

DANA BARBU

E timpul pentru
MEDIERE



INTEGRAL

Cuprins

Prefață.....	13
Introducere.....	15

Partea I

I. CONFLICTUL.....	19
1. Ce este conflictul?	19
2. De conflict nu putem scăpa.....	21
3. Opțiuni în fața conflictului	23
4. Cine are dreptate?	26
5. Limitele autorității	27
6. Nevoile unei noi generații	30
7. Este cu adevărat nevoie de mediere?	31
8. Conflictul trebuie vindecat.....	33
9. Fă din conflict un aliat	34
II. MEDIEREA.....	37
1. Ce este medierea?	37
2. De ce mediere?.....	40
3. Cum decurge o mediere?.....	44
4. Ce atrage la mediere?	46
5. Tipuri de mediere.....	50

III. MEDIATORUL	83
1. Alegerea terțului neutru	83
2. Terțul-mediator.....	86
3. Cine este mediatorul	88
4. Ce face mediatorul în mediere	89
5. Ce așteptări trebuie să îndeplinească mediatorul	92
6. Provocările profesiei de mediator.....	95
7. Mediator vs. judecător/arbitru	98

Partea a II-a

IV. Întrebări și răspunsuri	105
1. Ce poate face un mediator și nu pot face părțile singure?	105
2. Dacă mediatorul nu decide soluția, cu ce ajută părțile?	106
3. Cine participă la mediere?.....	107
4. Unde se desfășoară o mediere?.....	108
5. Medierea este potrivită pentru orice tip de conflict?	109
6. Când se apelează la mediere?.....	110
7. Cât durează o mediere?	111
8. Cât costă o mediere?	112
9. Ce presupune o procedură de mediere?.....	114
10. Ce rol au părțile în mediere?	115
11. Cum să mă pregătesc înainte de mediere?.....	116
12. Ce trebuie să știu când abordez un mediator?.....	117
13. Cum pot alege un mediator bun?.....	118
14. Ce fac dacă cel cu care vreau să intru în mediere nu acceptă ideea?	119
15. Ce fac dacă partea cu care mă aflu în conflict spune că e de acord cu medierea, dar nu cu mediatorul ales?.....	120
16. Am primit o invitație la mediere? Ce înseamnă asta?	120
17. Sunt obligat să accept invitația la mediere?	121
18. Dacă accept invitația, înseamnă că accept medierea?	122

19. Ce mi se poate întâmpla dacă nu accept intrarea în mediere? ...	122
20. Dacă intru în mediere, înseamnă că sunt obligat să mă împac?	123
21. Am nevoie de avocat?	124
22. Dacă cealaltă parte mi-a trimis invitația printr-un mediator, înseamnă că trebuie să-mi gălesc și eu mediatorul meu?	125
23. E bine, totuși, să aleg și eu un mediator, dacă accept o invitație la mediere trimisă de un mediator pe care nu-l cunosc?	125
24. Dacă am ajuns la un Acord, ce urmează?	126
25. Pot încerca medierea, deși am un proces în instanță?	127
26. Cum știu că medierea este soluția potrivită?	128
V. Despre mediere, pe scurt	131
1. Caracteristicile situațiilor în care medierea aduce cele mai bune rezultate:.....	131
2. Ce face și ce nu face un mediator	132
3. Tehnici și abilități folosite de un mediator:.....	132
4. Profilul mediatorului:	132
5. Profilul celui ce intră într-o mediere:.....	133
6. Momente cheie pentru rolul activ al mediatorului.....	133
7. Provocările mediatorului în România.....	134
8. Diferențe între mediere și instanță	135
VI. Despre nevoia de mediere în zilele noastre.....	137
Bibliografie.....	143

Prefață

Odată cu apariția primilor oameni, a apărut și conflictul care a dat naștere nevoii de a-i pune capăt. Modurile de soluționare a neînțelegerilor au evoluat odată cu dezvoltarea umanității: de la utilizarea forței fizice, la folosirea inteligenței cognitive. Ne aflăm acum în etapa de înțelegere a importanței dublării inteligenței cognitive cu cea emoțională, fiind în plin proces de alfabetizare emoțională și, implicit, relațională. În domeniul soluționării de conflicte, acest proces presupune apelarea la metode alternative celor tradiționale, precum instanța, ce devin inefficiente din punct de vedere al consumului nervos și financiar.

Medierea este una din metodele alternative de soluționare a conflictelor, ce se pliază tot mai bine pe nevoile actuale apărute în contextul unei lumi noi, preocupată de dezvoltarea personală, de sănătatea mentală și de găsirea echilibrului interior. Datorită beneficiilor aduse de această procedură, vedete precum cântăreața britanică Adele sau actorii americani Jennifer Garner și Ben Affleck au apelat la mediere pentru a-și clarifica toate aspectele legate de situația conflictuală creată prin divorț.

Cu scopul de a pune umărul la alfabetizarea relațională, cartea de față **urmărește a releva modul în care acționează medierea și a evidenția aspectele ce o validează ca metodă de soluționare a conflictelor perfect adaptată acestor timpuri.**

Cartea este structurată în **două părți**. Prima, organizată în trei capitole, oferă informații generale împletite cu considerații personale referitoare la *conflict*, *mediere* și *mediator*, iar cea de-a doua parte, alcătuită tot din trei capitole, prezintă, în primele două, informația pe principiul *punct ochit*, *punct lovit*, prin oferirea de *răspunsuri* la cele mai frecvente întrebări legate de mediere și prin *schematizarea* aspectelor esențiale cu privire la mediere. Al treilea capitol reprezintă o *sinteză a propriilor considerații* legate de necesitatea medierii acum și mult timp de acum înainte.

Noutatea adusă de această lucrare constă în renunțarea la a aborda medierea din perspectiva juridică, așa cum se întâmplă în majoritatea lucrărilor de specialitate de la noi, și în revelarea acestuia ca o procedură independentă, cu tehnici și metode proprii ce se integrează perfect în contextul actual al evoluției umanității preocupate de beneficiile dezvoltării inteligenței emoționale. Totodată, cartea este diferită prin nota personală imprimată și prin încercarea de a fi cât mai aproape de zona de concret a profesiei, inclusiv prin exemplele din realitate, oferite la explicarea diverselor tipuri de mediere.

Cartea se adresează **tuturor celor ce trec printr-o situație conflictuală** acasă, la școală sau la muncă, cu vecinul, furnizorul sau colaboratorul, **pe care doresc să o rezolve deținând controlul asupra deciziei finale, elegant, discret și rapid**. Cartea este scrisă atât pentru cei deschiși noului, dornici să aibă o idee clară despre cum medierea – o procedură relativ nouă – le poate aduce beneficii în soluționarea unei dispute, cât și pentru cei ce ies mai greu din zona de confort, pentru că doar prin accesul la informație se poate ajunge la cunoaștere și înțelegere.

Introducere

„Medierea? Ce face medierea? E un fel de proces?”, „Doamna mediator, dvs. sunteți avocat...” – sunt doar câteva din ideile exprimate constant de cei aflați într-un conflict, care arată neînțelegerea procedurii și, deci, a rolului mediatorului, precum și a avantajelor apelării la mediere. Din păcate, cei care au de suferit cel mai mult din această neînțelegere sunt chiar cei pentru care medierea a apărut: cei implicați într-un conflict, căci ignorând una din variantele pe care le au la dispoziție atunci când decid rezolvarea unui conflict, își pot anula șansele de a ajunge la cea mai bună soluție. În mod clasic, atunci când se trece de etapa soluționării de către cei implicați, conflictul este deja intens, acesta fiind momentul când, în funcție de importanța subiectului în cauză, dar și de personalitatea fiecăruia dintre cei implicați în conflict, se decide ori ca lucrurile să fie lasate așa cum au ajuns să fie (relații reci poate chiar rupte, frustrări, blocaje), ori se apelează la o autoritate, în general instanța de judecată – în majoritatea cazurilor – cu ajutorul unui avocat. Ceea ce încă prea puțină lume știe este că, în ambele variante, medierea este o procedură la care se poate apela pentru găsirea de soluții care să satisfacă fiecare dintre părți. În această carte vom analiza cum poate face medierea acest lucru și în ce situații poate interveni cu rezultate optime și, mai ales, de ce acum este timpul pentru mediere.

Într-un context în care lumea trece printr-o transformare majoră, în care valorile și modul de a trăi și de a interacționa suferă modificări

de esență și într-un mediu ce devine tot mai apăsător și stresant propice creșterii numărului de conflicte, medierea poate fi soluția de deblocare și de rezolvare într-un mod personalizat. Ideea acestei cărți s-a născut din dorința de a clarifica ce este medierea și de ce este soluția oportună de soluționare a conflictelor perfect adaptată acestor timpuri.

Ca orice altă profesie, medierea a apărut pentru a răspunde unor nevoi; nevoi ce urmăresc soluționarea rapidă a conflictelor, păstrarea puterii de decizie a celor implicați în găsirea de soluții, posibilitatea de a fi ascultat, de a exprima ce simți și ce dorești. Medierea oferă șansa de a avea atenția unui specialist care cunoaște părțile și caută să înțeleagă dincolo de cuvinte care sunt adevăratele probleme, asigurând respectarea valorilor și nevoilor celor implicați și urmărind să le „traducă” într-un limbaj comun, ținând cont de personalitatea fiecărei părți.

Și, deși, în mod evident, nu este o soluție universal valabilă pentru orice conflict, reprezintă, însă, varianta optimă pentru o gamă largă de dispute care-și găsesc soluția mult mai repede și mai adecvat prin această procedură, decât apelând la orice altă variantă de rezolvare.

Medierea nu a apărut pentru a înlocui vreo profesie, ci pentru a acoperi o nevoie nouă, născută din transformările prin care trece omenirea și care includ deschiderea în fața oportunităților aduse de începutul alfabetizării emoționale și relaționale; a apărut pentru că era nevoie de o rezolvare mai potrivită pentru anumite conflicte care, ajungând în fața instanței, degenerază, creând rupturi, uneori pe viață, și răni sufletești ale căror cicatrice rămân pentru totdeauna.

Această carte nu a fost scrisă cu scopul de a explica procedura medierii și de a încărca cititorul cu detalii tehnice, ci cu dorința de a aprofunda alfabetizarea relațională caracteristică acestui început de secol, din care face parte și medierea. Înțelegerea motivelor pentru care este nevoie de mediere și a modului în care acționează duc la clarificarea rațiunii pentru care timpul pentru mediere este acum.

I. CONFLICTUL

*Pacea nu este absența conflictului,
ci prezența alternativelor creative
pentru a răspunde la conflict.*

DOROTHY THOMPSON

1. Ce este conflictul?

Odată cu apariția primilor oameni, a apărut și conflictul și odată cu apariția conflictului a apărut și nevoia de a-i pune capăt. Modurile de soluționare a neînțelegerilor au evoluat odată cu dezvoltarea umanității: de la cele mai primitive, de utilizare a forței fizice, la cele superioare, de folosire a inteligenței cognitive, și până la stadiul evoluat din prezent, în care începem să ne folosim inteligența emoțională pentru a manageria și soluționa situațiile conflictuale.

Potrivit Dicționarului explicativ al limbii române¹ conflictul reprezintă:

- neînțelegere, ciocnire de interese, dezacord;
- antagonism;
- ceartă, diferend, discuție (violentă).

¹ Dicționarul explicativ al limbii române (ediția a II-a revăzută și adăugită), Academia Română, Institutul de Lingvistică, Editura Univers Enciclopedic Gold, 2009

Potrivit aceluiași dicționar „a intra în conflict (cu cineva)” înseamnă „a se certa (cu cineva)”.

*Oxford Advanced Learner's Dictionary*¹ oferă o perspectivă mai largă asupra conflictului:

1. o situație în care oameni, grupuri sau țări se află într-un dezacord puternic sau într-o ceartă serioasă²;
2. o situație violentă sau o perioadă de lupte între două țări³;
3. o situație în care idei, opinii, sentimente ori dorințe se află în opoziție; o situație în care este dificil să alegi⁴.

Conflictul implică așadar diverse grade de intensitate, de la o simplă neînțelegere la un dezacord, ajungând și până la o ceartă sau chiar o situație violentă, însă un conflict reprezintă cu siguranță o situație în care două sau mai multe părți se află în antagonism. *Un conflict reprezintă o situație în care oameni, grupuri sau țări se află în opoziție cu privire la propriile interese, idei, opinii, sentimente ori dorințe.*

Dacă în privința definiției, există multe variante, în ceea ce privește existența conflictului, toată lumea cade de acord: conflictul face parte din viața oricui, chiar și din a celui mai pașnic dintre oameni. Cu cât luptăm mai mult pentru ceea ce credem, pentru valorile noastre, sau, pur și simplu, pentru ceea ce considerăm a fi corect, intrăm în conflict cu ceilalți. Uneori, reușim să rezolvăm singuri aceste disensiuni; alteori alegem să renunțăm să mai ducem o bătălie, fie pentru că subiectul nu este atât de important pentru noi, fie pentru că păstrarea relației afectate de conflict este mai importantă decât ce am putea obține în urma continuării conflictului; iar alteori alegem calea instanței de judecată, preferind să lăsăm o persoană neimplicată să decidă. Dacă există situații în care apelarea

¹ https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/conflict_1

² *a situation in which people, groups or countries disagree strongly or are involved in a serious argument*

³ *a violent situation or period of fighting between two countries*

⁴ *a situation in which there are ideas, opinions, feelings or wishes that are opposed to each other; a situation in which it is difficult to choose*

la instanța de judecată este mai mult decât justificată, fiind pornită din motive ca nevoia de a se stabili o pedeapsă pentru cel bănuit a fi greșit, ori din necesitatea de a fi clarificate aspecte interpretate diferit, precum în cazul părților unui contract, de cele mai multe ori însă, apelarea la instanța de judecată se face din dorința de a speria, de a găsi o validare a perspectivei tale, din nevoia de răzbunare, din dorința de a arăta cine este mai puternic, toate fiind motive care nu urmăresc rezolvarea unui conflict interpersonal, ci, mai degrabă, a unuia personal, interior. Așadar, de cele mai multe ori, ajungerea în instanță se face din rațiuni greșite, motiv pentru care și efectele unui proces pot ajunge să fie devastatoare în termeni de consum nervos, financiar și de timp.

Într-o lume în care înțelegem tot mai bine efectele negative ale stresului asupra organismului, într-o lume în care înțelegem tot mai clar cât de prețios este timpul și într-o lume în care urmărim să devenim stăpânii propriilor vieți, este nevoie de un nou mod de a ne rezolva conflictele, pentru că nici renunțarea la ceea ce ne deranjează nu mai este o variantă, dar nici pierderea de timp și umplerea de negativism din timpul unui proces nu mai reprezintă o modalitate conformă cu cerințele noilor generații, din ce în ce mai atente la căutarea propriului sine și la ducerea unei vieți caracterizate de armonie cu propria lume interioară.

2. De conflict nu putem scăpa

Conflictul este inevitabil! Oriunde există oameni, există neînțelegeri! Conflictul există în orice activitate umană și în fiecare relație pe care o creăm, fiind o caracteristică a speciei umane încă de la începuturi.

În fiecare familie există dezacorduri între soți, părinți și copii sau frați. În orice companie, apar dispute între angajați, între management

și angajați, companie și furnizori, clienți ori parteneri. Ciocnire între valori, principii și interese există și la nivel de grupuri și țări.

Dacă situațiile conflictuale pot, până la un anumit nivel, să aducă elemente pozitive în relația umană sau statală afectată, de la un anumit punct încolo, acestea nu fac decât să distrugă. Problema conflictului este că el costă! În relațiile familiale, conflictul costă la nivel emoțional, relațional, al calității vieții și chiar al sănătății fizice și mentale. În relațiile profesionale, conflictul costă la nivel de loialitate, productivitate, financiar! O mică nemulțumire se poate transforma într-un angajat ce-și caută alt loc de muncă, o neînțelegere se poate transforma în refuzul unui furnizor de a mai încheia un următor angajament, un dezacord se poate transforma într-un litigiu cu un partener în instanța de judecată, cu toate efectele negative și costurile aferente. În relațiile de grup sau între state, un conflict poate ajunge să coste la nivel economic, social și umanitar.

În funcție de nivelul până la care escaladează un conflict, efectul acestuia poate fi unul benefic sau, dimpotrivă, nociv. Odată apărut, conflictul este caracterizat de dinamică. Un conflict nu se oprește de la sine. Pentru a-i pune capăt, este întotdeauna nevoie de acțiunea celor implicați. Momentul la care se intervine pe axa escaladării conflictului este esențial pentru efectele pe care acesta le va aduce. Astfel, conflictul poate fi și cel care construiește, dar și cel care distruge. Există legături care au devenit mai puternice, așa cum există relații care s-au rupt pentru mult timp, uneori pentru totdeauna, în urma conflictelor. Diferența între efectele unui conflict este data de modul ales pentru soluționarea acestuia, care ține de:

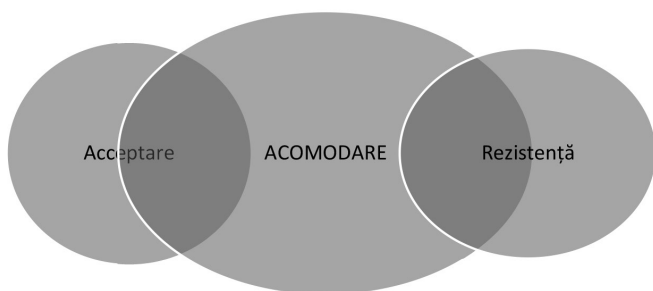
- personalitatea celor implicați, precum și
- momentul la care se află conflictul, atunci când se face această alegere.

Așadar, conflictul poate fi și o modalitate de a crește o relație personală ori profesională, prin tulburarea rutinei și crearea de noi perspective, așa cum, negestionat corespunzător, un conflict poate

fi și calea spre distrugerea unei relații, fiind perceput ca o agresiune ce aduce atingeri grave încrederii și colaborării.

3. Opțiuni în fața conflictului

La momentul apariției unui conflict, avem de-a face cu o situație nouă, stresantă și transformatoare. Opțiunile pe care le avem pentru a rezolva o astfel de situație sunt prinse în balanța dintre acceptare și rezistență.

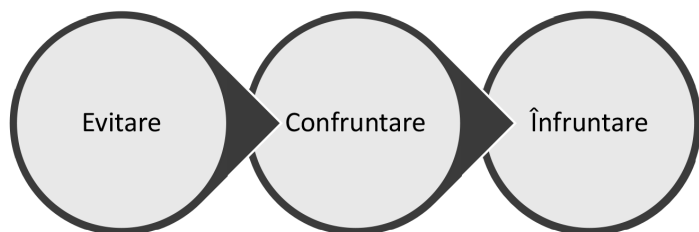


Atunci când miza nu este prea mare (la ce film mergem?), când nivelul de toleranță de care dispunem nu a fost depășit (cele 5 minute cât vecinul a folosit bormașina s-au încadrat în marja de acceptare, astfel că nu te-ai ridicat din fotoliu pentru a lua atitudine) sau când problema ridicată nu este o prioritate (ai avut o zi extrem de obositoare, iar faptul că prietenul tău a uitat să-ți aducă cartea la data promisă nu mai este atât de important, având în vedere că nu vrei decât să dormi), preferăm acceptarea situației și, deci, evitarea unei dispute. Atunci când, însă, miza devine importantă printr-o valoare atinsă, printr-un sentiment rănit sau printr-un drept încălcat, trecem în zona de acomodare, sau, în funcție de gradul de nemulțumire resimțit și de personalitate, la rezistență.

Cu cât opțiunea aleasă se îndepărtează de acceptare, cu atât crește nevoia de intervenție externă. Dacă o disputa la birou sau între

vecini poate fi soluționată chiar de cei în cauză, pentru o despărțire între soți, o sancțiune acordată la locul de muncă, ori o încălcare a dreptului de proprietate, poate să fie nevoie de intervenția unui specialist – a unui mediator – pentru a ajuta părțile să poată încheia conflictul, așa cum, pentru încălcarea unor prevederi contractuale, poate fi nevoie de apelarea la instanța de justiție. În cele mai multe cazuri, același tip de conflict poate fi soluționat de cei în cauză, de mediator sau de judecător, în funcție de intensitatea conflictului și de nivelul de deschidere al celor implicați în a accepta noua situație transformatoare. În ceea ce privește apelarea la terți externi conflictului, aceștia pot fie să ajute la găsirea unor forme de acomodare la noua situație (mediatorul), fie să impună o variantă considerată a fi corectă în baza unor norme (judecătorul).

Aceste trei atitudini se înscriu pe o axă a comportamentelor, care pornește de la evitare, trece prin confruntare, putând ajunge la înfruntare.



Prin evitare, în funcție de diverși factori ce țin de personalitatea celui afectat, cât și de importanța pe care o are situația conflictuală asupra vieții sale, acesta alege să lase lucrurile așa cum sunt, indiferent de nemulțumirea pe care i-au produs-o. Când nemulțumirea trece, însă, peste gradul său de acceptare, alegerea merge spre confruntare, care presupune, de fapt, o încercarea de acomodare la efectele situației conflictuale, prin discuții, întrebări, explicații. Când acestea nu oferă o perspectivă acceptabilă, cel afectat de conflict va trece la înfruntarea celui alt prin mijloace legale, precum cereri de

chemare în judecată sau, în cazurile nefericite, prin mijloacele instinctuale de apelare la violență. Cu cât mijloacele de confruntare se vor multiplica și diversifica, cu atât vor scădea situațiile care vor ajunge la stadiul de înfruntare. Mijloacele alternative de soluționare a litigiilor, din care face parte și medierea, oferă metodele necesare pentru confruntări eficiente cu consecințe pozitive în scăderea cazurilor de înfruntare, ceea ce, în plan concret, ar putea însemna instanțe cu mai puține procese pe rol și cazuri de violență verbală, psihologică și fizică în scădere.

Cultura tradițională, însă, este axată pe dreptate și nu pe înțelegere. Justiția se face în funcție de un concept general și abstract – dreptatea – și ține cont prea puțin de particularitățile fiecărei situații și de unicitatea fiecărei persoane. Generalizarea, uniformizarea și abstractizarea specifice justiției tradiționale nu fac decât să hrănească nevoia de înfruntare, în detrimentul confruntării. Învățați de mici în spiritul tradițional de a ne căuta dreptatea, fără a avea neapărat o înțelegere completă a conceptului, ci asimilându-l în propria viață într-un mod subiectiv, de cele mai multe ori ajungem să alegem extremele: fie evitarea, fie înfruntarea, acestea fiind, de altfel, variantele mai simple, deoarece se mulează pe confortul oferit de personalitate. Cei cu personalități liniștite vor merge pe evitare, iar cei cu personalități agresive vor alege aproape mereu înfruntarea, adică impunerea propriului adevăr, indiferent de mijloace. Confruntarea înseamnă de cele mai multe ori ieșirea din zona de confort, deoarece presupune dialog, înțelegerea propriilor nevoi și expunerea acestora, precum și deschidere față de nevoile celuilalt. Confruntarea înseamnă atât asumarea propriei poziții, cât și conștientizarea poziției diferite a celuilalt. Confruntarea presupune lupta cu propriile impulsuri și apelarea la inteligența emoțională. Rezistența care se concretizează prin înfruntare este, de obicei, calea ușoară care satisface nevoile generate de impulsuri precum răzbunarea sau dovedirea superiorității, hrănind iluzia șansei de a se face dreptate.

Dreptatea nu este, însă, un concept simplu; dimpotrivă, are o multitudine de fațete, iar generațiile care au avut și au acces la tot mai multe informații din zona de dezvoltare personală încep să se regăsească tot mai puțin în procedurile care promovează ideea soluționării conflictelor prin găsirea dreptății, fiind tot mai interesate de soluții axate pe menținerea de relații, înțelegând importanța acestora atât în plan personal, cât și profesional.

4. Cine are dreptate?

Un conflict apare atunci când cineva cu care avem o relație apropiată (sau nu) face, spune sau sugerează ceva ce se află în contradicție cu ceea ce considerăm noi a fi corect. Este momentul în care suntem răniți și dorim să ne apărăm propria viziune asupra lucrurilor. Este și momentul în care un conflict se poate naște.

Este interesant de remarcat definiția dată conflictului ca verb¹ (a intra în conflict cu cineva) de *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, deja menționat mai sus: „Nu este posibil ca două idei, credințe, perspective ce intră în conflict să coexiste sau să fie ambele corecte”².

Nu este posibil, atâta timp cât ne raportăm la același sistem de idei, credințe, perspective. Însă într-o lume ce-și găsește mândria în deschidere și diversitate, începe să devină tot mai clar faptul că lumea este alcătuită din 7 miliarde de lumi interioare... Fiecare din noi are propria lui lume, ce alcătuiește un sistem unic de idei, credințe și perspective. Așadar, ce este corect diferă în funcție de adevărul fiecăruia. Și toți avem propria interpretare a ceea ce este corect, drept, adevărat. În expunerea propriului adevăr, putem intra în conflict

¹ În limba engleză, conflict este atât substantiv, cât și verb – a fi sau a intra în conflict

² *if two ideas, beliefs, stories, etc. conflict, it is not possible for them to exist together or for them both to be true*