universitatea Creștină Dimitrie Cantemir din București.

Moderatorul conferinței va fi d-na Corina Dragotescu, ziarist și mediator, un vechi susținător al medierii în România.

Lucrările conferinței vor fi publicate sub forma unei cărți, pentru că accesul publicului să fie cât mai larg.

**Sanda Lungu**  
**Judecător - Curtea de Apel**  
**Craiova**  
**Membru GEMME**

**Sever Lungu**  
**Avocat-Baroul Mehedinți**  
**Mediator**

## MEDIEREA COMPONENTĂ A EDUCAȚIEI ȘI A DREPTURILOR OMULUI

Suntem absolut conștienți de dificultatea și dimensiunea angajamentului mediatorilor în procesul instructiv-educativ. Înțelegem pe deplin ce resurse umane și materiale sunt necesare pentru schițarea doar a unei schimbări în ceea ce privește mentalitatea, pentru că despre ea este vorba. Experiența medierii în lumea școlii este abia la început însă credem că managerii școlilor doresc și pot să se schimbe și să schimbe generația tânără. Ce fel de informații trebuie transmise?



- cunoștințe referitoare la principalele categorii de drepturi, libertăți, îndatoriri și responsabilități ale omului; cele mai importante documente internaționale referitoare la drepturile omului; principiile, valorile, instituțiile și mecanismele specifice democrației, diversele forme de nedreptate, inegalitate și discriminare; personalități, mișcări și evenimente care au marcat lupta pentru drepturile omului);

- metodele pedagogice folosite trebuie să creeze în clasă o atmosferă care să reflecte și să dezvolte interesul elevilor pentru idealurile și practica din domeniul drepturilor omului; stilurile de predare - învățare trebuie să vizeze dezvoltarea aptitudinilor și atitudinii specifice);

- elevii trebuie să fie încurajați să participe la apărarea drepturilor omului și dezvoltarea practicilor democratice în comunitatea din care fac parte și în societate în general: să activeze în organizații neguvernamentale, grupuri de presiune, să fondeze organizații proprii pentru promovarea și protejarea drepturilor omului).

În cadrul programelor de mediere școlară, elevul și profesorul investighează împreună o realitate social-politică foarte complexă și dinamică.

Relația dintre dimensiunile normativă, descriptivă și interogativ - critică ale educației pentru democrație și drepturile omului este diferită față de practică clasică. Experiența ne arată că, în viață, cei mai mulți dintre noi avem nevoie mai rar de competențe de ordin conceptual teoretic în comparație cu cele de comunicare sau de relaționare. Dacă vrem să ținem seama de aceste observații și de faptul că puțini elevi excelează în ceea ce privește competențele conceptual-teoretice, fiind, însă, foarte receptivi și

capabili de progres atunci când abordările didactice se diversifică, suntem datori să încercăm să introducem în școlile noastre și acele elemente care au dus de-a lungul timpului la dezvoltarea unei eficiențe sociale, economice și politice deosebite în societățile vestice.

Prin medierea școlară se pot dezvolta următoarele aptitudini intelectuale:

- colectarea, selectarea, sintetizarea și analiza informațiilor provenind din diferite surse și formarea unor concluzii obiective și echilibrate;

- exprimarea orală și în scris, capacitatea de a purta un dialog, de a asculta și de a-ți argumenta opiniile;

- identificarea și înlăturarea prejudecăților, stereotipurilor și discriminărilor, respectiv sociale:

- recunoașterea și acceptarea diferențelor;

- stabilirea de relații personale pozitive și neopresive;

- rezolvarea conflictelor pe cale pașnică;

- asumarea responsabilității; participarea la luarea deciziilor;

- înțelegerea utilizării mecanismelor de apărare a drepturilor omului la nivel local, regional, european și mondial.

Școala este un sistem compus din unități diferite (persoane, grupuri cu interese specifice) care trebuie să-i pregătească pe elevi pentru viața în diversitate. Acceptarea diferențelor și valorificarea lor în școală este deci o condiție a succesului școlar.

Aceste diferențe, inevitabile și pozitive în esența lor, generează deseori conflicte, evenimente de cele



mai multe ori negative pentru eficiența activității comunității.

Conflictele pot fi însă pozitive, creative dacă cei implicați doresc să le rezolve sau valorifice în acest sens.

Diferențele degenerază în conflicte atunci



când:

- oamenii nu acceptă valori, priorități sau opinii diferite;
- persoanele sau grupurile au standarde diferite sau neclare în ceea ce privește acțiunile comune, comportamentul său rezultatele muncii lor și nu acceptă un numitor comun;
- oamenii simt nevoia (individual sau colectiv) să câștige, să aibă dreptate, să își afirme eul, să domine.

Nu trebuie să ocolim conflictele cu orice preț, pentru că ele ne conduc, de fapt, la schimbare, ci doar să fim conștienți de blocajele care pot să apară

în echipa de lucru (colectivul de cadre didactice din școală, comitetul de părinți, grupul de elevi etc.).

Conflictul are mai multe șanse de soluționare dacă: atenția se concentrează pe problemă și nu pe persoanele implicate; emoția și teama sunt controlate; între părți au existat relații de prietenie înaintea izbucnirii diferendului, participanții au cunoștințe și deprinderi de rezolvare a conflictului sau cineva calificat precum mediatorul școlar îi ajută să-l depășească.

**Consilier Psihopedagog  
Biagini Cristina-Maria**

## MEDIEREA ÎN COMUNITATE

Elementele unei comunități sunt: oamenii, relațiile, problemele. Altfel spus, oamenii aflați în anumite relații doresc să-și rezolve problemele. Ori, în acest sistem de interrelaționare pot apărea conflicte în familie, între vecini, între grupuri aparținând unor culturi diferite, în relațiile cu instituțiile, din cauza deteriorării stării mediului, din cauza unor schimbări în regimul construcțiilor, etc.

Astfel, conflicte pot apărea în domeniul violentei domestice, al discriminării etnice sau al protecției mediului, precum și în regimul furnizării serviciilor publice comunitare de utilități publice, prin care se asigură satisfacerea nevoilor de utilitate și interes public general ale colectivității locale cu privire la: a) alimentarea cu apă; b) canalizarea și epurarea apelor uzate; c) colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale; d) energia termică în sistem centralizat; e) salubritatea localității; f) iluminatul public; g) administrarea domeniului public și privat h) transportul public local.

La nivelul instituțiilor publice pot apărea blocaje în comunicare, în relațiile cu cetățenii.

Rezultă de aici: - frustrare; - nemulțumire; - formarea unei imagini proaste despre instituție.

Apar, de asemenea, bariere impuse de ineficiența luptei anticorupție, cu impact asupra imaginii și activității instituțiilor publice.

Pentru fiecare angajat al unei instituții publice sunt necesare stagii de însușire a unor tehnici de comunicare eficientă la nivelul: - interpersonal; - autoprezentării; - prezentării instituției în relațiile cu presa; - prezentării instituției în relațiile cu partenerii străini.

Cauzele conflictelor sunt foarte diverse :

- interpretarea diferită a realității;
- informațiile insuficiente sau chiar lipsa lor, confuzii;
- prejudecățile, stereotipiile preluate necritic;
- neimplicarea efectivă în clarificarea ideilor;
- dezinteresul manifestat de cineva;
- comunicarea defectuoasă;
- frustrările repetate;
- lipsa de încredere în sine și în ceilalți;
- toleranța scăzută;

- presiunea timpului;
- situațiile stresante;
- diferențele de temperament;
- diferențele de valori;
- invadarea spațiului personal etc.

Rolul instituțiilor în conflict

Instituțiile, prin competențele lor de a rezolva problemele cu care se confruntă cetățenii, au și rolul de a rezolva conflicte. Această componentă a activității lor este de cele mai multe ori direct specificată în legea pe baza căreia ele funcționează și/ sau în normele de aplicare și regulamentele interne. Administrația publică presupune prin ea însăși respectarea principiilor cooperării, colaborării și parteneriatului public-privat.

Buna funcționare a unei instituții poate fi măsurată după numărul de conflicte care se manifestă între cetățeni și rezultatele obținute după intervenția directă în sensul rezolvării conflictelor care intră în sfera de competență a respectivei instituții.

Rolul societății civile în conflict

Societatea civilă poate avea un rol important atât în sesizarea conflictului, cât și în intervenția în conflict în scopul rezolvării acestuia. Flexibilitatea societății civile îi dă posibilitatea să sesizeze mai ușor semnele unui conflict, să facă o "avertizare timpurie" (early warning) prin metode care implică sensibilizarea populației și a instituțiilor, precum și să intervină în diferitele etape ale conflictului.

Apelarea instituțiilor publice la mediator

În practică, în aproape toate cazurile, se încearcă la început rezolvarea problemelor cu cetățenii prin dialog și negociere, în special în cazurile mai puțin complexe. Rolul de facilitator al comunicării în medii cu potențial conflictual crescut poate fi suplinit de mediatorul profesionist.

Este necesar însă un proces de informare continuă care să conducă la înțelegerea conceptului de mediere structurată și la cunoașterea avantajelor utilizării medierii ca alternativă la justiția clasică.

În acest sens, este necesară:

- - cunoașterea medierii ca alternativă la justiție de către publicul larg și factorii de decizie,
- - necesitatea instruirii specialiștilor de relații publice din instituții cu atribuții în a recomanda sau

referi către mediatori anumite cauze,

- - determinarea reprezentanților administrației publice de a apela la mediator pentru remedierea



oricãrora bariere/blocaje în comunicare cu ajutorul mediatorului profesionist ,

- - și, nu în ultimul rând, recunoașterea importanței muncii de mediator în societate.

În viitor, oricare dintre cei angrenați cel puțin odată, într-o astfel de procedură, având în vedere rata de succes și beneficiile medierii, vor prefera dialogul, vor prefera comunicarea, și negocierea, oricãrora alte forme de rezolvare a diferendelor. Astfel se pot pune bazele pentru dezvoltarea unei societăți ce va avea ca regulă de funcționare și de rezolvare a diferendelor – DIALOGUL.

O societate în care dialogul, comunicarea este o regulă de bază pentru membrii săi, pentru instituțiile sale, o astfel de societate se află pe scara cea mai de sus a dezvoltării sale.

Cu alte cuvinte, putem spune că medierea ne poate readuce în societate dialogul și comunicarea, nu doar la nivel instituțional, ci și la nivel interpersonal, reprezentând calea spre evoluție a unei persoane, a unei instituții, a unei societăți.

**Mediator,**

**Cons.jur.Robert-Ionuț Chiriac**

**Director executiv**

**Directia Administrației Publice-Juridic**

**Primăria Municipiului Onești**

## TRANZACȚIE SAU... ACORD DE MEDIERE?

Aproape întotdeauna putem face ceva în situația în care apare un conflict.

Când nu reușim să-l rezolvăm îi putem da un răspuns care să-l orienteze într-o direcție constructivă.

Ajutăm partenerii să-și înțeleagă nevoile și să-și exprime sentimentele la un nivel mai adânc, ori facem durerea mai suportabilă sau, în fine, putem provoca escaladarea conflictului, pentru ca oamenii să-l conștientizeze sau să-i acorde prioritate în soluționare.

Ca și problemă conflictul, indiferent de origine, nu este altceva decât un impediment, o barieră în calea desfășurării line, fluente și normale a lucrurilor.

Problema, se definește ca fiind orice obstacol survenit în calea desfășurării normale a activității, fie ea intelectuală, motorie, afectivă sau de altă natură.

Obstacolele pot avea o cauză obiectivă, în care să nu fie neapărat implicate persoane.

Atâta vreme cât conflictul poate fi privit ca o „problemă” de o factură specială (psihosocială), rezolvarea lui poate fi considerată și ca o „rezolvare tipică de probleme”.

S-au avansat multe definiții ale rezolvării conflictului.

Una dintre cele mai satisfăcătoare a fost cea formulată de J.Burton (definiție reluată și comentată de Anca Stoica Constantin în lucrarea sa „Conflictul Interpersonal”).

Conform acestuia: „Rezolvarea conflictului înseamnă lichidarea lui prin metode analitice, această presupune acordarea la RĂDĂCINA PROBLEMEI și obținerea unui rezultat, care este văzut de ambele părți, ca fiind o soluție permanentă a problemei lor”.

Autorul optează pentru termenul de „lichidare” a conflictului, în locul celor relativi de: rezolvare, încheiere, stingere, eliminare, pentru că, doar o EXAMINARE riguroasă a problemei conflictului poate duce la lichidarea sa. Aceasta este cheia succesului.

Condiția accederii la RĂDĂCINILE PROBLEMEI ne previne asupra evitării confuziei conflictului MANIFEST cu cel REAL, subteran și în special, asupra identificării obligatorii a NEVOILOR REALE.

Dar pentru a înțelege și mai bine necesitatea descoperirii nevoilor reale, să le definim și să le comparăm ...cu interesele și pozițiile.

Nevoia este definită științific ca fiind ... aspirație naturală (conștientă sau nu), necesitate în realizarea unor obiective de maximă importanță, trebuință majoră ori absolută pentru un individ sau grup de persoane.

Interesul este definit ca și ... obiectiv, pe care o parte dorește să îl realizeze prin orice mijloace.

Poziția este considerată ca fiind ... ansamblu de cereri ale fiecărei părți (natura cererilor, ce anume își doresc și mai ales, cum își doresc satisfacerea cererilor).

Există multiple teorii care susțin că nevoile reale ale unei persoane se află la baza nevoilor generale, intereselor, pozițiilor, fiind elemente de ale căror satisfacere depinde însăși existența și calitatea individului.

Care sunt de fapt aceste nevoi de bază ale unei ființe? După Abraham Maslow nevoile sunt structurate sub forma unei piramide, având ca suport sau bază, nevoile fiziologice.

Apoi în ordinea importanței lor pentru ființa

umană urmează:

1. nevoile de siguranță sau securitate,
2. nevoi sociale , apartenență, acceptare ,
3. nevoi de stimă , respect , statut,
4. nevoi de autorealizare.

Dacă nevoia exprimă cauza fundamentală a conflictului și este cauza reală a acestuia , ceea ce formulează individul , ca problemă în conflict , ceea ce vrea el , este poziția afișată sau declarată ori cum am văzut mai sus , interesul . Or interesul sau poziția declarată NU REFLECTĂ întotdeauna fidel ... nevoia reală. Aceasta se poate datora actului deliberat al persoanei de a-și masca adevăratele nevoi , fie imposibilității acesteia de a și le recunoaște ( datorită vârstei , capacității analitice , stărilor emoționale sau altor situații conjuncturale).

Rezultatul ( acord sau înțelegere) neacceptat de ambele părți , nu garantează permanența soluției ; o rezolvare prin forță de tip câștig de cauză , sau chiar un compromis , în care fiecare obține o parte din ceea ce a revendicat , dar nici unul totul , constituie o încheiere provizorie a conflictului , fiecare dintre părți fiind gata să îl reactiveze când i se oferă șansa .

De aceea rezultatul unui conflict corect rezolvat , ESTE CEL LICHIDAT și el trebuie să fie acceptat de ambele părți ca soluție definitivă , permanentă a problemei ” .

Am redat aceste explicații științifice din lucrarea „Conflictul interpersonal” pentru a accentua mai bine diferența dintre conflictul manifest, (cel pe care îl evidențiază de regulă părțile în acțiunile de chemare în judecată) și conflictul real.

CONFLICTUL REAL de regulă rămâne ascuns specialiștilor din domeniul juridic; procurorilor, judecătorilor, avocaților, etc, pentru că în virtutea atribuțiilor profesionale, fie nu pot, fie nu vor să afle mai multe despre părți sau nu văd imediat legătura dintre informațiile furnizate de către client sau

justițiabil , cu chestiunea juridică pusă în discuție, fie dimpotrivă, părțile însele „obstrucționează” din diverse motive , aprofundarea cercetării conflictului



de către specialistul la care a apelat.

Ceea ce se rezolvă astăzi în instanțe prin intermediul TRANZACȚIILOR este conflictul MANIFEST și NU ... conflictul REAL.

Medierea este structură , mijlocul , cadrul legal oferit de legiuitor , în care părțile prin negociere , ( așa cum spunea J.Burton) își „ LICHIDEAZĂ ” concret și complet conflictul REAL .

De ce? pentru că tehnicile utilizate de mediator descoperă partea ascunsă a conflictului și dă șansa părților să-i înțeleagă cauzele .

Numai identificând , analizând aceste cauze și refectând pașnic asupra lor , părțile pot găsi definitiv „ SOLUȚIA –REMEDIU “ pe care să o materializeze apoi într-un ACORD de MEDIERE .

Rămâne de văzut pe viitor în practică , ce anume vom înțelege să rezolvăm alături de justițiabili ; conflictul real în totalitatea sa , sau o doar o „felie” din conținutul acestuia?

**Avocat Mediator Gabriela Ichim  
Bacău**

## DINCOLO DE BIROUL DE MEDIATOR

În ceea ce privește medierea, România se poate lăuda cu un cadru legislativ avansat, care permite și încurajează medierea. Tari în care medierea se practică de peste 20 de ani nu dețin un asemenea cadru legislativ unitar, cum ar fi o lege, ci doar reglementări sau referiri la mediere în alte legi. România, în lipsa unei practici reale în domeniu, a venit cu o lege care reglementează profesia, formele de pregătire, organizarea medierii. Auzim adesea voci care exprimă frustrare cu privire la dezvoltarea medierii în România, dar realitatea, prin comparație, arată că, deocamdată, avem o formă puternică ce încurajează medierea. Tot prin comparație, însă, lipsește fondul.

Această situație a avut consecințe curioase. Se intra în profesie și, întrucât există cadrul legal, există așteptări mari legate de cererea de servicii de mediere. Te pregătești ca mediator, te autorizezi ca mediator, deschizi un cabinet și apoi aștepți clienții. Care nu vin. De aici frustrările.

Medierea și-a făcut loc în țările în care se practică de 30 de ani, în cu totul alt mod.

În primul rând, medierea este doar o formă a domeniului mare al rezolvării de conflicte, așa numitele Alternative de Rezolvare a Disputelor (ADR): mediere, negociere bazată pe interese comune, facilitare, tranzacții. Dacă vorbim doar de mediere, avem o gamă largă de aplicabilitate, de la prevenirea conflictelor prin mediere, la medierea cu mai multe părți, medierea cu grupuri de interese, medierea în zonele de conflict și medierea post-conflict. Mediatorii profesioniști au capacitatea de a se adapta situației și a alege cea mai bună metodă ADR de a aborda acel conflict.

Astfel, mediatorul nu este limitat la biroul lui, așteptând să-i vină clienții. Mediatorul este o persoană care crede în rezolvarea de conflicte prin metode alternative și este pro-activ în a rezolva orice fel de conflicte din jur, alegând metodele potrivite de ADR. Mediatorii și medierea au parcurs acest drum

în țările unde acum se practică medierea pe scară largă. Mediatorii au căutat domeniile de aplicare, au intervenit și s-au implicat. Au avut cazuri de succes care au promovat medierea prin ele însele, iar sistemul de justiție a devenit interesat de mediere și ADR pentru că au existat aceste povești de succes.

Studiu de caz - Martha Hansen McManus, mediator, peacemaker, membru fondator al Centrului Regional de Facilitare și Negociere.

Născută în SUA, a studiat psihologia. Unul din primele contacte cu rezolvarea de conflicte este intervenția într-o situație de criza din Universitate, când un grup de studenți afro-americani ocupa universitatea. Sora unuia dintre studenții negri era colega de cameră cu Martha și îi propune să ajute la deescaladarea conflictelor. Martha nu avea încă studii de rezolvare de conflicte, colega de cameră doar aprecia felul în care Martha știa să abordeze problemele apărute. Martha ajută la negocierile dintre studenții afro-americani și managementul universității. Primul succes. În anii următori Martha se specializează în ADR, se mută în Canada, Alberta. Aici devine extrem de activă în mediere, negociere și peacemaking. Face parte din grupul de mediatorii la nivel înalt, care au ajutat la medierea conflictului din Irlanda de Nord. În același timp mediază și conflictele dintre vecinii din cartier și este implicată în negocieri și medieri comerciale. La nivel internațional lucrează în paralel în Kenia. În timpul doctoratului în studii de pace în Bradford, UK, promovează medierea în școli și pentru un timp este implicată în programele de mediere din Sri Lanka. Ultima sa implicare internațională, terminată cu câteva luni înainte, a fost în Bagdad, Irak, unde a lucrat cu grupuri de tineri pentru a-i învăța să rezolve conflicte și să fie activi în rezolvarea lor la nivelul comunităților din care fac parte. În tot acest timp a rămas activă în Canada.

Acesta este un portret, pe scurt, al unui mediator care este mai mult decât un mediator, așa cum îl înțelegem acum în România.

Martha Hansen McManus este membru fondator al Centrului Regional de Facilitare și Negociere (CRFN). Între toate activitățile descrise mai sus a găsit timp și a venit, de câte ori a fost solicitată și de oriunde ar fi fost, să ajute la dezvoltarea medierii în România. Martha a fost cea care a învățat membrii organizației noastre să se implice în activități care exced domeniul strict al biroului de mediator.

Centrul Regional de Facilitare și Negociere a dezvoltat din 2001 programe de mediere comunitară, rezolvare alternativă a conflictelor dintre sindicate și patronate (mediere și negociere), mediere în școli, programe de rezolvare alternativă a conflictelor pentru Ministerul de Interne, programe de rezolvare alternativă a conflictelor din comunitățile multiculturale, cursuri de mediere, negociere, comunicare, facilitare. Legea Medierii 192/2006 a fost pentru organizația noastră doar un prilej de a face mediere și a pregăti mediatorii într-un cadru legal. CRFN a făcut acest lucru cu mult înainte de 2006 și continuă să practice și să promoveze medierea dincolo de înțelegerea ei ca o simplă alternativă la procesele în instanță.

Acum se vehiculează următorul mit despre mediere: 1. Mediarea ar putea rezolva toate cazurile de conflict care ajung în instanță. 2. În consecință, medierea va fi eficientă atunci când părțile vor fi obligate să meargă întâi la mediere, înainte de a ajunge în instanță. Însă Martha nu a așteptat ca medierea să devină obligatorie pentru a avea cazuri de mediere. A promovat medierea prin rezolvarea cu succes a conflictelor.

Ce am putea să facem în loc să așteptăm la birou să ne vină medieri? Conflictele apar peste tot în jurul nostru, iar abilitățile și tehnicile de mediere pot fi aplicate în nenumărate cazuri.

- Doi mediatorii colegi au descoperit că mediul de la școală copiilor lor favorizează agresivitatea, așa că au propus învățătoarelor să organizeze pentru copii ore de rezolvare de conflicte.. Experiența a fost extraordinară.

- Există dezbateri nesfârșite și conflicte în asociația de proprietari din care facem parte. Putem



să folosim cunoștințele de mediere pentru a ajuta la dezamorsarea conflictelor și găsirea de soluții.

- Un cunoscut are probleme cu creditul la bancă, cu polița de asigurare sau cu contractul de ... Putem să-l ajutăm să găsească soluții alternative.

- La locul de muncă sunt conflicte între angajați și angajator. Mediarea sau negocierea bazată pe interese comune ar putea fi aplicate.

- Aflăm de un conflict la nivel local, unde există grupuri de interese diverse, iar proiectele de dezvoltare trenează din cauza acestor conflicte. Putem media conflictul său facilita ajungerea la un acord.

- Aflăm despre conflicte de familie ale unor prieteni, cunoscuți sau chiar în familia noastră. Știm să abordăm conflictele, deci am putea fi de folos.

Lista este fără sfârșit. Prilejurile de mediere sunt la tot pasul. O rezolvare a unui conflict îl va face cunoscut, se va vorbi despre el și mai ales, există posibilitatea de a practica. Mediatorul trebuie să fie cel care încearcă să facă pace oriunde este nevoie de ea, iar conflictele există pentru că sunt parte a vieții. Martha McManus spune: "Pacea nu este absența conflictelor, ci rezolvarea lor cu demnitate și respect."

**Simona Aradei-Odenkirchen**  
Director Executiv

**Centrul Regional de Facilitare și Negociere**  
www.rfnc.ro simona@rfnc.ro

## TIPURI DE CONFLICTE CARE POT FI MEDIATE

Medierea poate fi utilizată în rezolvarea unei arii largi de conflicte:

- Drept civil. Grănițuri, Revendicări, Pretenții, Evacuări, Obligații de a face, Partaje, Raporturi locative, etc.

- Dreptul familiei. Divorțuri, Partaje bunuri comune, Încredințări minori, etc.

- Dreptul penal. Plângeri prealabile

- Dreptul comercial. Somații de plată, Pretenții etc.

- Litigii de muncă. Drepturi bănești, Desfacerea Contractului Individual de Muncă etc.

Nu pot face obiectul medierii drepturile strict personale, cum sunt cele privitoare la statutul persoanei, precum și orice alte drepturi de care părțile, potrivit legii, nu pot dispune prin convenție sau prin orice alt mod admis de lege.

Vom detalia în cele ce urmează câteva aspecte referitoare la tipurile de conflicte care pot fi supuse medierii familiale, medierii în afaceri, medierii în domeniul litigiilor de muncă și medierii în domeniul penal.

### 1. Tipuri de conflicte care pot fi supuse medierii familiale

Medierea familială poate fi aplicată în orice litigiu existent între membrii aceleiași familii între care există legături de sânge sau rezultate prin căsătorie, precum și a celor între care există sau au existat legături de familie. Medierea poate fi considerată o metodă adecvată ce permite părinților să organizeze, să reorganizeze custodia și dreptul la vizită și/sau să rezolve neînțelegerile apărute ulterior hotărârilor care privesc aceste chestiuni. Conform dispozițiilor legale, se poate apela la medierea familială înainte de începerea procesului de divorț, în timpul divorțului sau după divorț în cazul în care este necesară revizuirea înțelegerilor precedente.

În cazul medierii în care sunt implicați copii, trebuie ca mediatorul să aibă în vedere în primul rând interesul superior al copilului,

ceea ce implică și dreptul acestuia la protecție. Rețeaua europeană a mediatorilor, creată în 1997, urmărește aplicarea Convenției privind Drepturile Copilului în Europa – document adoptat în anul 1989 de către Adunarea Generală a Națiunilor Unite. Aceasta are ca scop definirea drepturilor copilului la scară mondială și reia o serie de drepturi enunțate prin Declarația universală a drepturilor omului, subliniază anumite drepturi menționate de aceasta și adaugă drepturi specifice.

De asemenea, Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene reunește, într-un singur text concis, esența textelor europene în domeniul drepturilor fundamentale. Intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona, a cărui anexă este Carta, conferă acesteia caracter obligatoriu, iar articolul 24 al Cartei intitulat “Drepturile copilului”, plasează copilul în centrul preocupărilor sale.

Așadar, în acest caz, mediatorul trebuie să aibă în vedere următoarele:

- rezultatul medierii să nu contravină interesului superior al copilului;

- încurajarea părinților de a se concentra în primul rând asupra nevoilor copilului;

- asumarea responsabilității părintești, separația în fapt, sau divorțul să nu împietzeze asupra creșterii și dezvoltării copilului (art. 65 din Legea nr. 192/2006, cu modificările și completările ulterioare).

Subiecții care se pot adresa medierii familiale sunt:

- Soții în divorț
- Părinții
- Părinții și copiii lor (adulți)
- Bunicii
- Alți membri ai familiei cu care comunicarea este dificilă

În marea majoritate a cazurilor, medierea familială se adresează persoanelor a căror căsnicie a luat sfârșit în fapt. În cazul disputelor în care sunt implicați copii, precizăm că mediatorul trebuie să identifice

nevoile copilului, ceea ce se poate realiza doar dacă copilul se simte în siguranță în prezența mediatorului și poate discuta deschis cu acesta.

Cel mai des întâlnite dispute privesc:

- Continuarea căsătoriei
- Împărțirea bunurilor mobile și imobile în cazul divorțului
- Comunicarea dintre soți/părinți - copii

- Exercițiul drepturilor părintești

- Contribuția părinților la întreținerea copiilor

- Stabilirea domiciliului copiilor

- Educația copiilor

- Relația dintre bunici și nepoți

- Comunicarea între diverși membri ai familiei

- Plata datoriilor

- Testamente

- Îngrijirea persoanelor în vârstă sau a persoanelor cu afecțiuni majore

- Pensia

- Orice alte neînțelegeri care apar în raporturile dintre soți

cu privire la drepturile de care ei pot dispune, potrivit legii (art. 64 alin. 1 din Legea nr. 192/2006, cu modificările și completările ulterioare).

Scopul medierii familiale:

- Restabilirea sau îmbunătățirea comunicării dintre membrii familiei și păstrarea relațiilor (între părinți și copii) sau reducerea proporțiilor conflictului dintre părți;

- Încheierea unor acorduri referitoare la încredințarea copilului și dreptul de vizită;

- Soluționarea problemelor financiare și materiale cauzate de separare sau divorț: reducerea costurilor economice și sociale pe care le implică astfel de litigii;

- Protejarea interesului superior al copilului;

- Realizarea unui acord durabil în timp

Violența în familie

Violența în familie reprezintă

orice acțiune fizică sau verbală săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material. Constituie, de asemenea, violență în familie împiedicarea femeii de a-și exercita drepturile și libertățile fundamentale. Amplu prin proporție, răspândire geografică și cuprindere socială, acest fenomen reflectă o încălcare flagrantă a dreptului la viață și integritate fizică și psihică, consacrat în Declarația Universală a Drepturilor Omului (art. 3), precum și în alte acte internaționale și legi interne.

Persoanele desemnate de autoritățile publice pentru instru-

mentarea cazurilor de violență în familie au atribuții de luare a măsurilor de prevenire și combatere a violenței în familie, printre aceste măsuri aflându-se și îndrumarea părților aflate în conflict în vederea medierii, solicitarea de informații cu privire la rezultatul medierii, instrumentarea cazului împreună cu asistentul familial s.a

O persoană care este victimă a violenței în familie poate apela la următoarele căi de soluționare a acestei probleme:

- Primirea în adăposturi - primirea victimelor în adăpost se face numai în cazuri de urgență, cu aprobarea scrisă a asistentului familial atunci când izolarea victimei de agresor se impune ca

măsura de protecție. Persoanelor care au comis actul de agresiune le este interzis accesul în incinta adăpostului unde se găsesc victimele.

- Introducerea unei plângeri penale împotriva făptuitorului
- Mediarea - cazurile de violență în familie pot fi supuse medierii la cererea părților. Mediarea nu împiedică desfășurarea procesului penal sau aplicarea dispozițiilor legale.

continuarea în numărul următor

**Camelia Gagu**  
**Avocat Baroul București**  
**Președinte "Centrul Mediatorilor Profesioniști - București"**

## ARTA MANIPULĂRII

Cum să ne comportăm pentru a obține de la alții ceea ce dorim? Cum să procedăm ca să nu cădem, la rândul nostru, în plasa altora? Familiarizându-ne cu tehnicile de manipulare ...

**“Un tânăr novice și un călugăr se plimbau prin grădina mănăstirii, citind și comentând împreună diferite pasaje din Biblie. La un moment dat au simțit nevoia unei țigări, dar, neștiind dacă încalcă vreo regulă fumând în timpul studiului, s-au hotărât să ceară, după masă, permisiunea părintelui stareț. Când s-au întâlnit a doua zi, călugărul fuma liniștit, spre nedumerirea novicei lui:**

- **Frate, mie starețul mi-a interzis să fumez, ție cum de ți-a permis?**
- **Nu știu... Tu ce i-ai spus?**
- **I-am cerut să-mi dea voie să fumez în timp ce citesc Biblia.**
- **Vezi, aici ai greșit. Eu i-am cerut să-mi dea voie să citesc Biblia în timp ce fumez.”**

De ce o cerere formulată într-un anumit mod este respinsă pe când aceeași cerere, formulată într-o altă manieră este aprobată? Ce determină o persoană să accepte dorințele noastre? Și ce ne împinge pe noi să acceptăm dorințele altora, deseori fără nici o plăcere și împotriva interesului nostru, pierzând adesea timp și bani? Există, bineînțeles, tehnici strict manipulative, cum ar fi programarea neurolingvistică și hipnoza, care permit ocolirea comportamentului rațional al interlocutorului, pentru a accede direct la comportamentul inconștient al acestuia. Fără a merge însă chiar atât de departe, putem să observăm în fiecare acțiune a noastră

dorința de a-i influența pe ceilalți, utilizând instinctiv tehnici mai mult sau mai puțin corecte (să nu uităm că obiectivul final al oricărui act de comunicare este obținerea unui comportament).

Este suficient să privim în jur: de la copilul care plânge ca să obțină o jucărie, până la spălătorul de parbrize din intersecție, care întâi stropește parbrizul și apoi îl întreabă din ochi pe șofer dacă este de acord, toți duc o luptă permanentă pentru a obține ceva de la altcineva. Este natural, și noi procedăm la fel.

Să pornim de la o premisă: lumea contemporană este atât de complexă, încât, pentru a ne descurca în sarcinile noastre cotidiene, ne-am dezvoltat încă din copilărie o serie de programe de comportament în baza cărora reacționăm automat la situațiile întâlnite, fără a ne face un calcul global. De exemplu, dacă cineva ne face un cadou, suntem “programați” să ne simțim datori și să căutăm să ne revanșăm cât mai curând.

La fel, avem programe care ne obligă să ne conformăm așteptărilor comunității în care trăim, să ne ținem de cuvânt, să ne supunem autorității etc. Aceste programe funcționează, de obicei, bine și au utilitatea lor socială: cine nu-și respectă obligațiile nu este o persoană pe care se poate conta, și cine nu restituie favorurile este rapid catalogat ca ingrât.

Justificări similare sunt valabile și pentru alte mecanisme. Să reținem că aceste scheme sunt automate și nu necesită intervenția părții noastre raționale. Ca urmare, nu este de mirare că cine le cunoaște le poate utiliza în avantajul propriu, pentru a constrânge la un comportament determinat. Și,

binenteles, fiecare tehnică este cu atât mai eficientă cu cât ne dăm seamă mai puțin că ea este aplicată.

În acest articol, ca și în cele următoare, vom analiza împreună câteva din aceste mecanisme. Veți fi surprinși să descoperiți cât de des sunt utilizate, fie și inconștient, principiile prezentate aici.

### Legea nr.1: Legea Contrastului

Această lege spune că două lucruri diferite par și mai diferite atunci când sunt puse alături sau, alt sens, un lucru poate căpăta dimensiuni diferite în funcție de contextul în care este plasat (de exemplu, viteza de 100 km/h ne va părea mai mare sau mai mică, după modalitatea în care o atingem: accelerând de la 40 km/h sau încetinim de la 150 km/h).

Frumusețea acestei legi constă în faptul că ea funcționează nu numai perfect, ci și insesizabil. Cine o folosește poate profita din plin de noi fără a avea nici un moment aerul că o face. Nu credeți? Hm... Știți ce mi-a spus patronul unei agenții imobiliare? "Păstrez mereu în ofertă 2-3 apartamente oribile la



prețuri umflate, în oricare zonă a orașului, și pe acestea le prezint clienților la prima lor vizită. După ce văd aceste porcării, casa pe care într-adevăr vreau să le-o prezint li se pare minunată!"

Alt exemplu: un seminar de 3 zile în Statele Unite poate ajunge la 2.000 \$, excluzând cheltuielile de cazare și de masă, dar o video casetă care prezintă aceleași lucruri poate fi achiziționată pentru "doar" 200 \$. Față de prima sumă, a plăti 200 \$ pentru o videocasetă nu pare prea mult.

Sau, să zicem că vreți să cumpărați o mașină cu 10.000 \$. După ce vă acomodați cu pretul, vânzătorul începe să vă arate, pe rând, dotările suplimentare: radio (200 \$), (100 \$), alte dotări (150 \$), iar la final

vine fraza: "Nu puteți lăsa o asemenea mașină fără sistem antifurt, doar 500 \$!". Aceste ultime sume vi se vor părea minore față de cei 10.000 \$. Oricine are de-a face cu vânzarea de mașini (acest lucru fiind valabil, de exemplu, și pentru calculatoare) știe că se poate ajunge la niște sume total uluitoare doar datorită unor accesorii aparent inofensive, în timp ce voi rămâneți cu contractul semnat, întrebându-vă cum a fost posibil fără a învinui pe altcineva decât pe voi, în timp ce pe fața vânzătorului apare acel zâmbet în colțul gurii, specific maestrului de arte marțiale.

Dacă vreți să "faceți practică" vis-a-vis de aplicabilitatea Legii Contrastului, observați de câte ori judecata voastră despre ceva este condiționată de context și începeți să vă întrebați dacă acest context este într-adevăr întâmplător. Este posibil să aveți mai mult decât o surpriză.

### O lucrare actuală, veche de 2.500 de ani!

Vorbind despre metode de convingere, deși vreau să vă prezint cele mai diabolice tehnici născocite de profesioniștii moderni ai psihologiei manipulării, nu mă pot abține să nu-l aduc aminte pe Aristotel, a cărui "Retorică" ar merita să depășească perimetrul universităților de filologie, pentru a fi introdusă în cursurile de vânzare și management.

Aristotel scria că persuasiunea cuprinde 3 elemente:

- ETHOS (partea morală sau caracterul)
- LOGOS (partea rațională)
- PATHOS (partea emoțională sau pasiunea).

Fiecare element este necesar, dar nu poate realiza persuasiunea de unul singur. Să facem o scurtă analiză și să vedem cum ne pot fi ele utile după 25 de secole.

ETHOS - Etica este piatra unghiulară a persuasiunii. Dacă nu inspirați încredere și integritate, nimeni nu va fi dispus să vă creadă, indiferent cât de perfecționate ar fi tehnicile voastre. Este posibil să exersați crearea unei aparențe de sinceritate și onestitate (escrocii se bazează pe o asemenea aparență), dar nici o acțiune de persuasiune pe termen lung nu a fost construită pe fundamente nesincere (neoneste). Etica semnifică și pregătirea și profesionalismul.

LOGOS - Partea rațională este, evident, foarte importantă, dar singură nu va obține decât consensuri firave. Oricare ar fi mesajul prezentat, trebuie să fiți clari, simpli, direcți. Dacă aveți o logică în vorbire, sunteți ușor de urmărit, iar dacă vă ajutați și cu exemple, mesajul este mai ușor de vizualizat, de înțeles. Această parte trebuie metinută cât mai scurtă posibil și limitată la strictul indispensabil.

PATHOS - Logica ne poate convinge la nivel teoretic, dar ceea ce ne face să acționăm este întotdeauna emoția. Așadar, spune Aristotel, este necesar să vorbim cu pasiune și convingere, utilizând imagini puternice și exemple care antrenează direct interlocutorul. Doar dacă ceea ce spunem îi va crea sentimente profunde, vom reuși să-l convingem de ceea ce îi propunem.

În concluzie, ori de câte ori căutați să convingeți pe cineva de ceva, apălați la acest model simplu - ethos, logos, pathos. Veți descoperi că în 25 de secole nu și-a pierdut nimic din eficacitate.

Ideea de a fi "programat" pentru a da anumite răspunsuri și a avea anumite comportamente automate deranjează pe foarte mulți. Dar, ne place sau nu, comportamentul stereotip și automat se întâlnește în cea mai mare parte a acțiunilor umane. O să spun chiar mai mult: în ciuda faptului că ni se pare normal să vorbim despre conștiință, morală, valori etc., acestea nu reprezintă altceva decât "programe" pe care părinții, profesorii, preoții ni le-au băgat în cap din copilărie. Iar aceste valori ni se par foarte personale, lucru care demonstrează doar cât de eficientă a fost "programarea".

activității sociale și care, în decursul istoriei, a permis formarea structurilor civilizației.

Schimbul se bazează pe Legea Reciprocității, care sună astfel: **dacă cineva ne dă ceva ce ni se pare valoros, simțim dorința să dăm ceva în schimb**. Asta nu înseamnă că întoarcem imediat gestul sau cadoul respectiv, ci înseamnă că ne simțim OBLIGAȚI să ne revanșăm (semnificativ este faptul că în multe limbi cuvântul "obligat" este echivalentul lui "mulțumesc").

Legea aceasta este cea care permite fiecăruia dintre noi să-și alcătuiască un fel de "bancă a favorurilor", știind că ce a dat nu este pierdut, pentru că o să-i vină într-un fel sau altul înapoi. Mecanismul ni se pare atât de firesc și necesar totodată, încât nu ne-am oprit niciodată să reflectăm asupra măsurii în



Dar asta nu este deloc ceva negativ: "programarea" este cea care a făcut posibilă integrarea noastră în societate și ne-a permis să înfruntăm cu succes o serie de situații "de viață". Cât despre răspunsurile automate, ele reprezintă deseori modalitatea cea mai eficientă de a acționa pe care o avem la dispoziție: în lipsa acestora am rămâne practic blocați, fiind obligați să ne gândim, să evaluăm și să controlăm tot timpul, lăsând să treacă momentul potrivit pentru acțiune (este ceea ce ni se întâmplă când ne confruntăm cu o situație complet nouă și necunoscută). Important este să aveți clar în minte că aceste programe (de obicei pozitive și utile) pot fi "acționate" de către cineva care le cunoaște, pentru a ne manipula după bunul lui plac, la momentul potrivit - lucru perfect ilustrat de legea pe care o reprezentăm în continuare, a obligației și a revanșării (sau a reciprocității):

### Legea nr.2: Legea reciprocității

De multe ori, vorbindu-se despre comunicare, s-a insistat asupra conceptului de "schimb"; este un mecanism care pătrunde în fiecare domeniu al

care ne implică și ne condiționează; dar fiecare dintre noi păstrează o "evidență contabilă" extraordinar de precisă despre ce a dat și a primit în relația cu ceilalți și face tot posibilul pentru a păstra echilibrul. Legea Reciprocității merge foarte bine și, fără îndoială, întreaga societate are un beneficiu extraordinar din faptul că membrii ei respectă această lege. Nu ne miră deci că cineva care nu restituie o favoare sau o restituie greșit (favoarea oferită în schimb este mai "mică" vine prea târziu) este exclus din mecanism și catalogat cu o serie de etichete negative: profitor, ingrât, nerecunoscător, parazit, etc.

Într-adevăr, Legea Reciprocității poate fi un mijloc abil pentru a ne face să ne simțim datori și să consimțim la cereri pe care, în mod normal, le-am fi refuzat. Interesant este că obligația de a ne revanșa există și atunci când cadoul sau favoarea nu au fost deloc solicitate, lucru care permite manipulatorului să aleagă cadoul inițial și felul în care noi să ne plătim datoria. Mai mult, ne este extraordinar de greu să ne opunem unei astfel de acțiuni chiar și atunci când intenția de manipulare este evidentă.



Cum operează LEGEA RECIPROCITĂȚII? Iată câteva exemple:

- Crăciunul tocmai a trecut. Câte cadouri ați făcut din plăcere și câte pentru că trebuia? Și nu s-a întâmplat cumva, dându-vă seama că darul pe care vi l-a făcut cineva este mult mai scump decât al vostru, să vă simțiți obligați să cumpărați ceva suplimentar, pentru a anula diferența?

- Este destul de ușor să-l refuzăm pe cerșetorul care ne cere bani de pomană, fără să ne dea nimic în schimb; dar este mult mai greu să procedăm la fel cu cel care ne "curată" parbrizul mașinii la semafor. Sau, dacă cineva vă invită la cină sau vă aduce un cadou și apoi vă cere un serviciu - cât de mult crește probabilitatea de a accepta, față de cazul în care cererea v-ar fi fost făcută direct?

- Multe firme oferă gratuit eșantioane din produsul pe care-l vând. Explicația oficială este că i se da astfel publicului posibilitatea de a proba și de a se familiariza cu produsul. În realitate, eșantionul gratuit constituie un cadou și se apelează astfel la LEGEA RECIPROCITĂȚII: probabilitatea ca beneficiarul cadoului să cumpere produsul crește enorm.

### Tehnica "retragere după refuz"

Acum aș vrea să vorbesc despre un caz particular al LEGII RECIPROCITĂȚII, anume despre concesiile reciproce din timpul unei negocieri ("negociere" este înțeleasă la modul general, de la o discuție între tată și fiu, până la tratativele internaționale): dacă eu după ce inițial am cerut o favoare foarte mare, îmi scad pretențiile, acestea îmi vor fi îndeplinite mult mai ușor decât dacă ele ar fi constituit obiectivul cererii inițiale. Când este folosită bine, această tehnică (numită "retragere după refuz") poate fi extraordinar de eficientă, datorită faptului că la forța LEGII RECIPROCITĂȚII se adaugă cea a LEGII CONTRASTULUI, expusă anterior.

Să vedem câteva exemple:

- dacă aveți nevoie de un împrumut de 100 \$, e bine să cereți la început 200 \$; în primul rând pentru că, scăzând pretențiile, dați impresia ca renunțați la ceva, astfel celălalt are o obligație față de voi; apoi, pentru că ați vorbit de 200 \$, 100 \$ pare mult mai puțin; și, nu în ultimul rând, pentru că există posibilitatea ca celălalt să spună "da" de la început, voi obținând astfel dublul sumei de care aveți nevoie.

- dacă doriți să vindeți ceva, atenție: când arătați produsele, începeți întotdeauna cu cele scumpe.

Chiar dacă instinctual vă îndeamnă să faceți exact pe dos, cercetările au demonstrat că, procedând astfel, volumul vânzărilor aproape se triplează. Evident, când arătați produse din ce în ce ieftine, prețul pare din ce în ce mic și cumpărarea este favorizată și, oricum, clientul poate cumpăra direct produsul cel mai scump (acum ne este clar că, dacă procedăm invers, regula acționează împotriva noastră). Apropos de vânzare, adevărații profesioniști folosesc LEGEA RECIPROCITĂȚII chiar și atunci când nu reușesc să vă vândă ceva. Ei nu vă lasă să plecați pur și simplu, ci vă cer nume de prieteni sau de rude care

ar putea fi interesate de produsele lor (o să vedem într-un număr viitor că, dacă ne prezentăm la un client ca venind din partea unui prieten, cresc șansele de a încheia vânzarea). Este de necrezut cum mulți dintre noi, care nu ar da în condiții normale unui vânzător numele unui prieten, sunt mult mai dispuși s-o facă după ce au refuzat să cumpere produsul care le-a fost prezentat.

- încă un exemplu: este cel puțin obraznică folosirea acestei tehnici de către orice guvern, atunci când vrea să "jefuiască" cetățenii din țara respectivă. Nu are importanță dacă este vorba de a scumpi benzina, de a pune o taxă nouă sau de a renunța la un serviciu public, strategia folosită este întotdeauna următoarea: se lansează zvonul că se întâmplă ceva neplăcut, (de exemplu, că benzina va costa 6.5 lei litrul); după o inevitabilă serie de proteste, greve, întâlniri cu sindicatele etc., guvernul se "răzgândește" (acceptă ca scumpirea să fie până la "numai" 5.0 lei, care era, binenteles cifra dorită). Surprinde faptul că, de fiecare dată, cetățenii intră naivi în jocul acesta, neînțelegând că sunt manipulați fără nici un pic de rușine.

Ca o concluzie, dacă nu vreți să fiți manipulați, trebuie să înțelegeți că dușmanul adevărat este felul în care răspundeți la diverse acțiuni. Este clar că nu putem refuza orice cadou sau favoare, dar când acestea sunt folosite pentru a obține ceva de la noi, nu mai sunt cadouri ci investiții. Și nici o regulă nu ne obligă să fim amabili cu profitorii.



La revedere, pe numărul viitor, unde vom analiza **Legea nr. 3 - Legea coerenței și Legea nr. 4 - Legea dovezii sociale.**

**Psiholog  
Alina ANTONESCU**

**Director de Programe  
925 STUDIO, Buzau**

**www.925.ro alina.antonescu@925.ro**

## CEA MAI MARE DIFICULTATE ÎN MEDIERE

În urmă cu ceva vreme, scriam pe unul din multele bloguri dedicate medierii (nu atât de multe la acea vreme) ca prima și din punctul meu de vedere cea mai mare dificultate în mediere a fost și încă mai este cum să aducem oamenii la mediere, cum să îi facem să intre în biroul unui mediator numai pentru o informare și mai departe cum să îi convigem să apeleze la mediere pentru rezolvarea situației în care se află.

În prezent primul punct al acestei ecuații este foarte aproape de rezolvare, mai exact prin prevederile apărute în mica reformă în anumite cauze, părțile vor avea obligația să ajungă în birourile mediatorilor pentru o informare cu privire la procedura medierii, iar noi, mediatorii, avem obligația să îi informăm (gratuit), urmând ca decizia de continuare a litigiului în instanță sau la mediere să aparțină părților. Nu vreau să comentez faptul că am auzit deja anumite voci care se plângeau că urmează să facă muncă voluntară. Personal, consider acesta fiind un mare pas înainte în rezolvarea inerției sociale din România care spune că dacă ai o problemă primul și singurul drum pentru rezolvarea problemei trebuie să îl faci la instanță.

Fiecare din mediatorii știu și a spus tuturor prietenilor, colegilor, cunoscuților avantajele medierii (între noi fie vorba, fie ca ei doreau sau nu să asculte), și cum această procedură poate să ajute părțile: economie de timp, de bani, păstrarea imaginii și a confidențialității, etc. O astfel de înșiruire spusă mecanic oamenilor care vor intra în birourile noastre va putea cel mult să îi facă pe aceștia să se gândească puțin la mediere, după care "ce dă legea" și înapoi la instanță.

Prima întrebare pe care trebuie să ne-o adresăm nu este de ce ar apela oamenii la mediere, ci cum anume le-am putea spune aceste lucruri astfel încât nu doar să ne audă, ci să ne și asculte. Fiecare din noi ținem la punctele noastre de vedere, fie că suntem mediatorii fie că nu, și atunci este clar că dorim să ni se dea dreptate și ceilalți să ne împărtășească viziunea noastră asupra lucrurilor.

Consider că rețeta perfectă pentru o astfel de situație încă nu a apărut, drept pentru care nu voi încerca acum să vă ofer o astfel de rețetă, ci doar să vă prezint o modalitate, care a dat rezultate în mai multe situații.

Nu de puține ori, am fost contactat de una din părți pentru a invita cealaltă parte la Mediere. Întotdeauna am solicitat și un număr de telefon al persoanei pe care urmează să o invit la Mediere, pentru că înainte de a trimite invitația (o coală de hârtie lipsită de personalitate) să îi dau un telefon acelei persoane.

Consider că, o convorbire telefonică va permite părții să lege "uman" acea coală de hârtie cu o persoană, un om exact ca el, care își face treaba pentru care a învățat o perioadă de timp și nu să considere medierea o procedură formală îndreptată împotriva lui, având în vedere faptul că nu a fost

primul care a apelat la Mediere.

În cazul în care nu am beneficiat de numărul de telefon al persoanei care urma să o invit la Mediere și doar am trimis invitația, invariabil, partea invitată apărea la birou, de cele mai multe ori iritată, că a primit o astfel de "hârtie" și nu a știut nimic înainte. Nu trebuie să uităm, faptul că, noi oamenii, ne temem de necunoscut, iar medierea, încă, nu este o procedură cunoscută de toată populația acestei țări. O invitație la mediere, apărută prin poștă, fără nici un fel de pregătire anterioară va alarma partea care o primește.

Probabil că, întrebările care ar putea să ne ofere informații despre cum să decurgă discuția dintre noi, mediatorii, și partea/părțile cărora îi/le prezint/prezentăm medierea sunt:

1. Ce anume vă așteptați să se întâmple în timpul medierii?

2. Ce anume vă așteptați să se întâmple la sfârșitul medierii?

Orice formă ar îmbrăca răspunsul părților fondul rămâne același:

1. Să pot să îmi prezint situația

2. Să gasesc o rezolvare la această situație.

În primul rând, în momentul în care stăm de vorbă cu potențialii clienți (părți în mediere) nu trebuie să ne ferim să adresăm aceste întrebări, astfel le arătăm că ne interesează punctul lor de vedere referitor la ce urmează să se întâmple și crează o stare de încredere între părți și mediator. Mai mult decât atât, răspunsurile la cele două întrebări reprezintă exact ceea ce facem noi în mediere.



În al doilea rând, reprezintă o primă ocazie să îi facem să înțeleagă rolul nostru al mediatorilor și rolul părților în mediere, precum și faptul că, în timpul medierii, nu automat o soluție propusă de una din părți se va transforma în Acord de mediere, ci trebuie acordul tuturor celor implicați în acea situație și care au putere de decizie.

Nu în ultimul rând, răspunsurile oamenilor ne oferă și o informație suplimentară despre cum anume să decurgă discuțiile, atât în procedura preliminară, dar și în cadrul medierii, astfel încât să aplicăm o regulă de aur în comunicare:

**"VORBEȘTE-LE OAMENILOR AȘA CUM VOR SĂ LI SE VORBEASCĂ"**

Mihai Ghervase

## MEDIEREA SI CONCILIEREA, PROCEDURI PRELABILE IN CAZUL LITIGIILOR COMERCIALE

**Art.7201 indice 1 - În procesele și cererile în materie comercială evaluabile în bani, înainte de introducerea cererii de chemare în judecată, reclamantul va încerca soluționarea litigiului fie prin mediere, fie conciliere directă. Termenul de prescripție a dreptului la acțiune pentru dreptul litigios supus medierii se suspendă pe durata acestei proceduri, dar nu mai mult de trei luni de la începerea ei.”**



Medierea alături de conciliere a devenit procedura prealabilă în materie comercială!

1. Concilierea este o metodă alternativă de soluționare a conflictelor, disputelor iminente sau în derulare, prin care părțile de comun acord înțeleg să apeleze la serviciile specializate ale unui conciliator profesionist, care să se întâlnească separat cu ele, în vederea soluționării litigiului.

Concilierea ca metodă, nu încurajează întâlnirea părților și discuțiile directe.

La mediere, părțile personal sau prin reprezentant comunica direct despre problema lor.

2. Concilierea aplica în principal, strategia de soluționare a litigiului prin compromis.

La mediere, prin construirea relației de colaborare dintre părți, se urmărește rezolvarea definitivă a tuturor nevoilor și intereselor părților, în modul cel mai avantajos posibil pentru ele.

3. Conciliatorul separat cu fiecare parte, dezvoltă și selectează o listă de obiective, priorități și rezultate de obținut.

La mediere mai întâi, se analizează cauzele profunde ale conflictului și abia apoi, după identificarea tuturor problemelor, se conturează necesitățile și se lansează propuneri de soluționări reciproc avantajoase.

4. Prin conciliere părțile aparent își salvează relația de colaborare sau o fac doar pe termen scurt, ele vizează în principal satisfacerea prezenta și rapidă a diferendului.

La mediere, părțile sunt ajutate să obțină tot ce le este necesar și pe deasupra să-și reconstruiască ori să - și consolideze relația afectată.

Toate mijloacele extrajudiciare de soluționare a disputelor, de la tranzacția pură și simplă, până la mediere, conciliere și arbitraj, au la baza acordul de voințe al părților, adică debitorul și creditorii săi.

Fiind vorba de un acord de voințe, care presupune încrederea între părți, înseamnă că însăși încheierea unor astfel de contracte în vederea soluționării amiabile a disputei debitorului cu creditorii săi este un câștig în sine pentru debitor, întrucât ceea ce îi lipsește în primul rând unui debitor care ajunge în stare de dificultate financiară este încrederea creditorilor săi.

Prin semnarea unor astfel de acorduri, debitorul recăpăta, cel puțin în parte, încrederea pierdută a creditorilor și a partenerilor de afaceri.

Pe de altă parte, acordul de voințe presupune drepturi și obligații reciproce ale părților.

Debitorul se obliga la restructurarea întreprinderii sale în vederea redresării, prin măsuri ce țin de schimbarea managementului, lichidarea unor active, reorientarea pe piață, refinanțarea sau diversificarea surselor de finanțare, asumarea unor costuri suplimentare de către acționari sau cooptarea unor investitori care să asigure sursele de finanțare a redresării etc.

Creditorii consimt la o serie de facilități în beneficiul debitorului, care să favorizeze redresarea, cum ar fi suspendarea sau întreruperea urmărilor silită, înghețarea dobânzilor și a penalităților, ori chiar renunțarea la penalități, re-esalonarea debitelor, continuarea furnizării de utilități etc.

Întreprinderea aflată în dificultate poate evita procedura insolventei prin soluții amiabile negociate și semnate cu fiecare dintre creditorii, în mod individual, sau cu colectivitatea acestora.

Concilierea prealabilă directă este obligatorie în litigiile comerciale bănești.

Este discutabil dacă obligarea părților unui potențial litigiu la a urma o procedură – de altfel, foarte complicată, rigidă și plină de constrângeri procedurale care tensionează un dialog al părților încă neînceput – este compatibil cu principiul liberului acces la justiție din art. 20 alin.1-2 din Constituție.

Concilierea prealabilă ar fi fost mult mai oportună dacă ar fi fost facultativă, în așa fel încât părțile să nu se simtă încorsetate de obligație și de procedura.

Practic, datorită caracterului obligatoriu, procedura concilierii duce la extrem de puține rezolvări amiabile, în marea majoritate a cazurilor părțile nereușind să se întâlnească sau, în cazul în care se întâlnesc, ele nefăcând altceva decât să bifeze îndeplinirea unei obligații legale, adică parcurgerea unui pas legal obligatoriu în drumul către litigiu.

Așadar, scopul legii este departe de a fi atins.

Cu toate acestea, concilierea poate da rezultate dacă în calitate de conciliator se interpune un mediator și, mai ales, dacă este utilizată în vederea evitării formulării unei cereri de deschidere a procedurii insolventei.

În privința cererii de deschidere a procedurii insolventei, concilierea prealabilă directă nu este obligatorie, dar creditorul îl poate invita pe debitor la mediere sau conciliere, în ideea de a găsi o cale de evitare a procedurii insolventei.

Art. 2 alin. 3 din Legea medierii prevede că “persoanele fizice sau persoanele juridice au dreptul de a-și soluționa disputele prin mediere, atât în afară, cât

și în cadrul procedurilor obligatorii de soluționare pe cale amiabilă a conflictelor prevăzute de lege”.

Așadar, din moment ce legea permite interpușterea unui mediator în procedura concilierii prealabile, este chiar recomandabilă ca părțile să o facă.

Într-adevăr, medierea da un alt conținut ideii de conciliere, întrucât părțile nu mai optează în acest caz în favoarea concilierii doar pentru a parcurge o procedură legală în drumul către litigiu, ci ca să rezolve dispută înainte de litigiu.

Deși legea noastră nu conține o dispoziție expresă

care să permită părților unei potențiale dispute ce ține de procedura insolvenței să apeleze la mediere pentru soluționarea acesteia, este indubitabil ca medierea este utilizabilă și în acest domeniu, în special pentru obținerea unui compromis cu creditorii, care să facă posibilă evitarea insolvenței.

**Tudor Tatu**

**Președintele Oficiului Național de Mediere  
Litigii penale, Civile și Comerciale**

## MESAJ CĂTRE MEDIATORI

În calitate de membru al Consiliului de Mediere am ales să accept responsabilitatea de asigura interfața între corpul profesional al mediatorilor - respectiv Comisia Consultativă a Corpului Profesional - și Consiliu deoarece cred sincer că trebuie încurajată și instituționalizată implicarea asociațiilor profesionale în luarea deciziilor care privesc dezvoltarea profesiei și a sistemului de mediere.

Consider că acest demers, pe de o parte, dă un plus de responsabilizare corpului profesional, iar pe de altă parte, Consiliul de Mediere va fi în măsură să ia decizii cu respectarea intereselor mediatorilor și să implementeze în plan local cele mai adecvate strategii de dezvoltare a medierii.

În perspectiva consolidării profesiei și dezvoltării sistemului de mediere, asociațiile profesionale ale mediatorilor pot reprezenta un factor de preîntâmpinare a unor decizii eronate, subiective sau discreționare. Participarea asociațiilor profesionale alături de Consiliul de Mediere ar putea spori gradul de încredere al mediatorilor față de deciziile acestuia și ar diminua din reținerea pe care unii mediatorii ar putea-o avea cu privire la „ceea ce vine de la centru”.

S-au făcut pași în acest sens, Comisia Consultativă a Corpului Profesional s-a constituit și a început să lucreze. Desigur, sunt așteptări și de o parte și de alta, ca în orice grup nou format începutul a fost mai greu, dar încet încet, sunt convinsă că învățăm să lucrăm împreună spre beneficiul mediatorilor și a medierii.

Legea 370/2009 reglementează - ca urmare a evoluției profesiei - organizarea corpului profesional al mediatorilor în asociații profesionale ale mediatorilor, conform dispozițiilor art. 24 pe care l-a modificat,

Fiindcă, se poate pune întrebarea : de ce ar fi necesară organizarea mediatorilor în asociații profesionale ?

Pentru a găsi un răspuns la această întrebare, să ne gândim de ce au avut și au nevoie oamenii de asociere? De ce oamenii aspiră spre apartenența la grupuri? De ce profesioniștii se asociază în organizații? Vom găsi, posibil, o motivație prin identificarea scopurilor pentru care mediatorii și-au construit deja organizații profesionale. Vom spune că asocierea există atunci când mai mulți indivizi împărtășesc valori și interese comune pentru o durată suficientă, pentru ca un proces de instituționalizare să fie declanșat. Grupul profesional se coagulează

prin întreținerea unor interacțiuni și a unor relaționări interesate și motivate de obiective comune.

Principalele câștiguri ale constituirii asociațiilor profesionale pot fi :

- sentimentul unei solidarități profesionale;
- perfecționare și performanță profesională;
- informare, comunicare și transfer de bune practici;
- deschiderea informațională grație unor publicații periodice de profil;
- protecția față de ingerințe politice sau de orice alt fel;
- întraajutorarea reciprocă în caz de nevoi speciale;
- promovarea unor demersuri care să deschidă comunicarea mediatorilor cu alte categorii profesionale cu care interferează în activitatea lor;
- realizarea unor structuri de susținere materială și pentru formare continuă, cursuri de vară, conferințe, workshop-uri.

Exemplul asociațiilor de mediatorii existente în România, dintre care unele cu o experiență și expertiză consistentă și recunoscută, validează cred, cele menționate anterior.

Și cu toate astea, poate că unii dintre noi ar spune că nu avem încă prea multe motive de a ne umfla în pene, că nu sunt atât de multe realizări pe cât ne-am fi dorit.....Dar nici puține nu sunt, trebuie să recunoaștem și acest lucru.

Desigur, există o mulțime de lucruri de rezolvat în viitorul imediat, dar le putem rezolva numai împreună.

Suntem prea puțini pentru a fi dezbrinați, dar destul de mulți pentru a face lucruri durabile pentru mediere, pentru profesie și nu în ultima instanță, pentru societate.

Chezășia succesului este un corp profesional bine consolidat și o strategie bine gândită, care să fie realizată pas cu pas și la care să contribuim cu toții.

Pentru a deveni un corp profesional în adevăratul sens al cuvântului însă, trebuie să avem ceea ce francezii numesc “*esprit de corps*”: conștiința apartenenței la o breaslă, la o elită profesională, mândria de a spune ce ești înainte de a spune cine ești. Să ai acest spirit înseamnă să aperi breasla căreia îi aparții în fața atacurilor nejustificate și denigrărilor din exterior, cât și să fii neîndurător față de abaterile de la codul onoarei comise în interior. Să existe

În acest corp oameni integri, repere morale și profesionale, care să ia atitudine față de membrii care compromit corpul profesional, cu alte cuvinte să existe capacitatea de autoreglementare morală alături de cea profesională.

Trebuie să înțelegem că diferențele nu ne separă, ci ne îmbogățesc spiritual și profesional și că trebuie să avem mintea și sufletul deschise pentru a învăța unii de la alții. Trebuie să ne cultivăm spiritul de solidaritate de breaslă.

Acestea nu sunt cuvinte mari, sunt părți dintr-un întreg care ne definesc ca oameni. Degeaba avem diplome peste diplome, funcții peste funcții, dacă ne lipsește fiorul launtric al înțelegerii celorlalți, capacitatea de a respecta unii pe alții și de a pune suflet

în ceea ce facem.

Respectul față de celălalt intră în rezonanță totală cu respectul de sine, ducând la un spor în ceea ce privește propria demnitate

Cred că toți avem o busolă interioară care ne ghidează drumul și ne ajută să ajungem unde vrem. E nevoie de încredere și răbdare pentru a putea participa la multele schimbări pe care le trăim

Vă mulțumesc pentru că îmi oferiți posibilitatea de a vă fi aproape !

**Irina Carmen Fiscuci**  
**Membru al Consiliului de Mediere**  
**Reprezentant în Relația cu Comisia**  
**Consultativă a Corpului Profesional**

## ȘTIM NOI, CA ȘI MEDIATORI, SĂ NE COMPORTĂM ADECVAT ÎNTR-UN CONFLICT? PROPRIUL CONFLICT?

Îmi dau seama că, mă adresez unor colegi care înțeleg conflictul și dinamica sa pentru cele două părți implicate, ajunse la mediere. Dar, ce facem cu propriile noastre conflicte?

Ne-a învățat cineva să administrăm incidentele din „curtea” proprie? Sau jucăm cartea adultului matur și deplin cunoscător al intereselor proprii, al modului de protecție și de sacrificiu a valorilor dobândite?

Cum procedăm cu propria viață și rolul nostru activ în „proiectarea și executarea” disputelor personale? Sau faceți parte (ca și unii participanți, la cursul inițial de formare în mediere, care spun senin „eu nu am conflicte”?! ) din categoria oamenilor fără dispute? Nici cu vecinii, nici cu partenerii/partenererele, nici cu cei din familie (părinți/copii), alți colegi, șoferii din trafic, șefi sau subalterni?...

Intenția mea, în continuare, este să vă prezint o schemă de administrare a unor astfel de incidente. Ca o soluție unică? NU. Doar, ca și o alternativă la ceea ce funcționează pentru fiecare dintre dumneavoastră.

În primul rând, admit că sunt „maestru” în conflictele mele. Și, cei din zona mea de confort relațional o simt. Le provoc, le întrețin și le resimt, trăindu-le în deplinătatea incapacității mele de a administra propriile dispute. Și culmea, întotdeauna, am dreptate (asta e fază la care voi zâmbiți...).

Does not matter. Ceea ce vă propun este o variantă, pe care am învățat-o în devenirea mea, de la oameni cu experiență, plini de aprecierea mea. Iar urmarea acestor pași m-a ajutat.

1. Cunoașteți-vă, ca persoane cu un inventar de stări, emoții, valori, comportamente și tipuri de reacții la ceea ce li se întâmplă.

a. Când evitați conflictele (disputele, incidentele)?

b. Când cedați pentru ceilalți (la violență, din teamă, pentru că iubiți persoana respectivă, pentru că îi respectați pe cei din jur, de rușine și jenă, etc.)?

c. Cât de des căutați un compromis (fie prin a găsi alte puncte de câștig sau prin a compensa cu alte forme de satisfacție personală)?

d. Care sunt domeniile în care deveniți competi-tivi la un mod extrem (când a ceda e egal cu falimen-

tul personal)?

e. Când vă încărcăți de resentimente și „amărăciune” (în ce situații sau cu referire la ce aspecte importante pentru dumneavoastră)?

f. Ce opțiuni/alternative (în contextul dat, a ieși din cameră, a vă scuza pentru ceva mai important, a amâna momentul confruntării, a cere ajutor, etc.) aveți?

2. Fiți propriul „stăpân”. Niciodată, absolut niciodată, nu veți putea controla emoțiile, gândurile și reacțiile celorlalți. În schimb, lucrați cu voi. Practica neuro-lingvistică (o ramură „ciudată” a psihologiei aplicate) spune că ceea ce enunțăm în mintea noastră, devine realitatea din jur (de asta, probabil, avem hărți diferite asupra aceleiași realități). Așa că...

a. Începeți cu propria respirație (cea mai simplă formă de control a „ceva” din noi). Inspirați și expirați de câteva ori... Conștient și controlat... 2, 3 sau chiar de 4, 5 ori. De ce? Astfel, demonstrați ființei din voi, că sunteți „stăpânul”.

b. Construiți-vă un mesaj de susținere și respect implicit. „Pot să trec peste asta... Am resursele să reușesc să arăt ceea ce sunt... Pot exersa capacitatea mea de a fi calm... Poate că, în interacțiunea asta, e ceva de învățat pentru mine”.

3. Exprimați-vă intențiile pacifiste, de non-combat. Pentru bărbați (nu neapărat), asta e, uneori, dificil. Vrem să fim cei mai tari și mai puternici. Ego-ul și stima de sine, instinctul ancestral ne domină. Dar, dacă nu vreți să transformați fiecare interacțiune umană într-o luptă de supraviețuire, atunci recomandarea e să nu „luptați” decât pentru ceea ce într-adevăr înseamnă viață și moarte.

4. Întrebați pe celălalt, calm: Ce dorește, ce s-a întâmplat? Ce l-a supărat? Etc. Obțineți informațiile cheie din perspectiva celuilalt/celeilalte. Știu că nu aveți răbdare, dar încercați.

5. Exprimați asertiv, ceea ce doriți dumneavoastră (nu uitați că sunteți mediatori și puteți exprima mai frumos și mai neagresiv propriile interese). Identificați și protejați interesul comun. Nu spuneți că nu este, pentru că el există. Acesta poate fi unul de bună înțelegere, respect reciproc, bună conviețuire, să

ajungeți cu bine acasă, să vă protejați familia, etc.

6. Apreciați alternativele pe care le aveți. Între a pleca (a evita) și a fi combativ (a lupta) ce alte opțiuni mai există? Pentru voi.

- Alegeți una și practicați-o.
- Evaluati rezultatele.
- Continuați sau încercați o alta.

7. Întotdeauna, după un astfel de incident/confruntare/dispută, asigurați-vă că cineva va asculta varianta voastră de poveste. Nu realizăm întotdeauna, dar ascultarea activă reprezintă una din recompensele cele mai simple pe care, noi oamenii, le putem oferi și primi. Discutați cu cineva semnificativ (soț/soție, apropiat, colegă, prieten, etc.) despre ceea ce s-a întâmplat.

Această structură, ca și automatism învățat, m-a ferit de explozii ale agresivității mele, și ale celor din dispută. Unul din rolurile mediatorului (pe bune) este acela de „țap ispășitor”, adică de om capabil să în-caseze și astfel, să poată exprima opțiunea mai puțin violentă de rezolvare a conflictelor.

Apoi, și în ultimul rând, învățați să iertați și să acceptați lucrurile neplăcute din viața voastră. Ele sunt, nu doar lecțiile voastre ci, oportunități de creștere sau pași de obținere a unui premiu Nobel pentru pace.

**Daniel Vieru**  
Mediator

[www.AlegeMedierea.info](http://www.AlegeMedierea.info)

## CALITĂȚILE UNUI MEDIATOR PROFESIONIST

Ne întrebam unii dintre noi ce înseamnă a fi un mediator sau un mediator de succes. Consider, în cele ce urmează, ca un mediator de succes se definește nu doar că terța persoană neutră, imparțială și confidențială care a devenit mediator autorizat după stadiul de pregătire conform legilor în vigoare și care după autorizare așteaptă să fie asaltat de cereri de mediere.

Ar trebui să privim medierea și că o activitate



de top management sau cu potențialul imediat doar dacă ne implicăm activ fiecare dintre noi, că pe o modalitate de promovare a managementului pentru rezultate deosebite, cu abilități de organizare, de soluționare a problemelor și altor atribute manageriale orientate spre sarcini.

Capacitatea de adaptare la noile profesii este esențială mai ales acum, în perioada de început a implementării medierii. Bineînțeles că, în primul rând, trebuie să fim capabili să ne recunoaștem propriile greșeli, atât personale cât și de breaslă. Poate că unii aștepta prea mult de la ceilalți să se implice, pentru a beneficia și ei de rezultatele obținute.

Deși medierea este, clar, la început de drum ar trebui să schimbăm strategia și să ne revizuiem obiectivele și abordarea în ceea ce privește reușita fiecăruia în profesia de mediator profesionist. Nu e ușor să faci față situației ambigue a oricărui început și nu e simplu să renunți la ceva ce îți conferă siguranța zilei de mâine și să te apuci cu tot dinadinsul să faci mediere. Trebuie să luăm în considerare nu doar cursurile, autorizarea și poate amenajarea unui birou, ci și faptul că într-o profesie liberală trebuie să

investești mai mult decât în pregătirea continuă și în marketing.

Numai dezvoltarea tehnicilor gândirii noastre poate impune viitorul acestei profesii, a mediatorului profesionist. Însă pentru exercitarea acestei profesii este nevoie de o anume caracteristică a personalității individului, de o anumită vocație, carisma, atitudine, etică, creativitate și experiență, care nu poate derivă decât dintr-o pregătire complexă și multidisciplinară.

Unii mediatori se cred creativi într-o instituție debusolată, dar pentru a fi căutat ca mediator profesionist, trebuie să te faci singur cunoscut și trebuie să fii pregătit pentru perioada de început, atunci când suntem dominați și de o anume instabilitate emoțională, specifică oricărui început și a nesiguranței rezultatelor.

A căuta înseamnă să ai un țel, dar a reuși înseamnă să fii liber și să rămâi deschis așa că și cum nu ai avea nici unul.

Un mediator ca și un manager poate să construiască o afacere și să o dezvolte doar folosind instrumentele potrivite. Aceste instrumente vizează în primul rând abilitățile de relaționare și comunicare. Știm că managementul însemna a gestiona resurse, iar resursele umane sunt dificil de gestionat datorită caracterului imprezvizibil al acestora, dar un model de management eficient împletește viziunea asupra businessului, a promovării în cazul nostru, cu orientarea spre obiective și rezultate, respectul de sine cu deschiderea spre ceilalți.

Capacitatea de a comunica cu oamenii pe toate nivelurile îl consider poate cel mai important lucru pentru promovarea procedurii medierii și a profesiei de mediator.

Poate că eșantioanele de ineficiență din activitatea fiecăruia dintre noi conduc la ritmul lent al implementării profesiei de mediator profesionist și doar cu mai multă perseverență, încredere, pricepere, autenticitate și investiții în rețeaua relațiilor noastre sociale vom decide viitorul medierii.

**Cătălin Gaman**  
Onești