

RECONCILIERE PRIN PRACTICI RESTAURATIVE

Suport de curs

Sesiune de formare 17 – 18 Septembrie 2015

Formator: Adina Nica

Proiectul : I4P România- „Pregătirea Rețelei Infrastructuri pentru Pace România”, Proiect finanțat prin granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România; Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a granturilor SEE 2009-2014. Întreaga răspundere asupra corectitudinii și coerenței informațiilor prezentate revine formatorului, care prin contract a garantat că toate materialele al cărui autor este, vor fi elaborate în conformitate cu ghidul împotriva plagiatului, așa cum este el publicat pe site-ul Universității Babeș – Bolyai la link-ul: http://polito.ubbcluj.ro/scoaladoctorala/?page_id=214

Pentru informații oficiale despre granturile SEE și norvegiene accesați www.eeagrants.org și <http://www.fondong.fdsc.ro>

*“Fie-ți milă de alții: trăiește frumos, învață mult, creează bine!
Alții au nevoie de împlinirea ta la fel ca tine”.¹*
Constantin Noica

PREZENTARE GENERALĂ

Justiția restaurativă vine ca o alternativă a sistemului tradițional de justiție, încercând să repare prin metodele ei o inegalitate între actorii conflictului: victimă – agresor. În timp ce justiția clasică își concentrează atenția pe sancțiuni, centrându-se pe cel care a comis delictul, justiția restaurativă așează pe un loc la fel de important victima, care are șansa unei veritabile reparații.

Deși recunoscută în teorie de Albert Eglash încă din 1958, practicile restaurative prind aripi abia în jurul anilor 1970 și se axau în principal pe medierea între victimă și infractor. Astfel, au funcționat în Statele Unite și Canada centre care practicau justiția restaurativă (Minnesota Restitution Center în SUA², în care a fost dezvoltat un program de despăgubire a victimelor de către infractori, și Programul de Reconciliere între Victimă și Infractor din Ontario, Canada³).

Aceste programe au fost continuate și replicate sub forme inovatoare începând cu anii 1990, când s-au dezvoltat primele conferințe și cercuri restaurative la care puteau participa familiile și prietenii victimelor și infractorilor, precum și alți membri ai comunității. Astfel, numai în Statele Unite au apărut peste 300 de programe de mediere în anii '90 și peste 500 în Europa. Începând cu anul 2000, preocuparea pentru aceste metode alternative a crescut, existând peste 400 de programe restaurative doar în Canada. De asemenea, statele Uniunii Europene au evoluat substanțial în materia metodelor alternative de soluționare a disputelor, realizând că atitudinea agresorului se poate schimba și poate interveni responsabilizarea acestuia atât timp cât acesta conștientizează măsura faptelor sale printr-un proces de internalizare.

Practicile restaurative și-au dovedit eficacitatea în prevenirea delicvenței și încep să aibă un rol din ce în ce mai important în administrarea justiției în cadrul comunității.

Principiile justiției restaurative construiesc o atmosferă de încredere și demnitate prin evitarea reproșurilor și a blamului, acceptarea greșelilor făptuitorului ca etape de învățare și implicarea în procesul de vindecare a făptuitorului și a victimei, precum și a altor persoane de încredere pe care acestea le acceptă lângă ei.

Spiritul acestor practici este spiritul toleranței, al acceptării celuilalt și al reconstruirii și regăsirii umanității.

Cele mai folosite metode restaurative sunt: analiza restaurativă, discuțiile restaurative, cercurile de împăcare, conferințele familiale, programele de împăcare între victimă și făptuitor și medierea.

¹ Noica C., *Carte de înțelepciune*, Editura Humanitas, 1993

² Departamentul de Justiție, SUA - National Criminal Justice Reference Service:
<https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/59303NCJRS.pdf>

³ http://www.cjibc.org/victim_reconciliation

ABORDĂRI DISCIPLINAR - PUNITIVE ȘI ABORDĂRI RESTAURATIVE

*Cum să lași logica în da și nu când tot ce este cunoaștere,
spre a nu vorbi de rest, este între da și nu?*⁴

Constantin Noica

Justiția penală tradițională și-a demonstrat în timp ineficiența în prevenirea delincvenței și reinsertia socială a agresorilor. Caracterul retributiv al sistemului care vizează sancționarea celui vinovat nu permite o reasezare a relațiilor sociale într-o formă neagresivă. Studiile au demonstrat că impunerea de sancțiuni duce la o creștere a comportamentelor ofensatoare și în aceste condiții se impune tratatarea diferită a situațiilor conflictuale prin metode alternative la instanța de judecată.

Drept urmare, practicile restaurative își fac treptat loc în sistemul românesc drept alternativă care își propune să revitalizeze puterea celor implicați în conflict de a găsi soluții corespunzătoare propriilor nevoi.

Această abordare este diferită față de mult folosită forță coercitivă a statului și se manifestă nuanțat față de procedura clasică, ajutând agresorul să conștientizeze valorile comunității și să facă schimbări de mentalitate și comportament. Modalitățile de implementare ale celor două procese se deosebesc în funcție de:

Normele aplicabile

Legea penală guvernează sistemul clasic și aplicarea ei prin intermediul organelor statului urmărește pedepsirea delincentului. Delictul este considerat ca o transgresare a ordinii sociale și, pe cale de consecință, cel care suferă în principal un prejudiciu este statul.

Justiția restaurativă se desfășoară după norme și principii ancorate în realitatea imediată, care au rolul de a asigura un tratament adecvat victimei și delincentului în raport cu victima, urmărind includerea în acest proces a comunității. Aceasta se bazează pe reparație, responsabilitate, voluntariat, spirit comunitar, remediere și prevenție timpurie. Prin comiterea delictului se crează un prejudiciu victimelor (individuale sau colective) și acestea vor sta în centrul găsirii unor soluții reparatorii.

Rolul părților implicate în cele două procese

Justiția clasică oferă două locuri fantomatice victimei și agresorului prin care aceștia se pierd în decorul instanței, agresorul așteptând sancțiunea în timp ce victima este expusă și de multe ori revictimizată.

Modelul justiției restaurative oferă părților direct implicate în conflict un rol principal, acestea participând activ în tot timpul desfășurării procedurii.

⁴ Noica C., *Carte de înțelepciune*, Editura Humanitas, 1993

De asemenea, în acest proces inovator vor fi implicate toate părțile care au legătură cu delictul. Această comunitate se organizează în scopul construirii de soluții pentru viitor astfel încât consecințele negative ale delictului să fie stopate.

Procesul restaurativ este facilitat de o persoană neutră și imparțială care este validată de încrederea părților.

Caracterul reparatoriu

Justiția clasică contribuie în mică măsură la reparația daunelor și prejudiciilor aduse victimei de către agresor, victima fiind de multe ori în imposibilitatea de a aduce dovezi privind cuantumul acestora.

Totodată, procesul din instanță întârzie reparația oportună, aducând de multe ori victima în situații care nu mai fac posibilă recuperarea completă fizică sau psihică. Sistemul clasic omite faptul că în multe cazuri nevoile victimei își pot găsi recunoașterea doar prin intermediul persoanei care a comis delictul.

Practicile restaurative oferă atât victimei, cât și agresorului ocazia de a internaliza un proces vindecător. Prin intermediul acestui proces, agresorul conștientizează motivele comiterii faptei și efectele comportamentului său neadecvat. Acesta are șansa de a-și asuma direct răspunderea pentru consecințele produse. În acest fel, agresorul participă la propria sa recuperare și contribuie direct la repararea daunelor produse victimei și comunității.

Justiția restaurativă crează un parteneriat între reprezentanții justiției, victimă, delincent, membrii familiei acestora și alți membri ai comunității. Astfel, actul de justiție devine transparent și accesibil, permițând părților să intervină în mod voluntar în proces și să își contureze singure, în conformitate cu propriile valori și nevoi, o soluție reparatorie, de purificare pentru fiecare dintre ei, înaintea intervenției judiciare clasice.

PRACTICILE RESTAURATIVE ȘI VALORILE PARTICIPATIVE

Utilizarea practicilor restaurative presupune o schimbare în gândire, o schimbare a modului în care noi, societatea, intervenim pentru a regla consecințele comiterii unei infracțiuni sau fapte ofensatoare.

Articolul 57 din Codul Penal prevede că pedeapsa este o măsură de constrângere aplicată în scopul reeducării condamnatului și al prevenirii săvârșirii de noi infracțiuni. Prevenirea săvârșirii de noi infracțiuni se realizează atât pentru cel căruia i se aplică o pedeapsă care este menită să asigure constrângerea și reeducarea infractorului, *prevenția specială*, cât și pentru ceilalți destinatari ai legii penale care, sub amenințarea cu pedeapsa prevăzută în norma penală, își conformează conduita exigențelor acesteia, așa numita *prevenție generală*.⁵

Scopul pedepselor întâlnește rareori interesele și nevoile părților vătămate, el vizând în special constrângerea și reeducarea celui care a comis o infracțiune, precum și disciplinarea celorlalți membri ai societății care primesc în felul acesta un exemplu pentru a nu comite la rândul lor infracțiuni. Statul își păstrează preocuparea principală de a găsi vinovatul și de a stabili forma vinovației și individualizarea pedepsei.

Pedeapsa ar trebui să fie mai mult decât o plată a răului comis și să echilibreze comportamentul făptuitorului prin înlăturarea depinderilor antisociale ale acestuia, aceasta fiind funcția de reeducare. Astfel, în mod ideal, pedeapsa acționează asupra conștiinței infractorului și îi imprimă acestuia o mai bună înțelegere a consecințelor faptelor sale și educarea în spiritul respectării legii. Din păcate, această funcție a pedepsei este rareori activată tocmai pentru că părțile sunt izolate una de cealaltă, iar principala preocupare a actorilor procesului penal este stabilirea circumstanțelor comiterii infracțiunii și a pedepsei. Inculpatului îi rămân, de cele mai multe ori, străine aspectele care l-ar putea responsabiliza și reeduca în forul său interior.

Partea vătămată are o voce slabă în procesul penal, în care rolul principal îl are Statul, ale cărui valori sunt alterate prin destabilizarea ordinii de drept.

Astfel, nevoile și interesele părților vătămate sunt ignorate, iar vătămrile generate de săvârșirea faptei își extind acoperirea. Ele pot privi pierderi financiare cauzate direct sau indirect, vătămări fizice și psihice precum teama, trauma, sentimentul de vinovăție.

Caracterul inovativ al Practicilor Restaurative

Practicile restaurative inovează prin faptul că dau părților implicate în conflict dreptul să își exprime emoțiile și sentimentele, să dialogheze pentru a se vindeca. Părțile aflate în conflict sunt conectate una la cealaltă într-un mod nociv de otrăvire reciprocă. Disocierea lor nu poate fi realizată brusc pentru că în felul acesta fiecare va trăi cu o rană deschisă.

⁵ Constantin Mitrache, Cristian Mitrache - Drept Penal Român - partea generală, Casa de Editură și Presă Șansa, București 2002

Vindecarea cu ajutorul proceselor restaurative presupune neutralizarea prin dialog a efectelor distructive ale comportamentelor ofensatoare.

În loc să se izoleze victima de făptuitor, se facilitează dialogul dintre aceștia, astfel încât fiecare dintre ei să înțeleagă și să metabolizeze ceea ce s-a întâmplat. Conflictul își lasă urmele scrijelite în interiorul părților și, fără să fie examinate, acestea se extind.

Schimbarea fundamentală de mentalitate privește modalitatea de intervenție pentru a repara situația, pentru a așeza părțile mai aproape de situația anterioară producerii vătămării.

Așa cum reafirmă și Belinda Hopkins, practicile restaurative crează un spațiu sigur de reflecție care permite regăsirea sau construirea stimei de sine, responsabilizarea ca șansă și modalitate de regăsire, implicarea efectivă a părților pentru a construi soluția cea mai potrivită, analizarea și înțelegerea seturilor de valori⁶.

Se oferă o alternativă la un mod de normare și acțiune istoric, prevăzut cu tot instrumentarul aferent, înrădăcinat în conștiința noastră. Acest lucru este posibil prin trezirea dorinței de a repara în mod adecvat, prin conștientizare și asumarea responsabilității. Cei implicați pot stabili măsura reparației, își descoperă propriile resurse de a înțelege și de a găsi soluții.

Un magistrat român făcea o comparație între domeniile dreptului, spunând că în locul dosarelor civile cu argumentații rigide și mult formalism, preferă penalul, care este “mai cinstit”. Multe dintre infracțiuni, delikte sunt născute din sentimente, emoții, trăiri autentice necontrolate.

Justiția restaurativă, departe de a fi o terapie în sine, poate conștientiza părțile de nevoile reciproce și le poate ajuta să privească din exterior și să își înțeleagă temerile. Față în față, victima și agresorul se percep unul pe altul ca persoane, ca oameni cu nevoi similare și pot în felul acesta să depășească stereotipii, sentimente de vină autoinduse, frustrări personale.

Conform unui studiu, sentimentul de prețuire de sine este sădit genetic doar în proporție de 30%, iar moralitatea este influențată genetic în proporție de 25%. Așadar, cei apropiați nouă și experiența adunată în ani sunt factorii principali care ne desenează comportamentul.

Agresorului, cum spunea și Lorraine Stutzman Amstutz, îi este cel mai greu să stea față în față cu victima sa, care nu mai are o formă abstractă și să realizeze concret care au fost consecințele faptei sale asupra acesteia, ce temeri i-a sădit și în ce mod i-a afectat viața.

Fiecare proces este conectat la probleme sociale și juridice mai ample decât răspunsul individual la o infracțiune.

În cartea sa, *The little book of victim offender conferencing*, Lorraine Stutzman Amstutz⁷ identifică **valorile procesului Victimă- Agresor** astfel:

⁶ Belinda Hopkins, *Just Care*, 2009, apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p.18

⁷ Lorraine Stutzman Amstutz - *The little book of victim offender conferencing*, 2009, Good Books, p. 21

1. Interdependența

Procesul trebuie să îi includă pe toți cei afectați și să aibă în vedere implicațiile sociale, sistemice, spirituale și personale. Persoanele implicate sunt interconectate, iar forma pe care o ia dialogul influențează întregul mediu în care aceștia trăiesc. Situația creată pulsează și produce vibrații în viața persoanelor care se învecinează relațional cu actorii principali.

2. Respectul

Fiecare membru al societății are drepturi egale indiferent de gen, vârstă, rasă, clasă socială, religie, orientare sexuală sau statut în societate. Respectul presupune ascultarea, exprimarea ideilor și sentimentelor, considerație reciprocă și înțelegere între participanți;

3. Transparența

O înțelegere completă și onestă a motivației este esențială într-o formă cât mai extinsă. Acest lucru este posibil în măsura în care cei prezenți se simt suficient de protejați pentru a transpune cu sinceritate propriile gânduri și emoții.

4. Asumarea răspunderii

Toți participanții au obligația de a iniția și de a se implica în proces, de a-și asuma responsabilitatea pentru acțiunile lor și a impactului acestora asupra celorlalți și să își corecteze conduita dacă este necesar. Victoria asupra propriei persoane este cea mai glorioasă.

5. Autodeterminarea

Procesul trebuie să încurajeze implicarea activă a tuturor participanților, aceștia fiind investiți cu încredere și puterea de a-și găsi propriile soluții.

6. Spiritualitatea

Procesul are capacitatea de a trece dincolo de oamenii implicați. Procesul trebuie să trezească în participanți vindecarea, schimbarea și încrederea în puterea comunității. Chiar dacă procesul nu presupune o practică religioasă sau spirituală în sine, mulți participanți remarcă calitatea spirituală a acestuia. Procesul presupune un alt nivel de înțelegere, o înțelegere superioară a situației care conduce la împăcarea cu sine.

7. Adevărul

Este important ca părțile să își spună propriul adevăr, propria versiune, ceea ce reprezintă mai mult decât identificarea faptelor. Împărtășirea sinceră a poveștii fiecăruia se realizează într-un mediu sigur și uman în care părțile sunt ajutate să își deschidă sufletul.

EXAMINAREA RESTAURATIVĂ

Și-a câștigat un loc autonom între practicile restaurative și înlocuiește faza de cercetare din justiția clasică. De asemenea, ea devine etapă preliminară pentru oricare dintre celelalte metode ale justiției restaurative. Examinarea, ca practică alternativă, utilizează instrumente diferite de cele ale etapelor de cercetare disciplinară sau penală, pornind de la seturi de valori.

Examinarea restaurativă este neinvazivă⁸, permițând părților implicate să își exprime punctele de vedere, fără a cataloga sau judeca.

Această metodă diferă în mod substanțial de metodele clasice, atât prin instrumentele folosite, limbaj, empatie, orientarea spre valori, cât și rezultatul vizat – conștientizarea de către părți a situației și asumarea responsabilității.

Examinarea restaurativă este o modalitate de intervenție prin care facilitatorul reușește într-o manieră neutră să descopere, împreună cu părțile, piesele care compun imaginea conflictului. Dacă metodele clasice urmăresc strict identificarea elementelor episodului în care s-a săvârșit fapta, examinarea restaurativă încearcă să stabilească tabloul complet al conflictului, în care adună nuanțe de la toate părțile implicate, istoric, prezent și perspective, conturate în funcție de informațiile pe care le au părțile și de percepțiile lor.

Examinarea restaurativă urmărește ca părțile să conștientizeze ceea ce s-a întâmplat și să pună în balanță faptele cu valorile acceptate.

Următorul pas care se face pe acest drum este ca părțile să realizeze că este un dezechilibru între fapte și valori și, ca atare, să își asume responsabilitatea.

Examinarea restaurativă poate cuprinde și analizarea unor opțiuni pentru remedierea situației. Ceea ce diferă de practicile clasice este că aceste opțiuni vin de la părți, în conformitate cu nevoile și așteptările acestora și, ca atare, vor fi cu mai mare ușurință îmbrățișate de acestea și implementate ulterior.

De fapt, examinarea restaurativă oferă părților spațiul și momentul de a reflecta asupra situației, asupra lor însele, asupra așteptărilor, astfel încât tabloul final să aibă o structură ușor de înțeles pentru părți și ușor de asimilat.

Ca fiecare dintre practicile restaurative, tehnica dialogului joacă un rol important. Spre deosebire de tehnicile clasice de chestionare, de exemplu, abordarea în acest caz atinge sentimente, gânduri, trăiri, valori și vizează înțelegerea punctului de vedere al celuilalt. De asemenea, obiectul examinării nu este cu acuratețe stabilit de la început, ci este întregit de către părți pe măsură ce facilitatorul, prin limbaj și întrebări deschise, le ajută să spună lucrurilor și sentimentelor pe nume. Orice punct de vedere sau idee, despre care partea vrea să vorbească sau care apare în mod repetitiv în expunerile acesteia, este important și se discută despre el.

⁸ Mihail Brînzea & Ema Șeclăman, *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p. 54 sq.

Examinarea restaurativă va ajuta părțile să își dorească schimbarea, să găsească modalități de reparare a situației într-un mod optim pentru fiecare dintre ei. Propunerile făcute de reparație sunt cu atât mai benefice, pentru că ele vin de la părți și se aplică realității pe care ele o văd.

Prin examinarea restaurativă se lucrează cu părțile, astfel încât acestea să poată reface relația.

Potrivit lui Belinda Hopkins, examinarea restaurativă parcurge cinci teme importante care corespund unor seturi de întrebări identificate de aceasta⁹:

Teme fundamentale	Întrebări cheie
Perspectivile personale	Ce s-a întâmplat?
Corelarea gândurilor cu sentimentele și	Ce ai gândit? Și ce ai simțit?
Răul produs, efectele și pe cine a afectat	Cine a fost afectat de cele întâmplate?
Nevoi	Ce nevoi ai, ca răul să fie reparat și ca tu să poți merge înainte?
Responsabilitate; fortificare; implicare în soluționarea problemelor	Ce ar fi de dorit (nevoie) să se întâmple acum? Ce ai dori să faci? Ce ai putea să faci?

Metoda examinării restaurative este flexibilă, temele abordate fiind explorate de către facilitator și părți în funcție de starea și pregătirea părților și de receptivitatea acestora de a participa la dialog. Astfel, se va insista pe acele etape pe care părțile încă nu le-au parcurs sau nu sunt pregătite să și le asume. De exemplu, dacă făptuitorul încă nu conștientizează care au fost consecințele producerii faptei, se va insista pe temele 3 și 4.

Intervenția facilitatorului este neagresivă și nedirectivă. Acesta nu judecă, nu evaluează, nu diagnostichează situația sau comportamentul părților. Întrebările pe care facilitatorul le adresează sunt întrebări deschise care generează răspunsuri în evantai. Rolul principal este al părților care, ajutate de facilitator, adaugă piesă cu piesă din imaginea conflictului și sunt încurajate să aibă un rol cât mai activ.

Limbajul folosit va exclude termenii agresivi, termeni care induc ideea de judecată, de sancțiune, va fi neutru și încurajator pentru părți, iar părțile vor fi ajutate să își înțeleagă rolul în comunitate și să își asume valorile acesteia.

Limbajul facilitatorului va fi neechivoc, astfel încât părțile să îl poată înțelege cu ușurință și să vină cu completări ale informațiilor. Facilitatorul va fi în mod egal empatic, ascultând părțile, adoptând o atitudine respectuasă și va conduce dialogul cu grija de a nu impune sau manipula părțile.

⁹ Belinda Hopkins, Just Care, pag. 85., apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p.59

PRACTICILE RESTAURATIVE CA MANAGEMENT AL SCHIMBĂRII

*“Cu cât o experiență se repetă mai des, cât atât obiceiul devine mai puternic și cu atât mai densă este conectivitatea neurală”.*¹⁰

Daniel Goleman

Valorizarea fiecărui membru al societății este importantă întrucât fiecare dintre noi deține o parte din informații sau își deslușește o perspectivă nouă asupra situației cu care se confruntă.

Practicile restaurative țintesc schimbări în comportamentul părților, astfel încât acestea să poată să respecte soluțiile găsite la conflict. Spre deosebire de metodele clasice de rezolvare a conflictelor, acestea validează capacitatea fiecărei persoane de a găsi cea mai bună metodă de ieșire din conflict, în timp ce instanța anihilează orice implicare a părților în momentul deciziei.

Oamenii au fost obișnuiți să delege puterea de a decide către diverse autorități sau persoane investite de ele cu această autoritate, de la persoane apropiate care au un ascendent asupra lor, până la instituții, instanțe, etc., supunându-se formal vorbei din popor “Ce-o da legea!”.

Această cale depersonalizează conflictul, făcându-i pe cei implicați să depășească cu ușurință faza de analiză și înțelegere a situației prin conștientizare, dar mai ales asumarea reală a responsabilității și a soluției de îndreptare a efectelor conflictului. Din păcate, această cale de soluționare a conflictelor a rămas întipărită în conștiința oamenilor și schimbarea ei se va produce destul de anevoios. Cele două direcții se diferențiază fundamental și consolidarea puterii metodelor restaurative se poate realiza doar în timp și prin replicarea lor în cât mai multe domenii.

Schimbarea de comportament este posibilă atât timp cât membrii societății participă etapă cu etapă la ea pentru a produce rezultatele dorite. Implicarea în acest proces înseamnă responsabilizare și asumare. Părțile devin conștiente de rolul lor, soluția și implementarea fiind în sarcina acestora.

Fiecare om are propria înțelepciune și va fi mult mai atașat de planurile sau schimbările la care a participat efectiv. Astfel, soluțiile creative găsite prin implicarea tuturor celor ce vor fi afectați de ele vor fi implementate cu mai multă precizie și într-un timp mai scurt.

Principii valabile în procedurile restaurative:

- oamenii sunt echilibrați, motivați și capabili
- oamenii vor susține ceea ce crează ei înșiși
- valorile personale ale fiecărui individ trebuie luate în calcul
- relațiile interpersonale sunt extrem de importante
- stilul coordonatorului este important
- dinamica comunității influențează în mod substanțial dinamica grupului și modul de luare a deciziilor

¹⁰ Daniel Goleman, *Inteligența socială*, Ed. Curtea Veche, București, 2007

Un pas important în inițierea unui proces de schimbare comportamentală este identificarea valorilor comune ale celor implicați. Odată în plus, persoanele direct implicate sau afectate de

conflict își aduc contribuția pentru a contura regulile de bază care vor domina discuțiile dintre ele. Acele reguli cărora fiecare li se va supune fără nici o dificultate sunt acelea care sunt conștientizate și internalizate la un nivel superior.

Managementul schimbării prin practicile restaurative se realizează pornind de la aceleași principii comune oricărui proces de schimbare prin facilitarea comunicării în cadrul unui dialog constructiv și colaborativ:

1. Înțelegerea obiectivului schimbării
2. Formarea echipei care va fi implicată în schimbare
3. Planificarea activităților prin care se realizează schimbarea
4. Evaluarea gradului de disponibilitate al participanților de a fi parte din proces și capacitatea acestora de a-și asuma responsabilitatea în cadrul procesului de schimbare
5. Implementarea schimbării
6. Consolidarea schimbării
7. Pregătirea pentru schimbările viitoare

Întregul proces al schimbării se află sub influența stării și pregătirii părților, dar și a încrederii acestora în persoana care facilitează dialogul dintre ele. Acesta este motivul pentru care numeroși practicieni au remarcat importanța validării facilitatorului prin investirea acestuia cu încredere pentru ca acesta să poată conduce părțile spre rezultate pozitive în negociere.

Facilitatorii care conduc procese restaurative într-un mediu intercultural au nevoie să se familiarizeze cu așteptările și tiparele emoționale ale culturilor în care lucrează, astfel încât să poată recunoaște și interpreta manifestări specifice unei anumite culturi și să poată interveni în timp util pentru a gestiona situația și a restabili echilibrul. Astfel vor reuși să mențină încrederea părților pe tot parcursul procedurii. Aceștia vor facilita comunicarea părților în fiecare etapă a procesului de schimbare, făcând posibilă pentru acestea găsirea unei soluții reale, creative și ușor de implementat.

Specifică pentru practicile restaurative este legitimarea emoțiilor care se referă la acceptarea dreptului părții de a avea anumite sentimente, de a exprima anumite emoții pe măsură ce disputa persistă. Facilitatorul va trebui să explice normalitatea acestor emoții sau a acestui comportament pentru a putea continua negocierea problemelor. În mod contrar, procesul de remediere a situației ar fi blocat.

1. Înțelegerea obiectivului schimbării

Pentru a avea rezultate concrete care să ducă la stingerea conflictului sau gestionarea acestuia, părțile trebuie să identifice și să înțeleagă cât mai bine care sunt problemele ce urmează a fi rezolvate. În această etapă, părțile sunt ajutate de facilitator să clarifice detaliile situației pe care își doresc să o rezolve și să concretizeze obiectivele pe care și le fixează.

Această etapă se realizează printr-o analiză structurată, cu ajutorul facilitatorului, care va conduce părțile în a-și formula atât problemele materiale, cât și cele ce relaționale. Părțile vor fi conștientizate de faptul că împărtășirea ideilor lor este supusă riscului de a primi reacții negative din partea celorlalți și rolul facilitatorului este acela de a păstra un climat pozitiv în timpul discuțiilor, prin încurajarea acestora de a privi schimbul de idei ca pe o oportunitate, spre

deosebire de metoda clasică care realizează o disciplină a dialogului sub amenințarea sancțiunilor.

Facilitatorul va ajuta părțile să identifice comportamentele dăunătoare care mențin sau agravează situația conflictuală și care vor trebui schimbate.

Părțile sunt încurajate să prioritizeze problemele, dându-le în felul acesta o ordine în funcție de importanța pe care o reprezintă rezolvarea lor pentru acestea.

Părțile își pot defini în această etapă obiective clare, înțelese de fiecare dintre ele și care să aibă o semnificație pentru fiecare dintre participanții la discuții.

Tehnicile folosite în această etapă sunt:

- Tehnici de comunicare, reformulare, recadrare, rezumare
- Tehnici de testare a realității pentru a ajuta părțile să contureze niște obiective cât mai plauzibile
- Analiza comparativă a obiectivelor conturate de fiecare dintre părți pentru stabilirea unor obiective agreate mutual.

2. Formarea echipei care va fi implicată în schimbare

Practicile restaurative încurajează participarea la discuții a altor membri ai comunității, a persoanelor care pot oferi sprijin afectiv și moral părților implicate, a persoanelor care pot interveni pentru a se produce schimbarea, ceea ce garantează conturarea unor soluții ce vor ține cont de toate aspectele conflictului.

În această etapă vor fi identificate persoanele cheie care vor conduce la succesul discuțiilor.

3. Planificarea activităților prin care se realizează schimbarea

Odată conștientizate valorile comune care vor fi respectate pe tot parcursul procedurii restaurative și identificate obiectivele concrete care sunt urmărite prin aceste procese, părțile pot să elaboreze împreună cu facilitatorul un plan de activități care să imprime remodelarea comportamentului nociv.

Acestea sunt agreate de către toți participanții la discuție, analizate și evaluate. În funcție de activități, se vor desemna de comun acord și responsabilii pentru ducerea la îndeplinire a acestora în cazul în care sunt pași practici de efectuat.

4. *Evaluarea gradului de disponibilitate al participanților de a fi parte din proces și capacitatea acestora de a-și asuma responsabilitatea în cadrul procesului de schimbare*

Aceasta este o etapă în care se stabilește care sunt persoanele afectate de schimbare și care este impactul schimbării asupra acestora. În această etapă, părțile vor fi ajutate să metabolizeze schimbarea și să reacționeze astfel încât planul de activități să poată fi modificat în timp util și asumat în totalitate de către ele.

5. *Implementarea schimbării*

Fiecare dintre părțile implicate în procesele restaurative este responsabilizată, acestea devenind părțile de implementare a acordului. În această etapă, părțile sunt stimulate să ducă la îndeplinire elementele acordului și să contureze un plan de monitorizare a implementării acordului și a schimbărilor comportamentale dorite.

6. *Consolidarea schimbării*

Practicile restaurative au un efect educativ profund, contribuind la creșterea rolului comunității în aceeași măsură în care crește rolul individului în depășirea situațiilor conflictuale în care este implicat. Respectarea valorilor comune și în afara situațiilor conflictuale care au parcurs un proces restaurativ duce la mărirea puterii comunității și la validarea unui comportament social care vine să susțină aceste valori.

Treptat, implicarea în luarea deciziilor și asumarea responsabilității pot înlocui căile bătătorite ale soluțiilor venite sau impuse din exterior și pot duce la construirea unei culturi a dialogului și a păcii.

7. *Pregătirea pentru schimbările viitoare*

Fiecare situație care face obiectul unui proces restaurativ va fi influențată de factori externi, cât și de persoanele care sunt implicate și care au sarcini de dus la îndeplinire. Implementarea soluțiilor poate fi afectată de schimbări viitoare care ar trebui anticipate în discuțiile avute în timpul acestui proces. De asemenea, este foarte utilă stabilirea unor reguli de urmat în cazul în care vor interveni situații excepționale care împiedică derularea activităților conform planului agreat.

DISCUȚIA RESTAURATIVĂ

Discuția restaurativă deschide abordarea concretă a conflictului atunci când se constată de către facilitator că blocajul este întreținut de un dezechilibru de putere și de comunicarea defectuasă.

Scopul pe care îl urmărește facilitatorul este acela de a reface relația afectată prin această procedură.

Discuția restaurativă este condusă de către facilitator în prezența ambelor părți după epuizarea etapei preliminară de analiză a situației în care facilitatorul a obținut de la părți dorința de schimbare la nivel personal, de grup sau de comunitate ca urmare a conștientizării situației și asumării responsabilității.

Discuția restaurativă intervine pentru a reconstrui relația dintre părți prin:

1. Restabilirea echilibrului de putere¹¹ altfel încât părțile să se comporte ca egali și să poată să își exprime liber emoțiile și ideile într-un cadru colaborativ.
2. Intervenția facilitatorului pentru a echilibra limbajul folosit de părți astfel încât acestea să se apropie prin comunicarea directă, față în față și să rămâna la masa discuțiilor¹².

Rolul facilitatorului este de a conecta părțile prin întâlnirea acestora și moderarea discuțiilor astfel încât acestea să își redescopere și să exprime sentimente pozitive.

Dezechilibrul de putere blochează comunicarea directă și intențiile părților de a colabora. Pentru a transforma schimbul de replici în schimb de informații, sentimente și idei, facilitatorul vizează mai întâi echilibrarea pozițiilor părților.

Părțile se simt separate într-o discuție în care stau față în față cu o persoană care are un ascendant asupra lor care le blochează onestitatea în exprimare și dorința de a veni cu informații (prin poziția socială, poziția profesională) sau care are o experiență relevantă în domeniul în care a apărut conflictul de interese. Uneori experiența de viață a unei părți adunată în ani poate intimida, lăsând cealaltă parte cu impresia că nu are nici o șansă să poarte un dialog.

Lipsa de cooperare și declanșarea ostilităților este hrănită în multe cazuri de experiența comună a părților, care le-a demonstrat că una dintre ele are întotdeauna ultimul cuvânt și domină psihologic orice discuție cu cealaltă.

Orice rezistență din partea celui aflat în poziție inferioară generată de un interes contrar este interpretată de cel aflat în poziția de dominare drept lipsă de considerație și declanșează manifestări agresive ale orgoliului.

În aceste condiții, discuția este dominată de o singură persoană care nu îi dă celuilalt ocazia să se exprime și care, mai mult decât atât, închide orice canal de comunicare.

¹¹ Belinda Hopkins, Just Schools, pag. 33, apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p. 66

¹² Jonathan Goodhand, Tony Vaux and Robert Walker, *Conducting Conflict Assessments, Guidance Notes*, Department for International Development, pag. 29, apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p. 66

Emoțiile dau naștere unor schimbări psihologice în chimia corpului care pregătesc persoana fie să intre în conflict și să lupte, fie să se pună la adăpost (Adler, Rosen și Silverstein, 1998). Când partea este copleșită de emoții, creierul acesteia nu mai are acces la informațiile din neocortex astfel încât se află în imposibilitatea de a veni cu idei noi, de a accepta schimbarea sau de se axa pe rezolvarea problemei.

Condușe de emoție, părțile își doresc găsirea unor puncte de stabilitate și siguranță pe care nu le mai văd decât în experiența trecută, verificată, care au mers cândva. Părțile dau frâu liber stereotipurilor și au reacții în lanț după principiul „dinte pentru dinte” sau “dacă tu....., atunci și eu o să procedez la fel”.

Discuția neasistată de un facilitator ar duce în cele mai multe cazuri la blocaj și escaladarea conflictului.

Rolul facilitatorului/ mediatorului este să facă tot posibilul să deschidă căile de comunicare, să le facă funcționale și să gestioneze demersurile în așa fel încât limbajul părților să își joace rolul de conector. De aceea, în literatura de specialitate, Discuția Restaurativă se mai numește și “Discuție Relațională”.¹³

Relațiile sunt hrana propice pentru conflicte, locul în care apar vina, durerea, loviturile. Problemele nu pot fi rezolvate fără energia și resursele care le-au creat. Întrebarea care rămâne este cum să convingi oamenii să se implice pentru a putea să participe constructiv la găsirea unei soluții.

Facilitatorul va gestiona discuția prin folosirea unui limbaj pozitiv, reformularea declarațiilor părților, înlăturarea asperităților din exprimarea părților astfel încât să genereze un răspuns pozitiv. Acest proces de transformare a limbajului pentru a lucra în scopul transformării sau recâștigării relației trebuie să fie fluid și adecvat situației. Orice intervenție asupra sensului exprimărilor părților, chiar dublată de cele mai bune intenții, va fi abuzivă și distructivă.

Facilitatorul va acompania părțile în drumul lor spre a se descoperi și a găsi soluții de vindecare, perseverând în strategia sa cu multă grijă. Facilitatorul trebuie să fie prudent în abordarea temelor de discuție. Altfel, e foarte posibil ca părțile, stimulate de atitudinea facilitatorului și implicate într-un dialog foarte personal, să depășească granițele unui discurs colaborativ pentru găsirea soluției și să scoată la iveală “monștrii” pe care facilitatorul nu e pregătit să îi îmblânzească.

Facilitatorul va adapta limbajul în funcție de persoanele de lângă el, de pregătirea lor și de natura conflictului, de context, evitând în toate situațiile accentele dramatice, precum și intervențiile ce ocupă mult spațiu sau duc la o abordare prea filosofică a conflictului.

Fiecare conflict este diferit și ca atare facilitatorul va construi de fiecare dată o strategie nouă de conducere a discuției adaptată la factorii specifici dați de noul context. Acesta este motivul pentru care o analiză anterioară a situației poate netezi munca ulterioară a facilitatorului sau mediatorului.

¹³ Brînzea, Mihail, *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, pag. 66

Discuția restaurativă ajută părțile să depășească poziționarea inițială la poli opuși care se vor elimina și să accepte coexistența în aceeași încăpere, în aceeași discuție, cu păreri diferite, cu percepții diferite, cu opțiuni de rezolvare diferite, comportamente diferite.

Discuția restaurativă nu își propune în sine instaurarea păcii și liniștii în relația părților, ci instaurarea dialogului. Este o metodă care le clădește părților încrederea în faptul că, indiferent de rezultat, pot supraviețui conflictului, că părerile și perspectivele diferite sunt fierești și nu întotdeauna atât de vătămătoare cum le consideră la prima vedere.

Conflictul, tratat asemenea unei boli, poate duce la vindecare prin soluție sau se poate croniciza în funcție de gradul în care părțile sunt afectate. Și în acest caz părțile pot să își ia măsurile necesare pentru a-l ține sub control și a avea o viață normală (reguli de conviețuire, agrearea unui set de valori comune ce va fi respectat, folosirea unui limbaj pozitiv, neagesiv, etc.)

Discuția restaurativă ajută părțile să se separe de dorința de a-și impune punctul de vedere prin orice metodă și de a considera în mod absolut o pierdere acceptarea părerii celuilalt sau încercarea unor soluții noi. Prin această discuție părțile se reasează de pe locurile în care sunt unul împotriva altuia spre acceptarea locurilor vecine și căutarea de soluții reciproc avantajoase. Conceptul de rezultat de tip “câștig- câștig” ajută părțile să înțeleagă mai bine cauzele conflictului, dar și interesele diferite și nevoile care le generează.

Mediatorul sau facilitatorul aduce părțile la momentul în care conștientizează că este normal ca oamenii să aibă idei și comportamente diferite, că este normal ca aceste deosebiri să nască, în unele cazuri, conflicte și să le felicite pentru curajul de a-și înfrunta temerile și de a accepta dialogul. De asemenea, acesta va fi recunoscător părților pentru preocuparea lor de a găsi soluții și pentru efortul pe care îl depun să asculte opinii contrare și să înțeleagă comportamente diferite. Facilitarea comunicării nu înseamnă numai minimizarea impactului negativ al emoțiilor și percepțiilor, ci și crearea locului potrivit pentru a sădi sentimente pozitive, pentru a schimba percepțiile negative în unele pozitive.

Altfel facilitatorul s-ar opri la mijlocul drumului. De altfel, aceste stări noi nu garantează soluții noi, ci fac situația mai suportabilă prin găsirea explicațiilor și a înțelegerii. Ele ajută părțile să adune cioburile și să încerce să compună mozaicuri noi. Discuția restaurativă este o metodă prin care părțile în conflict încep să comunice mai eficient, consolidându-și relația. Acestea deschid căile de comunicare prin:

1. Schimbul de informații realizat în prezența celor cu care au un conflict
2. Îmbunătățirea relației prin deschidere către celălalt, prin împărtășirea gândurilor, emoțiilor, sentimentelor și a nevoilor
3. Construirea încrederii prin ascultare activă
4. Receptivitatea la schimbare ca urmare a înțelegerii profunde a cauzelor conflictului și nevoilor celuilalt.

Discuția restaurativă se regăsește ca metodă utilă în mediul școlar cu elevii care își exprimă mai greu sentimentele, cu elevii care suferă în tăcere, ca urmare a unor temeri pe care le-au dezvoltat în relațiile cu colegii.¹⁴

¹⁴ Teresa Bliss, *Mediation and Restoration in Circle Times*, Optimus Education, London, pag 101., apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p. 68

Beneficiile aplicării discuției restaurative, chiar și în conflictele latente, sunt semnificative pentru mediul școlar. Prin discuția restaurativă:

1. se diminuează anxietatea în rândul elevilor;
2. se generează elevilor sentimentul de siguranță;
3. se reduce fenomenul de izolare și marginalizare;
4. se contribuie la îmbunătățirea relației dintre elevi și profesori;
5. se generează elevilor sentimentul că și ei contează, că cineva îi ascultă, că au cui se adresa dacă este nevoie;
6. se echilibrează pozițiile de putere între egali (elevi), iar acest fapt descurajează violența.¹⁵

¹⁵ Mihail Brînzea & Ema Șeclăman *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, București, 2012, pag. 68

MEDIEREA ȘI MEDIEREA ÎNTRE EGALI

Medierea

Medierea reprezintă o încununare a practicilor restaurative, fiind realizată de un specialist neutru și imparțial care facilitează comunicarea dintre părțile direct implicate în conflict și le ajută pe acestea, sub cupola confidențialității, să găsească o soluție benefică pentru fiecare dintre ele.

Procedura medierii este reglementată în România de Legea nr. 192/2006 și și-a făcut simțită prezența din ce în ce mai mult, atât înainte ca părțile să apeleze la instanța de judecată, cât și în timpul procesului, sau chiar în fază de executare.

Spre deosebire de celelalte practici restaurative, organizarea medierii este mai structurată, urmărindu-se în egală măsură atât ventilarea emoțiilor părților și recuperarea relației, cât și rezolvarea substanțială a cazului, cu efecte juridice imediate.

Procedura medierii se derulează între limitele stabilite de principiile sale. Ca și în cazul celorlaltor practici restaurative, participarea la mediere este voluntară. Părțile sunt cele care decid dacă pot găsi o soluție la problemele lor participând la această procedură. De asemenea, acestea pot să reconsidere decizia de a participa la mediere în orice etapă a acesteia, dacă apreciază că interesele lor nu își găsesc împlinirea prin derularea acestor discuții.

Medierea are sens atât timp cât părțile au încredere în această procedură și mai ales în persoana mediatorului. Acesta este motivul pentru care mediatorul trebuie să fie neutru și imparțial, asigurându-le participanților dreptul de a beneficia de o procedură echitabilă.

A fi complet neutru nu înseamnă să nu ai opinii asupra problemelor care se discută, acest lucru ar fi nerealist. A fi neutru înseamnă că ești capabil să facilitezi comunicarea fără să împărtășești aceste opinii, să nu influențezi decizia părților prin amprenta personală.

Pentru a-ți păstra poziția de neutralitate ca mediator, trebuie să îți menții curiozitatea privind diferențele din expunerile părților, atenția la detalii astfel încât să deslușești o modalitate prin care discuția părților să devină productivă.

Dacă, în loc să însoțești părțile în proces, dai de înțeles acestora că au dreptate sau au greșit sau îți exprimi părerea despre direcția în care au luat-o lucrurile, de fapt le refuzi acestora ajutorul și ocazia de a explora punctele lor de vedere, de a vedea și înțelege diferențele. Practic, din dorința de a fi activ și a avea o influență, le negi părților autoritatea de a decide.

O asemenea atitudine ar nega o altă limită a intervenției mediatorului dată de principiul autodeterminării. Acesta validează puterea părților de a decide asupra lucrurilor care le privesc, de a analiza situațiile cu care se confruntă și de a găsi singure cele mai bune soluții pentru a depăși starea conflictuală.

Rolul mediatorului este acela de a ajuta părțile să regândească și să-și reactiveze această putere cu ajutorul unui proces structurat.

Implicarea părților în fiecare fază a procedurii de mediere le ajută pe acestea să rămână atașate pas cu pas de fiecare acord parțial, de fiecare discuție comună pentru care au depus efort.

Autodeterminarea, ca valoare participativă, mută responsabilitatea deciziei de la un terț către părți, ceea ce garantează autenticitatea discuțiilor și a termenilor unor eventuale soluții.

Părțile sunt cele care identifică problemele a căror rezolvare și-o doresc legate de conflict, fac propuneri de rezolvare și stabilesc care este soluția și care sunt detaliile acesteia, inclusiv modul de implementare.

Părțile își asumă în acest fel pașii pe care îi parcurg în mediere tocmai pentru că sunt personal responsabile pentru alegerea făcută. Ele se dedică implementării deciziei nu pentru că vor primi din exterior o recompensă sau de frica unei sancțiuni, ci pentru că decizia este internalizată și o consideră satisfăcătoare tocmai pentru că le aparține.

Discuțiile din timpul medierii sunt confidențiale, cu excepția cazului în care informațiile sunt de notorietate sau părțile decid ca acest principiu să nu se aplice în cazul medierii lor. Totuși, tocmai pentru că medierea presupune și discuții sensibile în care starea părților este afectată de conflict, iar acestea sunt conștientizate de mediator, părțile decid prin contract, în cele mai multe cazuri, să păstreze confidențialitatea discuțiilor.

Aceste principii le garantează părților un spațiu sigur în care se pot exprima liber, fără a fi judecate și unde își pot exprima propriile versiuni privind conflictul și relația, își pot expune așteptările și participă activ la găsirea unei soluții.

Pe parcursul medierii, părțile sunt ajutate să accepte discuția comună prin mediere, raportându-se la ea ca la o etapă în care pot înțelege mai bine lucrurile și pot primi informații noi. Fiecare parte poate avea anumite informații relevante care pot să contribuie la lărgirea tabloului conflictual. Astfel, ele își asumă faptul că informațiile aflate cu această ocazie pot să influențeze ceea ce credeau despre un anumit lucru până atunci, asta însemnând fapte, valori, sentimente, puncte de vedere, etc.

Părțile sunt ajutate să înțeleagă că diferențele de opinii, percepții, perspective, pot ajuta procedura de mediere și le pot ajuta pe ele să învețe mai multe despre tema discutată. Diferențele, la fel ca și asemănările dintre părți sau opinii, vor fi explorate pe parcursul medierii, întrucât pot da naștere mai multor idei, pot uni părțile și pot deschide mai multe căi de rezolvare a problemelor.

Mediatorul facilitează comunicarea dintre părți folosind un limbaj fluent, clar, neutru și pozitiv și intervine în discuția părților pentru a rezuma, a puncta progresele făcute și pentru a ajuta părțile să depășească momentele emoționale dificile.

Mediatorul conduce procedura medierii, care poate cuprinde întâlniri comune și întâlniri separate cu fiecare dintre părți.

Pe tot parcursul procedurii de mediere, mediatorul ajută părțile să își păstreze încrederea și să construiască împreună un acord viabil care să poată produce efecte și să ducă la stingerea conflictului.

Mediatorul își păstrează atenția atât asupra emoțiilor exprimate la masa medierii, cât și asupra problemelor punctuale identificate de către părți. Acesta le va ajuta să depășească discuțiile neproductive și să se implice activ în fiecare etapă a procesului de mediere.

Acesta demonstrează o implicare personală și un interes real pentru grijile, problemele și punctele de vedere ale părților.

Procedura medierii le oferă participanților - părți, avocați sau alte persoane importante și acceptate de către părți la această masă - ocazia să diagnosticheze singure conflictul potrivit propriilor păreri, interese și nevoi. Soluția finală va urma unei analize graduale pe segmente de timp (trecut, prezent, viitor) prin care părțile conștientizează cauzele conflictului, modul în care le afectează conflictul și perspectivele pe care le au, astfel încât efectele nefaste ale conflictului să fie diminuate, stinse sau ținute sub control.

Pentru a depăși momentele vulnerabile ale discuției, mediatorul intervine în comunicarea părților prin:

- Reiterarea dorințelor părților pentru a demonstra că a înțeles punctul acestora de vedere
- Parafrazarea celor spuse de către parte sau recadrarea afirmațiilor acesteia, folosind cuvinte diferite care au același interes
- Ascultarea activă – mediatorul manifestă înțelegere față de părți, preluând de la acestea atât expuneri verbale, cât și emoția care le însoțește, intervenind cu întrebări de clarificare prin care părțile sunt încurajate să aducă informații noi.
- Rezumarea – mediatorul conține informația primită de la părți în scopul menținerii atenției părților asupra scopului medierii
- Gruparea informației - ajută părțile să o analizeze mai logic și să identifice elemente comune și diferențe
- Ordonarea informației – mediatorul ajută partea care vorbește să își reaseze ideile în funcție de importanța lor, de valoare sau de apariția lor în timp.
- Structurarea informației - mediatorul ajută partea, deseori copleșită de emoții, să își structureze mesajul într-o ordine logică și coerentă
- Fraționarea informației – prin separarea ideilor în fracțiuni mici a problemelor, astfel încât acestea să fie tratate și negociate aparte
- Chestionarea părților – folosind întrebări neutre, pozitive, deschise, de clarificare pentru a ajuta partea să își contureze ideile.

În acest fel, mediatorul încurajează părțile să comunice una cu cealaltă și să ofere cât mai multe informații în vederea ajungerii la un acord.

Mediatorul oferă exemplul personal de echilibru, toleranță, răbdare, implicare și perseverență pentru a inspira părțile să adopte un comportament similar la masa medierii.

Oamenii nu sunt conștienți întotdeauna de tiparele înrădăcinate după care își argumentează deciziile și, ca atare, nu realizează pe deplin consecințele deciziilor lor, însoțiți în procesul de reflecție de către o a treia persoană, pot vizualiza și înțelege mai ușor aceste raționamente predeterminate. Totuși, dacă o asemenea trecere este realizată prea rapid, nu îi pregătește neapărat pentru înnoirea personală, ci este artificială. Oamenii pot fi ușor tentați în această etapă să arunce sisteme și raționamente vechi pentru a îmbrățișa cu toată inima noi modele care să le ghideze comportamentul.

Această atitudine este nerealistă și la fel de toxică, întrucât schimbările interioare reale se produc prin înțelegere, internalizare și efort personal. Nu se cumpără de la magazin.

Mediatorul va ține seama de toate valorile și credințele pe care le au părțile. Aici pot fi incluse credințele religioase, etice, morale precum și regulile simple cărora acestea se supun în viața de zi cu zi privind, spre exemplu, loialitatea față de companie.

Acesta va evita ca valorile să se ciocnească și să dea naștere unor conflicte greu de gestionat ce tind să consume multe resurse emoționale, timp sau costuri financiare.

Crearea unui climat de lucru pozitiv

În cartea sa, *The Mediation Process*, Christopher Moore accentuează rolul mediatorului de a crea un climat pozitiv la masa medierii, prin¹⁶:

1. Prevenirea întreruperilor prin anunțarea regulilor de a vorbi pe rând, folosind un limbaj adecvat

Aceste reguli pot fi amendate sau completate de toți participanții la mediere. Este o primă ocazie care li se dă părților pentru a se pune de acord și de a păși pe drumul acceptării reciproce și respectului.

Respectarea acestor reguli pe tot parcursul medierii le clădește părților convingerea că participă la o procedură corectă, le construiește încrederea în mediere și în mediator.

2. Încurajarea părților de a se concentra asupra problemelor

De multe ori atmosfera de lucru din timpul medierii este afectată tocmai pentru că discuția nu este structurată și părțile folosesc mult timp pentru a servi celeilalte contraargumente. Ajutând părțile să contribuie la identificarea problemelor de rezolvat și să se implice în a le rezolva, mediatorul le conectează energia, canalizând-o spre opțiuni de rezolvare.

3. Folosirea unui limbaj suplu care să transforme termenii duri, tehnici sau juridici folosiți de părți în termeni simpli, ușor de asimilat și care mențin o atmosferă pozitivă

Mediatorul acționează ca un transformator de cuvinte, astfel încât mesajul să devină clar și să contribuie la instalarea unei atmosfere de confort propice dialogului.

4. Încurajarea părților să vină cu informații noi prin reluarea expunerilor făcute de acestea și a dovezilor de bună credință, fără a influența neutralitatea

5. Acceptarea exprimărilor emoționale, menținerea unei atitudini empaticе, fără a deveni partinitor

Cele mai multe conflicte au o componentă emoțională care pulsează neîncetat. Neatenția la aceste aspecte și concentrarea strict pe problemele de substanță ar dezechilibra discuția. Părțile, considerându-se neînțelese, vor refuza să vină cu informații noi și vor reitiera, pe note din ce în ce mai acute, așteptările emoționale pe care le au, crescând disconfortul de la masa medierii.

6. Revenirea la regulile de bază stabilite împreună cu părțile la începutul medierii

Regulile de bază, odată stabilite, vor oferi mediatorului un instrument de calmare a situației la care poate apela ori de câte ori se crează un dezechilibru în discuție. Acestea trebuie să creeze părților sentimentul că sunt egale, că discuția are sens și că fiecare dintre ele este ascultată și înțeleasă.

¹⁶ Moore, Christopher W. – *The Mediation Process*, Jossey-Bass, Ediția a treia, 2003

7. **Înlăturarea amenințărilor specifice prin reformulări, recadrări, rezumări și folosirea unor întrebări care potențază discuțiile de la masa medierii**
8. **Intervenirea pentru a preveni escaladarea conflictului**

Mediatorul intervine pentru a calma părțile, făcând apel la valorile comune ale acestora și reiterând progresele făcute până la acel moment. De asemenea, poate fi un moment oportun pentru a se lua o pauză sau pentru a trece la sesiunile separate.

Caracterul reparatoriu al medierii este o dată în plus recunoscut de Codul de procedură penală și de Hotărârea Înaltei Curți de Casație și Justiție prin care acordul de mediere este recunoscut drept cauză de sine stătătoare de încetare a procesului penal în orice fază a acestuia pentru anumite infracțiuni.

Procedura medierii se aplică unui număr divers de cazuri, atingând toate domeniile dreptului – civil, penal, afaceri, familie, etc. și la orice nivel (de la conflicte interpersonale la conflicte internaționale).

Medierea între egali (peer mediation)

Un capitol sensibil al practicilor restaurative îl reprezintă medierea între egali, aceasta fiind o procedură a medierii aplicată în conflictele dintre copii din nevoia de a-i ajuta pe aceștia să coopereze pentru rezolvarea conflictelor și să își exprime sentimentele și nevoile.

Aspectul particular al acestei proceduri îi asigură și succesul pentru că procedura de mediere este condusă de un egal al elevilor, respectiv de un coleg al acestora, instruit în acest sens.

În acest fel, copiii sunt ajutați să conștientizeze etapele conflictului și să aibă încredere în puterea lor de a-și rezolva problemele. Prezența unui egal neutru la discuții îi încurajează să se exprime liber și să vină cu soluții pe care nu le-ar pronunța măcar în prezența unui cadru didactic sau a unui părinte.

Elevii devin mai responsabili și mai atenți la relațiile pe care le au cu lumea din jur, realizând care este rolul lor în comunitate.

Ca și în cazul medierii cu persoane adulte, medierea între egali cuprinde aceleași etape și se supune aceluiași principii. Elevii sunt cei care aleg mediatorul, formulează opțiuni de rezolvare, le negociază și își asumă o modalitate de reparare a situației prin diverse activități care să-i ajute să se integreze mai ușor în grup și în comunitate.

Medierea între egali are un profund rol educativ, clădindu-le elevilor stima de sine și ajutându-i să se implice în comunitate, confirmându-le încă o dată că fiecare dintre ei este important și poate face schimbări pozitive la nivel personal și al întregii comunități.

Această metodă este folosită și în școli din România prin intermediul unor proiecte pilot, rezultatul urmărit fiind și acela de a scădea violența în școli și educarea copiilor într-un spirit de toleranță.

CERCUL RESTAURATIV

Cercul restaurativ este o renaștere a cercurilor de împăcare bazate pe tradițiile indienilor nord-americani din Canada. Această revenire aduce în prim plan comunitatea ca factor important de reglare a comportamentului indivizilor care o compun și care poate contribui la reintegrarea persoanelor cu un comportament neadecvat prin adoptarea valorilor comunității din care fac parte.

Așa cum precizează Schlenker, “anxietatea socială survine mai ales atunci când un individ dorește să producă o impresie favorabilă, dar se teme că nu o va putea obține”¹⁷. Practic, temerea care produce blocajul este generată de judecata celorlalți. Ca atare, acești ceilalți sunt cei care contează pentru el, pentru că este atașat sau aceștia au un ascendent asupra sa prin autoritatea pe care o au.

Poziționarea facilitator/părți poate să mărginească într-o oarecare măsură dialogul tocmai pentru că facilitatorul, în ciuda limbajului neagresiv, este perceput ca o autoritate.

Cercul restaurativ echilibrează dialogul cu cei implicați în conflict, dându-le acestora șansa de a avea lângă ei persoane apropiate (familie, prieteni comuni) lângă care este prezent un sentiment de siguranță și confort, pornind de la valori comune.

Cei mai mulți dintre noi ne simțim inconfortabil în timp ce experimentăm un conflict, capacitatea noastră de a reacționa rațional este bruiată. Nesiguranța pune stăpânire pe noi și primește un aliat greu de înlăturat: rezistența la schimbare, nevoia de a controla situația după un model deja cunoscut.

Cercurile de împăcare ajută părțile să găsească o soluție mutual acceptată în urma unei analize comune a situației, ajutând pe cei direct implicați în conflict să vadă lucrurile dintr-o altă perspectivă și să fie deschiși la schimbare.

Întrucât aceste discuții organizate în forma cercurilor restaurative sunt constructive și și-au dovedit eficiența ca forme de intervenție în conflict, ele au fost folosite în America și ca metode de adoptare a deciziilor la diferite nivele, chiar și atunci când conflictul nu era prezent, în scopul prevenirii acestuia.

Cercul restaurativ poate fi folosit în diferite forme de conflict, de la conflicte școlare la conflicte penale, în toate etapele acestora. De asemenea, cu rezultate foarte bune, cercul restaurativ este folosit ca metodă în conflictele minore.

Astfel, cercurile restaurative pot urmări restaurarea relațiilor între infractor și familia sa, între victimă și familie, între victimă, infractor și comunitate, prin negocierea consensului și controlul respectării responsabilităților asumate. Fiecare cerc este organizat diferit, adaptându-se la scopuri și persoane diferite, ținându-se seama de natura conflictului, dezvoltarea psihologică și emoțională a participanților și gravitatea situației.

¹⁷ Schlenker B.R., Leary M.R. – Social Anxiety and Self Presentation: a conceptualisation and model, Psychological Bulletin, 1982, 92, pag. 641

Cercul presupune egalitate, unitate și consens.

Pentru a avea rezultate este necesar să abordăm sistemul relațional. Unde sunt problemele noastre, dacă nu în relațiile cu ceilalți? Unde este voința de a susține transformarea sau rezolvarea dacă nu în relațiile din cadrul comunității, al familiilor, al grupurilor de lucru?

De multe ori limităm relațiile la 2 persoane, fără să includem cercul mai larg al familiei sau prietenilor.

Practic de multe ori extragem părțile dintr-un context care le este familiar și în care vor reveni imediat după discuția din fața noastră. Acest cadru care îi înconjoară ca un halo le dă relațiilor valoare, greutate și le individualizează.

Aducând emoția și valorile spirituale comune care consolidează relațiile în cercul discuțiilor vom putea proiecta mult mai multe căi de rezolvare a conflictului.

Persoanele care participă la cercul restaurativ pot contribui la repararea relației dintre ele și, în același timp, la contruirea identității unei comunități.

Cercul restaurativ ca metodă de intervenție în conflict va cuprinde în interiorul său reprezentanți ai grupurilor considerate adverse și, ca organizare, va avea următoarele etape:

1. Pregătirea cercului restaurativ în colaborare cu reprezentanți ai fiecărui grup;
2. Stabilirea strategiei de comunicare;
3. Etapa de examinare restaurativă care are drept scop clarificarea elementelor conflictului, a modului în care părțile se raportează la conflict și a motivației părților;
4. Explorarea opțiunilor de rezolvare a conflictului;
5. Negocierea unei soluții mutuale;
6. Stabilirea în detaliu a termenilor soluției;
7. Stabilirea membrilor echipei care va implementa soluția;
8. Monitorizarea ducerii la îndeplinire a soluției și evaluarea efectelor acesteia.¹⁸

Cercul restaurativ consolidează relația dintre individ și comunitate prin colaborarea membrilor comunității pentru a găsi soluții reale la situațiile nevralgice, soluții bazate pe valori comune asumate de aceștia.

¹⁸ Vezi și Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p.73

CONFERINȚA RESTAURATIVĂ

Conferința restaurativă reprezintă o altă metodă de justiție restaurativă care își are originea în tradițiile din Noua Zeelandă. În această țară s-a constatat o ineficiență a sistemului de rezolvare a conflictelor cauzat de sentimentul de nesoluționare a problemei interiorizat al victimei și s-a adoptat o lege cu privire la copii, tineret și familie care prevede soluționarea cauzelor de încălcare a legii de către minori prin intermediul conferinței familiale.

Aceste întâlniri sunt organizate de asistentul social și la ele participă victima, infractorul, precum și persoanele suport, prieteni sau familie și persoanele care sunt recunoscute în comunitate cu o anumită autoritate.

Pe măsură ce asemenea întâlniri și-au dovedit eficiența, autorii de specialitate au recunoscut extinderea acestei practici restaurative și în alte forme:

- Conferința de grup¹⁹
- Conferința de clasă²⁰
- Conferința de comunitate²¹

Ca și în cazul celorlalte practici restaurative, cadrul asigurat de conferința restaurativă oferă părților dreptul să-și exprime emoțiile, să-și evalueze atitudinile cu privire la fapta comisă, la consecințele ei și să găsească modalități de soluționare agreeate de părți și în corelație cu valorile comunității.

Conferința restaurativă asigură părților condițiile pentru a suporta discuția față în față, întrucât acestea beneficiază de sprijinul persoanelor importante din viața lor care le vor ajuta să depășească mai ușor momentele de vulnerabilitate.

În Noua Zeelandă, conferințele familiale se utilizează ca alternativă pentru judecarea cazului în instanță, precum și după pronunțarea sentinței de către instanță, facilitând conștientizarea vinei și a măsurilor care trebuie întreprinse de către făptaș pentru repararea prejudiciului cauzat. Acestea pot fi o alternativă la procesul juridic clasic. În sistemele de drept care permit această alternativă s-a constatat reducerea numărului de persoane deținute în instituțiile de corecție, în Noua Zeelandă ajungându-se la un proces de rezolvare prin această metodă de 80%.

Succesul acestei metode a dus la replicarea sa în state precum Australia, Marea Britanie, Elveția și Belgia.

Ca urmare a acestei practici, modalitatea de reparație a prejudiciului cauzat de fapte reprobabile a fost redefinită:

1. S-au schimbat modalitățile prin care se aplică compensațiile financiare/materiale
2. Este posibilă reparația directă sau simbolică a daunelor

¹⁹ Margaret Thorsborne & David Vinegrad, *Rethinking Behaviour Management, Restorative Practices in Classrooms*, Speechmark, 2008, pag. 31, apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p.74

²⁰ Ibidem

²¹ Belinda Hopkins, *Just Schools*, pag. 115, apud Mihail Brînzea & Ema Șeclăman în *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, 2012, p. 74

3. Munca în folosul victimelor sau al comunității poate fi o modalitate de însușire a responsabilității de către făptuitor
4. Conferințele au putut construi planuri de acțiune individualizate pentru schimbarea comportamentului infractorului.

Practicile restaurative, incluzând această formă, se utilizează din ce în ce mai mult și în statele europene, pe întregul parcurs al circuitului penal: poliție, procuratură, instanță de judecată, în timpul executării pedepsei, în perioada dinaintea punerii în libertate a deținutului și chiar și în perioada de după condamnare. Acest lucru este posibil tocmai pentru că ele oferă tuturor părților implicare sprijinul de care au nevoie pentru a se recâștiga pe sine și pentru a remedia situația conflictuală, reluându-și locul în comunitate.

Regulile după care sunt organizate conferințele restaurative sunt apropiate de cele ale cercului restaurativ și pornesc de la egalitatea în drepturi a participanților. În funcție de natura conflictului și a persoanelor care sunt afectate de acesta, conferințele pot fi compuse din câteva persoane (membrii familiei restrânse ai celor implicați) și câteva zeci de persoane (membrii unei comunități sau reprezentanți ai mai multor comunități).

Conferința restaurativă este o metodă prin care se valorizează contribuția fiecărui participant. Fiecare persoană prezentă are un drept de vot și poate să își spună punctul de vedere, dacă dorește, sau se poate abține de la cuvânt.

Discuțiile din cadrul conferinței restaurative vor cumula informații despre datele conflictului, emoții, sentimente, motivația care a stat în spatele acțiunii sau inacțiunii, ajutând părțile să identifice întinderea răului produs și a efectelor acestuia.

De asemenea, în cadrul conferinței sunt identificate persoanele afectate de conflict și persoanele care își vor asuma responsabilitatea față de ceea ce s-a întâmplat. Ca orice altă practică restaurativă, și aceasta este posibilă în măsura în care părțile participă voluntar.

În situația în care cei direct implicați se retrag, conferința nu își va mai produce efectele, rezolvarea situației putând să continue în maniera clasică.

Procedura este una flexibilă, care permite modificări în organizare cu acordul părților. Soluția la care se ajunge va fi luată de către toți cei prezenți, cei care au păsărit conferința nu vor putea fi luați în considerare în acest moment final.

Facilitatorul sau echipa de facilitatori, în situația în care numărul de persoane participante este mai mare, se alege de către părți. Acesta va identifica, împreună cu părțile aflate în conflict, care sunt persoanele cu un rol important în soluționarea conflictului și care pot influența pozitiv energia de lucru a conferinței. Această muncă preliminară, precum și alegerea locului conferinței și a materialelor logistice pot asigura echilibrul discuțiilor și creativitatea participanților în găsirea soluțiilor.

În baza informațiilor preliminare pe care le deține facilitatorul, acesta poate planifica activitățile conferinței, astfel încât persoanele cheie să poată fi prezente.

Conferința orientează discuția în etape similare cu cercul restaurativ și cu celelalte practici restaurative. Astfel:

- În deschiderea conferinței, în prezența tuturor participanților, se anunță tema și regulile așa cum au fost stabilite împreună cu părțile
- Se trece etapizat la discutarea celor cinci teme
- Se discută variante de soluționare
- Se convine asupra soluției celei mai bune
- Se stabilesc responsabilități
- Se realizează o strategie de ducere la îndeplinire a soluției
- Se încheie un acord ca o concluzie a lucrărilor conferinței și soluție pentru conflict
- Se încheie conferința

Conferința restaurativă, spre deosebire de discuția sau examinarea restaurativă, se realizează în prezența mai multor persoane. Aceste persoane asigură, pe de o parte, o stare mai bună a celor implicați în conflict, iar pe de altă parte, prezența lor le poate crea și un disconfort. Motivul este acela de a se expune ca gânduri și sentimente, ca indivizi într-o stare de vulnerabilitate acută, fără a avea un control total asupra discuțiilor. De aceea, este foarte important ca pe parcursul discuțiilor restaurative să se reamintească participanților că aceștia sunt într-un spațiu sigur și că informațiile și discuțiile pe care le au cu această ocazie sunt confidențiale.

BIBLIOGRAFIE

1. Braithwaite, John - *Responsive Justice and Responsive Regulation*, Oxford University Press, 2002
2. Brînzea Mihail & Ema Șeclăman - *Ghid Practic de aplicare a medierii și practicilor restaurative în domeniul școlar*, Fundația Centrul de Resurse Juridice, București, 2012
3. Daniel W. Van Ness, Karen Heetderks Strong – *Restoring Justice: An Introduction to Restorative Justice*, Anderson Publishing, 2010
4. Departamentul de Justiție, SUA - National Criminal Justice Reference Service: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/59303NCJRS.pdf>
5. Goleman, Daniel - *Inteligența socială*, Ed. Curtea Veche, București, 2007
6. Hopkins, Belinda – *Just Care, Restorative Justice Approaches to Working with Children in Public Care*, Jessica Kingsley Publishers, Londra și Philadelphia, 2009
7. Hopkins, Belinda – *Just Schools, A Whole Approach to Restorative Justice*, Jessica Kingsley Publishers, Londra și Philadelphia, 2004, 2010
8. http://www.cjibc.org/victim_reconciliation
9. Jonathan Goodhand, Tony Vaux and Robert Walker, *Conducting Conflict Assessments, Guidance Notes*, Department for International Development
10. Legeron, Patrick – *Cum să ne eliberăm de frica de ceilalți*, Editura Trei, 2011
11. Mitrache, Constantin; Mitrache, Cristian - *Drept Penal Român - partea generală*, Casa de Editură și Presă Șansa, București 2002
12. Moore, Christopher W. – *The Mediation Process*, Jossey-Bass , Ediția a treia, 2003
13. Newton, Richard – *Managementul schimbării pas cu pas*, Editura All, 2009
14. Noica, Constantin - *Carte de înțelepciune*, Editura Humanitas, 1993
15. Stutzman Amstutz, Lorraine - *The Little Book of Victim Offender Conferencing*, 2009, Good Books,
16. Ury, William – *Remediarea lui NU*, Editura Consensus, 2007