

**Dana TIȚIAN**

**Lucian GRIGORIE**

---

**MEDIERA**

*Tendințe, metode și caracteristici*

**Dana Tițian**

**Lucian Grigorie**

# **MEDIERA**

*Tendințe, metode și caracteristici*



**EDITURA UNIVERSITARIA**

**Craiova, 2013**

**Referenți științifici:**

Conf. univ. dr. Dan Spânu

Președintele Asociației Magistraților din România

Prof.univ.dr. Ion Deaconescu

Copyright © 2013 Universitaria

Toate drepturile sunt rezervate Editurii Universitaria

---

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**

**TIȚIAN, DANA**

**Medierea: tendințe, metode și caracteristici /**

Dana Tițian, Lucian Grigorie. - Craiova: Universitaria,  
2013

ISBN 978-606-14-0768-2

I. Grigorie, Lucian

316.48(498)

316.472.4(498)

## PREFAȚĂ

Trăim într-o societate care se confruntă cu schimbări majore, schimbări care au un impact indiscutabil asupra modului nostru de viață. Modul în care ne adaptăm la aceste schimbări se reflectă în felul în care reușim să ne păstrăm echilibrul interior. Nu este atât de ușor, suntem puși în fiecare zi în fața unor provocări cărora trebuie să le facem față. Să întâlnim persoane noi, să ne înțelegem unii pe alții, să facem față unor situații delicate, să ne controlăm stările de nesiguranță, furie sau neputință. Nu întotdeauna reușim să facem față provocărilor pe care viața ni le ridică, atât în familie, cât și la serviciu sau în societate. Numărul crescut de litigii cărora curțile de judecată trebuie să le facă față este în continuă creștere. Există însă o alternativă la acest sistem, la sistemul judiciar. Există medierea. Dincolo de găsirea unui vinovat într-un anumit conflict sau dispută, este mai util să găsim modalități de depășire ale acestora. De aceea există medierea. Să nu uităm faptul că o dispută are cel puțin 2 participanți și două adevăruri. Oare așa să fie?

De fapt fiecare din participanți are propria perspectivă asupra situației, are un adevăr propriu, subiectiv, care pare a fi total diferit de al celuilalt. Cum se poate acest lucru?

Sintagma *adevăr subiectiv* ne clarifică acest aspect. Aceleași evenimente sunt filtrate și înțelese prin raportarea la propria scară de valori, prin intermediul coloraturii propriilor emoții și nevoi. Evenimentul este același, dar cum îl trăiesc, cum îl înțeleg diferă de la persoană la persoană. Se poate ajunge la o înțelegere în acest caz?

Da, fără îndoială. Cu ajutorul unui mediator. Acesta creează un cadru specific și apelând la metode și strategii specifice, are rolul de a asista părțile în demersul lor de găsire a

unei soluții care să fie satisfăcătoare pentru ambele părți. Aici, în acest cadru, nu se pune problema cine are dreptate și cine este vinovat. Se pune problema găsirii unei soluții viabile pentru părțile implicate, soluție acceptată fără rezerve de participanți. Oferă mediatorul soluții? Nu tocmai, el asistă, îndrumă, oferă informații, practic îi însoțește pe participanții la dispută în propria lor călătorie spre găsirea acelei soluții care să răspundă propriilor nevoi și interese.

Această carte are ca scop oferirea suportului teoretic necesar în vederea înțelegerii, însușirii și aplicării unor strategii utile în meseria de mediator, dar mai ales urmărește dezvoltarea abilităților necesare pentru aplicarea acestora. În definitiv, ceea ce este important dincolo de cadrul teoretic este capacitatea mediatorului de a se plia pe nevoile clienților, de a identifica și aplica acele metode și strategii, nu cele mai bune din toate, ci cele mai potrivite cu situația ce se cere a fi rezolvată.

Medierea este un proces ce dispune de o eficiență deosebită, dar care presupune un număr ridicat de abilități pentru a fi folosită ca atare. De asemenea, medierea se constituie ca un proces care presupune o adaptare individuală la propria personalitate. Pregătirea se compune sub forma unui demers practic, ceea ce înseamnă că învățați și exersați în același timp. Veți învăța să respectați procesul propriu-zis al medierii, dar vi se va cere să-l adaptați în același timp și personalității voastre. Unele persoane au folosit medierea, dar nu se poate afirma despre ele că sunt „experte” absolute. Învățăm mai multe despre mediere de fiecare dată când folosim această tehnică, de fiecare dată când îi vedem pe ceilalți folosind-o sau de fiecare dată când îi pregătim pe alții cu acest scop.

Rezolvarea clasică a conflictelor presupune încredințarea acestora organelor justiției și soluționarea conflictului pe principiul câștig-pierdere (învingător-învins). Această soluție nu răspunde totuși diversității conflictelor pe care societatea actuală le cunoaște, în principal din cauza diversificării relațiilor sociale și economice.

Soluționarea conflictelor prin mediere poate fi utilizată cu succes în conflicte de familie, divorțuri, conflicte colective de muncă, succesiuni, coproprietate, contracte, conflicte între elevi etc., aducând un răspuns mai adecvat părților implicate în conflict prin punerea accentului pe interesele aflate în joc. Dacă în procedura clasică de rezolvare a conflictelor accentul este pus în principal pe aspectele juridice ale litigiului, medierea urmărește, în acord cu legislația în vigoare, găsirea unei soluții convenabile și realiste pentru ambele părți aflate în conflict.

Ce este medierea?

A mijloci o înțelegere între două sau mai multe părți adverse, a face demersuri oficiale pentru a preveni sau pentru a pune capăt ostilităților dintre două sau mai multe state; a face un act de mediație.<sup>1</sup>

A mediă - înțelegeri, acorduri între părți, a interveni în calitate de intermediar pentru a înlesni; a pune la cale, contribuind la realizare; a mijloci<sup>2</sup>.

Medierea reprezintă o modalitate facultativă de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate.

Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile<sup>3</sup>.

Când se poate recurge la mediere?

Dacă legea nu prevede altfel, părțile, persoane fizice sau persoane juridice, pot recurge la mediere în mod voluntar, inclusiv după declanșarea unui proces în fața instanțelor competente, convenind să soluționeze pe această cale orice conflicte în materie civilă, comercială, de familie, în materie

---

<sup>1</sup> Din lat. *mediare* (DEX 1998)

<sup>2</sup> lat. *mediare* (NODEX)

<sup>3</sup> Articolul 1 alin.1 și 2 din Legea nr. 192/2006.

penală, precum și în alte materii, în condițiile prevăzute de prezenta lege.

Persoanele fizice sau persoanele juridice au dreptul de a-și soluționa disputele prin mediere atât în afara, cât și în cadrul procedurilor obligatorii de soluționare amiabilă a conflictelor prevăzute de lege.<sup>4</sup>

În carte găsiți o parte teoretică care urmărește clarificarea unor concepte de bază și prezintă cadrul teoretic necesar practicării medierii și o parte practică care urmărește dezvoltarea abilităților necesare punerii în practică a celor însușite în partea teoretică.

---

<sup>4</sup> Articolul 2 alin.1 și 3 din Legea nr. 192/2006.

# **Capitolul 1.**

## **TEORIA ȘI ANALIZA CONFLICTELOR**

- 1.1. Definiția conflictului
- 1.2. Tipuri de conflicte
- 1.3. Cauzele conflictului
- 1.4. Răspuns la conflicte
- 1.5. Elemente de dinamică a conflictelor
- 1.6. Elemente de analiză a conflictelor

### **1.1. Definiția conflictului**

Conflictul reprezintă o neînțelegere, o ciocnire de interese, un dezacord puternic, un antagonism, o ceartă acută, un diferend, o discuție violentă<sup>5</sup>. Din punct de vedere managerial, conflictul reprezintă o stare tensională acută care apare în situația în care două sau mai multe persoane, grupuri, subdiviziuni organizatorice din cadrul unei organizații trebuie să interacționeze pentru a realiza o sarcină, un obiectiv, pentru a adopta o decizie, pentru a soluționa o problemă, dar interesele părților care interacționează sunt diferite, inițiativele și acțiunile unei părți generează reacții violent negative la cealaltă parte, iar de regulă părțile, incapabile să depășească impasul și să soluționeze amiabil controversa, se critică și se stânjenesc reciproc.

Fiecare parte implicată încearcă să influențeze colaboratorii, prietenii și colegii pentru a i se atașa.

Termenul de conflict are în vedere toate formele de intoleranță și rezultă din încercările cu influență incompatibilă între și în cadrul unor indivizi grupuri și organizații și este folosit pentru a descrie: stări conflictuale, stări afective ale indivizilor -

---

<sup>5</sup> <http://www.dexonline.ro>



ostilitate, frustrare, frământare, neliniște sau anxietate; stări cognitive - conștientizarea situațiilor conflictuale); stări comportamentale - de la rezistența pasivă, la agresiunea declarată, fără a neglija secretomania, meschinăria, etc.

Noțiunea de conflict are 3 accepțiuni:

- Accepțiunea sociologică

În sens larg:

- conflictul apare ca un mecanism de echilibrare a forțelor ce mențin și consolidează sistemele sociale;
- este fundamental și se caracterizează prin repartiția inegală a forțelor
- acest sens îndeplinește o serie de funcții sociale pozitive: nu permite sistemelor sociale să se osifice și introduce schimbări și consolidări în cadrul tuturor proceselor de socializare.

În sens restrâns: se referă la situații în care actori interdependenți vizează:

1. scopuri opuse sau acești actori aderă la valori contradictorii;
2. același scop care nu poate fi atins decât de una din părți.

Aceste 2 situații sunt doar potențial conflictuale, ele se convertesc în conflict atunci când:

1. una dintre părți încearcă s-o controleze total pe cealaltă, această controlare fiind și scopul vizat și singurul mijloc;
2. scopul vizat de cele 2 părți implică necesitatea imperativă de a controla comportamentul adversarului, adică de a-l elimina economic, psihologic sau chiar fizic.

În ambele cazuri esențială este puterea: posibilitatea pe care un actor - individ/națiune/organizație - de a controla comportamentul altui actor, de a modifica comportamentul acestuia.

Concluzie: conflictul apare atunci când puterea asupra altuia este scopul vizat/mijlocul de a atinge scopul.

- **Accepțiunea psihologică**

Conflictul a fost definit în termeni comportamentali: un autor: conflictul poate fi considerat din punct de vedere comportamental ca o formă de opoziție: - centrată pe adversar

- bazată pe incompatibilitatea scopurilor, intențiilor, valorilor părților
- directă și personală
- adversarul controlează scopul ambelor părți

Aceste aspecte se opun unor aspecte structurale/strategice: putere, control. Dacă aspectele structurale contribuie la definirea situațiilor conflictuale, aspectele emoționale sunt consecințe ale situațiilor conflictuale, ele pot influența prin feed-back chiar aspectele structurale modificându-le.

- **Accepțiunea sistemică:**

Conflictul nu există în afara elementelor sistemului și a interdependenței acestor elemente. Un sistem e compus din 4 elemente:

- competiție,
- cooperare,
- conflict,
- schimbare<sup>6</sup>

Între cele 4 există interacțiuni pozitive - cooperare, schimbare - / negative – competiție, conflict. În realitate relațiile dintre elemente nu sunt pur pozitive sau pur negative. Ele sunt compozite și atunci când o relație are elemente competitive și cooperatoare atunci aria schimbării/conflictului

---

<sup>6</sup> Scherer, 1975.