

MEDIATORUL ȘCOLAR

IONELA ROXANA UREA

MEDIATORUL ȘCOLAR

EDIȚIA A II-A, REVIZUITĂ ȘI ADĂUGITĂ



EDITURA UNIVERSITARĂ
București, 2015

Colecția ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI

Redactor: Gheorghe Iovan
Tehnoredactor: Ameluța Vișan
Coperta: Monica Balaban

Editură recunoscută de Consiliul Național al Cercetării Științifice (C.N.C.S.) și inclusă de Consiliul Național de Atestare a Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare (C.N.A.T.D.C.U.) în categoria editurilor de prestigiu recunoscut.

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

UREA, ROXANA IONELA

Mediatorul școlar / Ionela Roxana Urea. - București : Editura
Universitară, 2015
Bibliogr.
ISBN 978-606-28-0290-5

371.125

DOI: (Digital Object Identifier): 10.5682/9786062802905

© Toate drepturile asupra acestei lucrări sunt rezervate, nicio parte din această lucrare nu poate fi copiată fără acordul Editurii Universitare

Copyright © 2015
Editura Universitară
Editor: Vasile Muscalu
B-dul. N. Bălcescu nr. 27-33, Sector 1, București
Tel.: 021 – 315.32.47 / 319.67.27
www.editurauniversitara.ro
e-mail: redactia@editurauniversitara.ro

Distribuție: tel.: 021-315.32.47 / 319.67.27 / 0744 EDITOR / 07217 CARTE
comenzi@editurauniversitara.ro
O.P. 15, C.P. 35, București
www.editurauniversitara.ro

CUPRINS

Argument	7
Lista tabelelor și figurilor	9
CAPITOLUL 1 - DIMENSIUNILE MEDIATORULUI ȘCOLAR ...	10
1.1. Precizări conceptuale	10
1.2. Procesul medierii școlare	14
1.2.1. Principiile medierii școlare	14
1.2.2. Etape procesului de mediere școlară	16
1.2.3. Tipuri de mediatori școlari	19
1.2.4. Rolul părinților în medierea școlară	21
1.2.5. Rolul reprezentanților autorității educaționale	22
în procesul de mediere școlară	
CAPITOLUL 2 - ELEMENTE DE PSIHLOGIA COMUNICĂRII	24
2.1. Elemente bazale ale comunicării umane	24
2.2. Dinamism în comunicare interpersonală	42
2.3. Caracteristicile comunicării minorului	54
CAPITOLUL 3 - ELEMENTE DE MANAGEMENTUL CONFLICTULUI	63
3.1. Conflictul interuman	63
3.1.1. Note definitorii ale conflictului interuman	63
3.1.2. Conflictul educațional – caracteristici	72
3.2. Negocierea - formă de soluționare a conflictelor	75
3.2.1. Negocierea – generalități	75
3.2.2. Tehnicile utilizate în procesul negocierii	80
3.2.3. Negocierea în educație	83
3.3. Medierea	88
3.3.1. Concepte cheie	88
3.3.2. Medierea școlară – tehnici	89
3.3.3. Medierea copiilor cu tulburări emoționale	104
3.3.4. Medierea în învățământul preșcolar	106
3.3.5. Medierea în învățământul special	109
3.4. Tehnici de suport privind soluționarea conflictului	110
3.5. Prevenția situațiilor conflictuale	113

CAPITOLUL 4 - POLITICI PRIVIND DREPTURILE COPILULUI ÎN ROMÂNIA	117
4.1. Nevoile copilului – fundament pentru drepturile acestuia	117
4.2. Drepturile copilului – aspecte generale	126
4.2.1. Protecția și asistența asigurată.....	129
4.2.2. Drepturi și libertăți civile	134
4.3. Managementul calității în domeniul protecției copilului	138
4.4. Politici privind managementul calității în protecția copilului.....	140
4.5. Specificul asistenței sociale în școală	146
BIBLIOGRAFIE	150
ANEXE	155
Anexele 1-7 - Fișe utile în activitatea de mediere	155-161
Anexa nr. 8 - Jocuri pentru prevenirea conflictelor în mediu educațional	163

ARGUMENT

Societatea românească, este la ora actuală, extrem de dinamică, dar și foarte complexă în ceea ce privește probleme pe care educarea tinerei generații le ridică.

Ritmul din ce în ce mai alert, creșterea cerințelor sociale se resimt și la nivelul activității școlare, elevii fiind supuși unei presiuni la care, unii dintre ei, nu au mecanisme de a face față. Constatăm o incidență din ce în ce mai mare a conflictelor intergrupale, care nu se manifestă numai sub forma agresiunilor verbale, ci prin comportamente marcate, în unele situații de violență fizică.

Pe de altă parte, fenomenul de recesiune mondială, scăderea nivelului de trai și creșterea populației sărace, destructurarea familiei prin plecarea părinților să lucreze peste hotare și delegarea responsabilităților privind educarea propriilor copii unor terțe persoane (bunici, unchi, etc.) se constituie ca factori predispozanți ai abandonului școlar, ai dezvoltării unor conduite predelictuale.

Specialiștii implicați în educarea copilului trebuie în permanență, pentru a putea presta activitățile la un nivel corespunzător standardelor în domeniu, să-și dezvolte abilitățile profesionale, să se formeze într-o serie de ocupații conexe cu activitatea lor de bază. O astfel de ocupație conexasă este cea de **mediator școlar**.

Activitățile de mediere încep să-și facă simțite utilitatea și să se impună cu pași mici în România, începând cu domeniul juridic, și terminând cu cel școlar. În România, activitățile de mediere școlară, deși au debutat în 2005, sunt încă la început de drum și au devenit esențiale, în ultimii ani, pe fondul creșterii fenomenului de violență în mediul educațional. Experiența internațională în acest domeniu este extrem de vastă și utilă, iar specialiștii încearcă să beneficieze de programele implementate cu succes în România; programe ce au avut ca scop nu numai diminuarea modului de manifestare a situațiilor conflictuale la nivel educațional, ci și de prevenire a apariției acestora.

Pe de altă parte, creșterea fenomenului de abandon școlar, atât în mediu rural, dar și în mediul urban, necesită din ce în ce mai mult prezența mediatorului școlar atât în cadrul unităților școlare, dar mai ales în cadrul

comunității, astfel ca toți copiii să beneficieze de dreptul fundamental la educație.

Tehnicile utilizate în procesul de mediere școlară, relevă aspectul interdisciplinar al ocupației de mediator școlar. Utilizarea lor, determină statuarea unei tipologii specifice a mediatorului școlar, o anumită etică profesională.

Cartea „Mediatorul școlar” aflată la a doua ediție, se dorește a fi nu numai suportul teoretic care asigură formarea competențelor specifice ocupației de mediator școlar, ci și un ghid ce facilitează procesul de mediere școlară. Ea se adresează nu numai actualilor specialiști implicați în educarea, formarea tinerei generații, sau viitorilor specialiști, (profesori, cadre didactice), elevi ai liceelor pedagogice, studenți ai colegiilor, ai secțiilor de psihologie, sociologie, pedagogie, psihopedagogie specială, etc., ci și specialiștilor organizațiilor nonguvernamentale ce au ca scop promovarea, respectarea drepturilor copiilor și instituirea unui sistem de măsuri menite să prevină abandonul școlar și să faciliteze dezvoltarea armonioasă și integrarea în societate a copiilor.

Conferențiar Univ. Dr. Urea Ionela Roxana
București, noiembrie 2015

LISTA TABELELOR ȘI FIGURILOR

a) LISTA TABELELOR

Tabel nr. 1. Model de diagnostic al conflictului.....	66
Tabel nr. 2. Factori de escaladare și de diminuare a conflictului	70
Tabel nr. 3. Elementele unui conflict	70
Tabel nr. 4. Modelul de dezvoltare și stingere a unui conflict școlar	74
Tabel nr. 5. Rolurile abordate pe durata negocierii	79
Tabel nr. 6. Condiții de utilizare a medierii	88
Tabel nr. 7. Relevanța întrebărilor prin prisma scopurile utilizării lor....	94

b) LISTA FIGURILOR

Figura nr. 1. Schema actului de comunicare.....	29
Figura nr. 2. Sfera de cuprindere și de obiectivare a conflictului.....	69
Figura nr. 3. Sfera de cuprindere și de obiectivare a conflictului în mediul educațional	73
Figura nr. 4. Piramida trebuințelor a lui A. Maslow.....	122
Figura nr. 5. Elementele motivaționale ale procesului managerial în sistemul protecției sociale a copilului	143

CAPITOLUL 1

DIMENSIUNILE MEDIATORULUI ȘCOLAR

1.1. Precizări conceptuale

Societatea românească este într-un proces de transformări, reconsiderări ale valorilor sale, ale modurilor de relaționare interumană, ale exigențelor față de individ. Toate aceste transformări, alături de accesul din ce în ce mai mare la multiple surse de informare, își pun amprenta asupra modului în care copilul, ca reprezentant al generației viitoare, este format, educat, pe de o parte; iar pe de altă parte, asupra modului în care specialiștii care se ocupă de formarea copilului sunt abilitați să facă față, în activitatea lor, unor cerințe din ce în ce mai complexe.

Integrarea României în Uniunea Europeană implică pregătirea specialiștilor în conformitate cu o serie de exigență, astfel că la ora actuală vorbim în formarea profesională (atât pentru copil, dar și pentru specialiști) de existența unor competențe specifice fiecărei profesiuni; vorbim așadar de diversificarea unor ocupații, dar și de apariția unora noi, cum ar fi cele ce mediază o serie de relații, un caz aparte fiind cea de a de **mediator școlar**.

Înainte de a prezenta caracteristicile mediatorului școlar, trebuie să facem o serie de precizări referitoare la mediere.

De cele mai multe ori, în literatura de specialitate vom găsi că termenii „mediere” și „conciliere” sunt folosiți alternativ.

„Concilierea este un proces de soluționare alternativă a conflictelor (litigiilor) mai mult sau mai puțin structurate, prin care părțile utilizează un conciliator, în încercarea de a rezolva diferendele existente între acestea. Conciliatorul, care se întâlnește cu părțile atât separat, cât și împreună, face acest lucru pentru scăderea tensiunii dintre părți, pentru îmbunătățirea procesului de comunicare. Conciliatorul încurajează părțile să exploreze soluții potențiale și le asistă pentru găsirea unui rezultat care să fie acceptat de fiecare parte”¹.

Altfel spus, concilierea este procesul prin care o terță persoană (parte), independentă, acționează ca un expert și are ca obiectiv de a

¹<https://en.wikipedia.org/wiki/Conciliation>, accesat la data de 15.07.2015

concepe un acord pe baza punctelor de vedere exprimate de părți. Fiecare parte va încerca să negocieze condițiile specifice de realizare. În unele situații, concilierea este echivalentul unei recomandări, sau a unui sfat pe care părțile au libertatea de a îl accepta sau de a-l respinge, dar se poate merge dincolo de acesta în unele forme de conciliere².

Concilierea nu este un proces structurat. În cadrul concilierii nu se abordează cauzele, motivele ce au determinat producerea conflictelor între părți. (apud. Popoviciu, Stoica, 2013, pag. 38).

În schimb, medierea este procesul prin care o terță persoană (parte), independentă, acționează pentru a se stabili termenii unui acord privind temele aflate în dispută, conflict.

Unii specialiști consideră medierea ca o întâlnire informală între părți condusă de o a treia parte, neutră. Ea se bazează pe un proces pe care fiecare parte îl controlează. Procesul medierii poate ajuta la atingerea unui acord referitor la probleme specifice, dar poate contribui și la crearea, pe viitor, a unor mai bune relații între părți³.

Gradul de control pe care fiecare parte îl are este diferit în procesul de mediere față de cel pe care îl are în procesul de conciliere. În fiecare dintre cazuri, participarea la acestea este benevolă. Concilierea se bazează pe un contract sau pe o înțelegere care să nu prejudicieze nici una dintre părți vis a vis de cele negociate.

Prin intermediul procesului de mediere, fiecare parte devine responsabilă pentru rezultatul final la care se ajunge, pentru modul cum se vor simți, pentru modul în care vor gândi, pentru creșterea gradului de încredere în sine. (apud. Sánchez Martinez L, 2007, p. 55)

Medierea școlară este o întâlnire informală între părinți și reprezentanții școlii sub directa îndrumare a unui mediator școlar. Mediatorul școlar ajută părinții și autoritățile școlare să rezolve neînțelegerile legate de evaluarea copilului, programul educațional al acestuia sau orientarea către carieră a copilului respectiv.

Procesul de mediere școlară poate ajuta fiecare parte să ajungă la un acord privind probleme punctuale, dar și la măsurile ce pot fi aplicate în mod efectiv și eficient. El poate, de asemenea, să contribuie și la formarea unor abilități de relaționare între părinți și autoritățile școlare.

Medierea școlară se realizează normal într-un spațiu al școlii unde mediatorul școlar și cei care sunt mediați participă (pot fi atât părinți cât și copii). Cadrele didactice ce lucrează sau cunosc părțile nu iau parte la

² Haselgrove-Spurin, C (2002). „The role of the mediator”, at, Reading Autumn Conference 2002 of the Society of Expertwitnesses, Great Britain,

³ *** North Carolina Department of Public Instruction, 2009

procesul de mediere școlară și nu am cum să controleze acest proces în mod direct.

Așadar, procesul de mediere școlară este realizat de o persoană calificată denumită generic *mediator școlar*.

În standardele ocupaționale din România⁴ se precizează că *Mediatorul școlar* „acționează ca agent al comunității în relație cu școala. El reprezintă comunitatea în școală și școala în cadrul comunității.

Mediatorul școlar este angajatul și subordonatul unităților de învățământ preuniversitar sau al centrelor de resurse și de asistență educațională, înființate și organizate conform Ordinului Ministrului Educației și Cercetării nr. 5418/2005”.

Mediatorul școlar colaborează cu personalul unității de învățământ preuniversitar, cu consiliul părinților și cu alte structuri asociative ale părinților recunoscute de către unitatea de învățământ preuniversitar, cu autoritățile locale și județene, cu organizații non-guvernamentale și cu ceilalți parteneri ai unității de învățământ preuniversitar care au ca scop creșterea gradului de participare la educație și îmbunătățirea calității serviciilor educaționale oferite de școală comunității”.

Sarcina principală a mediatorului școlar este să sprijine participarea tuturor copiilor din comunitate la învățământul obligatoriu, prin încurajarea implicării părinților în educația copiilor și în viața școlii și prin facilitarea cooperării între familii, comunitate și școală⁴

„Ordinul MECT nr. 1539/19 iul. 2007 (publicat în M. Of. R. nr. 670/1.X.2007) prezintă în cap. III, art. 9 Fișa cu atribuțiile mediatorului școlar, care extinde și flexibilizează sarcinile acestui post didactic auxiliar:

- ✓ facilitează dialogul școală – familie – comunitate;
- ✓ contribuie la menținerea și dezvoltarea încrederii și a respectului față de școală în comunitate și a respectului școlii față de comunitate;
- ✓ monitorizează copiii de vârstă preșcolară din comunitate care nu sunt înscriși la grădiniță și sprijină familia/sustinatorii legali ai copilului în demersurile necesare pentru înscrierea acestora în învățământul preșcolar;
- ✓ monitorizează copiii de vârstă școlară, din circumscripția școlară, care nu au fost înscriși niciodată la școală, propunând conducerii școlii soluții optime pentru recuperarea lor și facilitând accesul acestora la programele alternative de învățământ (înscrierea în învățământul de masă la cursuri de zi sau la cursuri cu frecvență redusă, includerea în programul A doua șansă etc.);

⁴ <http://www.anc.edu.ro/uploads/SO/Mediator-scolar.pdf>, (fost www.cnfpa.ro) accesat la data 1.05.2015

- ✓ sprijină organizarea de programe - suport pentru îmbunătățirea performanțelor școlare;
- ✓ colectează datele statistice relevante pentru monitorizarea accesului la educație și menținerea copiilor în sistemul educațional obligatoriu;
- ✓ asigură actualizarea bazei de date despre copiii aflați în pericol de abandon școlar, monitorizează situația școlară și activitatea extrașcolară a acestora, încurajând participarea lor la educație;
- ✓ consemnează cu acuratețe și obiectivitate problemele educaționale sau de altă natură care au efect asupra participării la educație a copiilor din comunitate, informând familiile despre rolul școlii și despre prevederile legale referitoare la participarea copiilor la educație;
- ✓ transmite școlii toate datele colectate din comunitate, în scopul identificării soluțiilor optime pentru asigurarea accesului egal la educație al copiilor;
- ✓ contribuie la deschiderea școlii către comunitate și la promovarea caracteristicilor etnoculturale în mediul școlar, prin implicarea în organizarea de activități cu părinții/alți membri ai comunității, organizarea de activități cu dimensiune multiculturală, organizare de activități extracurriculare, etc.;
- ✓ monitorizează și încurajează prezența elevilor la orele din cadrul programelor alternative, suplimentare/de sprijin;
- ✓ sprijină elaborarea planului de desegregare școlară și implementarea acestuia, prin colaborare cu conducerea școlii;
- ✓ informează autoritățile responsabile despre eventualele încălcări ale drepturilor copilului și sprijină demersurile acestora pentru soluționarea situațiilor respective.”⁵

Tot în cadrul Standardelor ocupaționale sunt precizate principalele atribuții ale mediatorului școlar⁶:

- ✓ Facilitează dialogul școală-familie-comunitate.
- ✓ Contribuie la menținerea și dezvoltarea încrederii și a respectului școlii față de comunitate și al comunității față de școală.
- ✓ Monitorizează copiii de vârstă preșcolară care nu au fost înscriși la grădiniță și sprijină familia (susținătorii legali) în vederea înscrierii copilului în învățământul preșcolar.

⁵ http://www.horslarue.org/files/Ghidul_Mediatorului_Scolar.pdf, accesat la 03.07.2015

⁶ <http://www.anc.edu.ro/uploads/SO/Mediator-scolar.pdf>, (fost www.cnfpa.ro) accesat la data 1.05.2015

- ✓ Monitorizează copiii de vârstă școlară care nu au frecventat cursurile învățământului obligatoriu și propune consiliului școlii soluții optime de recuperare și de facilitare a accesului acestora la programe de educație alternative (a doua șansă, învățământ cu frecvență redusă, programe de intervenție personalizată, „Școala de după școală” etc).
- ✓ Adună date statistice relevante pentru accesul la educație și sprijină direct și prioritar menținerea copiilor în sistemul de învățământ obligatoriu.
- ✓ Asigură actualizarea bazei de date despre copiii aflați în pericol de abandon școlar, monitorizează situația școlară și activitățile extrașcolare ale acestora, încurajând participarea acestora la educație.
- ✓ Transmite școlii toate datele colectate din comunitate, în scopul identificării soluțiilor optime pentru asigurarea accesului egal al copiilor la educație.
- ✓ Previne și mediază conflictele între familie, comunitate și școală;
- ✓ Ajută părinții, profesorii, elevii să cunoască și să depășească barierele care îi împiedică pe unii copii să participe la educație (prejudecăți sociale, culturale, lipsa de încredere în educația formală etc.).
- ✓ Contribuie la deschiderea școlii către comunitate și la promovarea valorilor culturale tradiționale ale acesteia în mediul școlar, prin implicarea în organizarea de activități cu specific multicultural cu părinții și ceilalți membri ai comunității.
- ✓ Sprijină elaborarea planului de desegregare școlară și implementarea acestuia, prin colaborare cu conducerea școlii și cu reprezentanții comunității.
- ✓ Informează autoritățile despre orice posibilă încălcare a drepturilor copilului, sprijinind demersurile acestora pentru soluționarea situațiilor respective.

1.2. Procesul medierii școlare

1.2.1. Principiile medierii școlare

Specialiștii implicați în procesul de mediere școlară s-au preocupat pentru elaborarea unui cod deontologic al mediatorului școlar. Astfel, în 2006, Asociația Americană pentru Rezolvarea Conflictelor („The Association for Conflict Resolution”) care consideră medierea, în special

medierea școlară, ca principală metodă de rezolvare a conflictelor educaționale, au elaborat următoarele principii de acțiune:

1. Autodeterminarea. Mediatorul trebuie să conducă procesul de mediere pe baza autodeterminării părților implicate în proces, în sensul că, decizia pentru o anumite opțiune de soluționare a conflictului trebuie să revină participanților. Mediatorul nu trebuie să influențeze procesul sub nici o formă.

2. Imparțialitatea.

a. Mediatorul trebuie să medieze procesul într-o manieră imparțială. Aceasta presupune ca nici una dintre părți să nu fie favorizată, dar nici prejudiciată.

b. Mediatorul trebuie să evite să facă orice care să sugereze părtinirea unei părți.

Aceasta înseamnă că nu poate întreprinde acțiuni bazate pe caracteristicile sau istoria personală a părților, pe valorile, credințele sau pe modul cum se comportă în procesul de mediere.

c. Dacă în orice moment, mediatorul nu mai poate fi imparțial, el trebuie să se retragă din procesul de mediere.

3. Conflictul de interese. Mediatorul trebuie să evite conflictele de interes în procesul de mediere. Conflictul de interese apare în momentul în care mediatorul are relații personale cu una dintre părțile aflate în mediere.

4. Competența. Fiecare mediator trebuie să dobândească abilități privind tehnicile de mediere, diversitatea culturală. Aceasta presupune perfecționarea constantă și continuă a mediatorului.

5. Confidențialitatea.

a. Mediatorul trebuie să păstreze confidențialitatea a ceea ce se discută pe toată durata procesului.

b. La începutul activității de mediere, mediatorul școlar prezintă părților ce înseamnă confidențialitatea și care sunt excepțiile de la confidențialitate.

c. Dacă mediatorul stabilește întâlniri separate cu fiecare parte implicată, el nu trebuie să furnizeze informații despre ceea ce s-a discutat în cadrul întâlnirilor cu o parte, dacă partea în cauză nu și-a dat acordul asupra acestui lucru.

6. Calitatea procesului.

a. Mediatorul trebuie să conducă procesul într-un mod echitabil pentru fiecare parte. Aceasta presupune ca fiecare parte să *aibă oportunitatea să vorbească, să audă, să propună, să evalueze, să respingă sau să accepte* soluțiile potențiale de rezolvare a situației/ ale conflictului.

b. Mediatorul trebuie să încurajeze onestitatea în rândul participanților la procesul de mediere.

c. Mediatorul nu trebuie să facă promisiuni privind obținerea, la sfârșitul procesului de mediere, a unor rezultate specifice, dorite sau predictibile.

Respectarea principiilor generice ale medierii implică existența unor drepturi ale fiecărei părți implicate. Acestea drepturi se regăsesc și la părțile implicate în procesul de mediere școlară, după cum urmează:

- a) Fiecare parte implicată în procesul de mediere școlară beneficiază de confidențialitate din partea mediatorului școlar. Întregul proces de mediere școlară este supus confidențialității mediatorului școlar;
- b) Fiecare parte participă la procesul de mediere școlară în mod voluntar;
- c) Fiecare parte care participă la procesul de mediere școlară trebuie să respecte integritatea celeilalte părți. Nu sunt admise înjurături, apelative, sau alte forme de adresare care lezează personalitatea celeilalte părți;
- d) Participarea la procesul de mediere școlară impune informarea de către mediatorul școlar a fiecărei părți cu privire la modul în care se va desfășura procesul de mediere școlară;
- e) Fiecare parte care participă la procesul de mediere școlară va beneficia de același timp pentru expunerea propriului punct de vedere cu privire la starea conflictuală în care este implicată;
- f) Fiecare parte care participă la procesul de mediere școlară are dreptul de a formula propriile soluții pentru soluționarea situației conflictuale;
- g) Fiecare parte care participă la procesul de mediere școlară are dreptul de a decide asupra soluțiilor optime pentru soluționarea situației conflictuale;
- h) Fiecare parte care participă la procesul de mediere școlară are dreptul de a beneficia de un proces corect de mediere școlară;
- i) Părțile care participă la procesul de mediere școlară au dreptul de a fi asistate de un mediator școlar imparțial și neutru.

1.2.2. Etapele procesului de mediere școlară

Așa cum am constatat procesul de mediere presupune respectarea unor principii care contribuie la realizarea lui cu succes. Însă, pe lângă aceste principii, specialiștii în domeniul medierii, mai ales al medierii școlare au stabilit o desfășurare etapizată a lui.

În anii '90, specialiștii în domeniu, concepeau medierea într-un număr diferit de etape, unele suprapunându-se și determinând perioade lungi de realizare a procesului. În 2001, ICRU (Institute of Conflict Resolution Unit) în colaborarea cu California Western School of Law, au stabilit patru etape principale ale procesului de mediere școlară, fiecare dintre ele presupunând sarcini specifice.

Prima etapă, este una introductivă și are ca scop câștigarea încrederii în mediatorul școlar și în procesul de mediere. Această etapă presupune: amenajarea unei încăperi care să sugereze confort psihic, siguranță; utilizarea de către mediatorul școlar a unui limbaj simplu, facil pentru părțile implicate, accesul la toalete a participanților, existența unor resurse: hârtie și creioane, tablă cu trepied și carioci; prezentarea regulilor de bază ale medierii, a condițiilor e acces pentru persoanele cu handicap, a unor nevoi speciale cum ar fi medicația, răcoritoare, interpreți, transport, a momentelor când se ia pauză.

Fiecare participant trebuie: să-l asculte pe celălalt, să fie onest, să aibă răbdare, aibă respect pentru celălalt și să fie calm

A doua etapă presupune definirea problemelor care au dus la conflict și stabilirea agendei de lucru. Această etapă presupune următoarele elemente:

- a. Oferirea către fiecare parte a șanseii de a fi auzită, de a explica în viziune proprie desfășurarea evenimentelor;
- b. Informarea mediatorului cu privire la: ce s-a întâmplat; ce simte fiecare parte despre ceea ce s-a întâmplat; ce gândește fiecare parte despre ce s-a întâmplat; cum se relaționau părțile înainte de conflict;
- c. Informarea tuturor participanților cu privire la: ce s-a întâmplat; ce simte fiecare parte despre ceea ce s-a întâmplat; ce gândește fiecare parte despre ce s-a întâmplat; cum relaționau părțile înainte de conflict;
- d. Sumarizarea tuturor problemelor sugerate de părțile implicate;
- e. Listarea tuturor: *problemelor de substanță discutate; problemelor emoționale care le însoțesc pe primele; identificarea la cele două părți a punctelor comune.*

Realizarea acestei liste determină în fapt constituirea agendei de mediere

A treia etapă are ca scop constituirea încrederii reciproce prin: crearea unui sistem de încredere reciprocă; împărtășire reciprocă de informații, interese, nevoi, preocupări; deschiderea către noi dimensiuni ale problemelor; scăderea rezistenței la stabilirea unui acord între părți.

Ea vizează ajutarea părților în *tranziția de la o atmosferă ostilă marcată de povestirea evenimentelor prin accentuarea daunelor și a încărcăturii emoționale ce le-a însoțit, la o atmosferă propice pentru rezolvarea reciprocă a problemei.*

În această etapă se constituie Grupul de Prietenie. Utilizând tehnici speciale de mediere, mediatorul se întâlnește inițial, separat și în mod confidențial cu fiecare parte, iar ulterior cu ambele părți și vizează realizarea unor acțiuni care să atingă următoarele obiective ale grupului de prietenie:

- a. Împărtășirea unor secrete;
- b. Împărtășirea unor motive de acțiune;
- c. Reducerea tensiunilor ce pot să apară;
- d. Ajutarea unui participant să rezolve o problemă care îl pune în impas;
- e. Ajutarea unui participant să aibă o conduită care să nu determine conflict, să salveze aparențele în plan social;
- f. Confruntarea fiecărui participant cu o problemă „de partid”, o problemă care afectează grupul prieteniei ca entitate.

Pe toată durata acestei etape, fiecare participant trebuie să aibă încredere în sine.

De asemenea, către finalul acestei etape sau în următoarea etapă, pot să apare situații ”de criză”. De aceea este important ca: **detaliile și faptele să fie clar precizate; interesele, nevoile și preocupările fiecărei părți trebuie clarificate.**

A patra etapă, are ca scop rezolvarea problemelor identificate. Ea este o etapă de brainstorming, de găsire de posibile soluții la problemele identificate și presupune:

- a. Se începe cu cele mai simple probleme identificate;
- b. Elaborarea cât mai multor idei privind soluțiile la aceste probleme;
- c. Mediatorul notează aceste idei într-un carnețel;
- d. Selectarea ideilor care desemnează soluții viabile;
- e. Discutarea soluției sau soluțiilor cu cea mai mare probabilitate de optare în soluționarea conflictului;
- f. Stabilirea termenilor acordului privind soluția aleasă.
- g. Realizarea acordului de mediere în formă scrisă

După unii specialiști, procesul medierii se termină odată ce părțile au ajuns la un acord privind soluționarea conflictului. Există însă și specialiști care consideră că, procesul medierii școlare are și o componentă de prevenție privind apariția unor viitoare conflicte între părțile mediate. De aceea ei consideră că este necesar să se realizeze ca o ultimă etapă a procesului de mediere școlară și

h. Menținerea activă a procesului de comunicare socială între părțile inițial implicate în conflict.

În procesul de mediere școlară pot apare o serie de capcane, pe care le redăm sumar în cele ce urmează⁷:

- Mediatorul nu a explicat clar rolul său sau procesul de mediere;
- Mediatorul a nu stabilit corect regulile de bază;
- Medierea este prea dirijată;
- Mediatorul supune participanții unui interogatoriu contradictoriu;
- Mediatorul apără o parte sau îi dă acesteia sfaturi;
- Mediatorul judecă una din părți;
- Mediatorul grăbește părțile;
- Mediatorul menționează propria experiență;
- Mediatorul face o serie de presupuneri privind evenimentele;
- Mediatorul se enervează sau devine nerăbdător când întârzie apariția unei acord prin care se soluționează problema;
- Mediatorul nu rezumă exact problemele discutate;
- Mediatorul își impune propriile soluții

1.2.3. Tipuri de mediatori școlari

Procesul medierii necesită ca mediatorul școlar să respecte în activitatea sa o serie de cerințe. Astfel, el :

- ✓ reflectă opiniile generale ale ambelor părți;
- ✓ include toate chestiunile majore;
- ✓ exclude toate chestiunile ce nu pot fi soluționate prin mediere;
- ✓ este receptiv la nevoile părților;
- ✓ include declarații sau evaluări a ceea ce cred părțile că pot obține prin mediere;
- ✓ se concentrează pe ce se poate realiza;
- ✓ caută să găsească poziții comune;
- ✓ nu minimalizează diferențele;
- ✓ reformulează declarații ostile sau acuzatorii.

În afara acestor cerințe, ceea ce definește un mediator este personalitatea mediatorului, experiența sa în domeniu. Literatura de specialitate a identificat existența aproximativ a 28 de stiluri de mediatori școlari, care pot fi sintetizate în patru tipuri de bază⁸:

⁷ *** Seminar „Practici de mediere și conciliere”, Eu – Phare, Proiect de înfrățire instituțională, RO 2003/IB/SO/02.

⁸ Apud. Haselgrove-Spurin, C (2002). „*The role of the mediator*”, at, Reading Autumn Conference 2002 of the Society of Expertwitnesses, Great Britain, pag. 69.

A) **SALVATORUL.** Este stilul ce se regăsește la mediatorii școlari din centrele comunitare de mediere. Stilul de mediere al acestuia nu permite realizarea unor ședințe cu fiecare parte implicată, ceea ce afectează eficiența procesului de mediere. Este adoptat în special de către psihologii, consilieri care pot aluneca în capcana de a considera procesul de mediere școlară ca pe o modalitate de a scoate din criză copilul respectiv.

B) **A treia parte în procesul de negociere,** este un stil **specific de mediere școlară** ce a fost adoptat o perioadă îndelungată în Regatul Unit. După prima sau primele două ședințe ale procesului de mediere în care părțile s-au întâlnit, ulterior, ele lucrau separat cu mediatorul școlar.

Mediatorul aborda probleme semnalate de părți din diferite puncte de vedere și interpreta datele obținute într-un mod pe care îl considera propice pentru a se ajunge la un acord.

Stilul acesta de abordare a procesului de mediere școlară, este învechit și au fost semnalate o serie de probleme în procesul de mediere școlară datorită modului cum părțile implicate percep neutralitatea mediatorului. De acela mai multe ori, părțile își manifestau neîncrederea în mediator deoarece în mod constant el discuta în contradictoriu cu acea parte care nu era de acord cu punctele sale de vedere.

C) **Creatorul de acorduri.** Acest stil de mediere școlară, relevă că mediatorul lucrează separat foarte mult, în mod intenționat, cu fiecare parte. El este un tip foarte manipulativ și de multe ori poate înșela una sau ambele părți implicate în mediere pentru a ajunge la un acord. El va formula propriile soluții privind stingerea conflictului și își va folosi toate resursele pentru „a vinde aceste soluții” părților implicate în mediere. Uneori el poate folosi tehnici de intimidare sau de constrângere pentru ca participanții care nu sunt de acord cu soluțiile sale, să le accepte până la urmă.

Mediatorul cu un astfel de stil, consideră că el știe care este cea mai bună și adecvată soluție la problema semnalată. El se ghidează în activitatea de mediere școlară după principiul „scopul scuză mijloacele” și este perceput cu neîncredere de către părțile implicate în mediere; de aceea se va apela o singură dată la el.

Acest tip de mediator școlar confundă procesul de mediere, în general, cu cel de arbitraj.