

ÎNCREDEREA ÎN MEDIERE

Introducere

Încrederea este esențială pentru mediere. În timp ce literatura de specialitate în domeniul medierii subliniază importanța "construirii încrederii" și "dezvoltarea raportului de încredere" există o lipsă de înțelegere a ceea ce generează în mod special încrederea în domeniul medierii.

În acest articol am încercat să identific și analizez comportamente specifice, calitățile personale și strategii care promovează încrederea în domeniul medierii. Înțelegerea subtilității a ceea ce de fapt generează încrederea în mediator, în procesul de mediere, este importantă în sprijinirea mediatorilor în încercarea lor de a crea un mediu de mediere care permite părților realizeze cele mai bune rezultate posibile.

Importanța încrederii în mediere

Cuvântul cheie este "**încrederea**". Dictionarul explicativ al limbii române definește **încrederea** ca "s.f. Acțiunea de a (se) încrede și rezultatul ei; sentiment de siguranță față de cineva, buna-credință sau sinceritate a cuiva; credință. Expr. Om (sau persoană) de (mare) încredere = persoană căreia i se poate încredința orice secret, orice misiune"

Astfel din momentul în care intră în substanța unui conflict, mediatorii se luptă să câștige încrederea părților. Pe tot parcursul medierii aceștia încearcă să construiască și să mențină încrederea părților în procesul de mediere, în mediator. Astfel, când nivelul încrederii este mare, părțile sunt mai puțin defensive și sunt mai doritoare să dezvăluie și să împărtășească amănunte, informații cu cealaltă parte aflată la masa medierii, precum și în sesiunea separată cu mediatorul – amănunte sau informații care pot fi cruciale pentru a ajunge la o soluție mutual acceptată.

Cât este de importantă încrederea în mediere? Consider că nici o altă calitate nu este mai importantă în procesul de mediere decât aceea de a putea să inspire și să construiești încredere.

Încrederea în mediator

Mediatorul este figura centrală în procesul de mediere. Fără mediator probabil părțile vor rămâne în litigiu sau, cel puțin în impas. În schimb, alături de mediator părțile au speranța de a ajunge la un acord sau rezoluție. Rolul general al mediatorului este de a facilita împăcarea părților sau de a ajunge la o soluție mutual acceptată.

Mediatorii au rolul de a facilita părților avansarea în rezolvarea disputei lor prin acțiuni de ascultare, empatizare, recunoaștere, clarificare, probare ș.a.m.d.

Pentru ca părțile să fie deschise și dispuse să apeleze și să participe la procesul de mediere trebuie să perceapă persoana mediatorului ca fiind una de încredere. În majoritatea cazurilor părțile nu sunt familiare cu mediatorul; părțile și mediatorul sunt străini. De obicei prima întâlnire cu mediatorul este fie întâlnirea preliminară, fie prima sesiune a medierii. În aceste condiții, mediatorul trebuie să lucreze la stabilirea încrederii rapid.

Întrucât medierea este voluntară părțile variază în dorința lor de a avea încredere în mediator. De exemplu, părțile care au fost direcționate către mediere pot fi suspicioase sau reticente să aibă încredere în mediator întrucât au senzația că sunt *obligate* să participe la mediere.

Pe de altă parte părțile care au ales să participe la mediere vor fi receptive și mai deschise în a avea încredere în mediator.

Însă, indiferent dacă părțile au dorința de a avea încredere este rolul mediatorului de a stabili încrederea acestora. Mediatorii cercetători și specialiști au identificat următoarele calități personale ale mediatorului la fel de eficiente în promovarea încrederii în mediator: empatia și credibilitatea. Acestea le vom dezvolta succint mai jos.

Empatia

Empatia este capacitatea de a înțelege și de a împărtăși sentimentele celuilalt. Capacitatea mediatorului de a empatiza cu părțile aflate în conflict a fost recunoscută ca fiind fundamentală în stabilirea încrederii în

mediere. Aceasta, întrucât părțile litigante apelează la mediator pentru un conflict nerezolvat care le-a afectat într-un fel sau altul sentimentele, de aceea este important ca mediatorul să înțeleagă, să aprecieze și să recunoască sentimentele, temerile, nevoile și îngrijorările părților.

Credibilitatea

Credibilitatea mediatorului este apreciată de unii mediorii cercetători ca fiind de departe cea mai importantă calitate a mediatorului. Credibilitatea înseamnă încredere și competență. Părțile consideră adesea un mediator credibil acela care demonstrează expertiză și competența de a observa lucrurile în amănunt.

Astfel un mediator care este credibil, competent și experimentat va avea mai degrabă capacitatea de a dobândi încrederea părților. Pe de altă parte, un mediator care nu are credibilitate și competență va crea un sentiment de nesiguranță părților, acestea punând la îndoială capacitatea mediatorului de a finaliza procesul de mediere.

Încrederea în mediere

Pe lângă faptul că părțile au încredere în mediator, ele trebuie să aibă încredere și în medierea însăși. Deși mediatorul acționează ca un facilitator al medierii și nu poate fi separat de aceasta este important ca părțile să aibă încredere că medierea este soluția rezolvării conflictului lor. Încrederea în procesul medierii este generată de două componente: credibilitate și imparțialitate

Credibilitatea

Credibilitate procesul de mediere este un fapt esențial și ea poate rezulta din două surse: de la terțe persoane (mediator, avocați, experți, alte persoane care au apelat la mediere) sau de la părțile în conflict.

În primul rând mediatorul, avocatul, expertul sau alte persoane care au apelat la mediere pot susține și recomanda procesul de mediere ca fiind cea mai eficientă metodă de rezolvare a conflictului. Această recomandare venită din partea unei terțe persoane poate conta foarte mult pentru părțile aflate în conflict în determinarea alegerii lor de a accepta medierea.

În al doilea rând, credibilitatea vine și din faptul înțelegerii de către părți a ceea ce semnifică procesul de mediere. De cele mai multe ori părțile nu înțeleg ce semnifică întru totul procesul medierii, iar aici îi revine mediatorului rolul de a explica aceasta. De aceea, este aproape vital ca mediatorul să aloce timp să explice părților care este exact rolul mediere, a structurii procesului de mediere și nu în ultimul rând al mediatorului.

De asemenea, este extrem de important ca mediatorul să explice părților că medierea este confidențială. De altfel, confidențialitatea medierii este un element primordial în construirea credibilității procesului de mediere. Confidențialitatea le creează părților siguranța că în timpul medierii pot să se exprime liber și onest într-un mediu protejat.

Imparțialitatea

Un proces de mediere imparțial facilitează dobândirea încrederii: părțile au nevoie să simtă că sunt tratate egal. De aceea este important ca mediatorul să depună eforturi pentru a asigura imparțialitatea medierii, întrucât o lipsă de imparțialitate poate duce la pierderea încrederii părților și la eșecul procesului de mediere.

Concluzii

Încrederea determină comportamentul părților raportat la mediere: încrederea ajută părțile să încerce soluționarea conflictului ivit între ele, determină un comportament pozitiv față de reușita procesului de mediere. De aceea este esențial ca părțile să aibă încredere, scopul acestui articol fiind acela de a sublinia câteva aspecte importante de care trebuie să țină seama mediatorul în eforturile sale de a câpăta încrederea părților în persoana sa și a procesului de mediere.