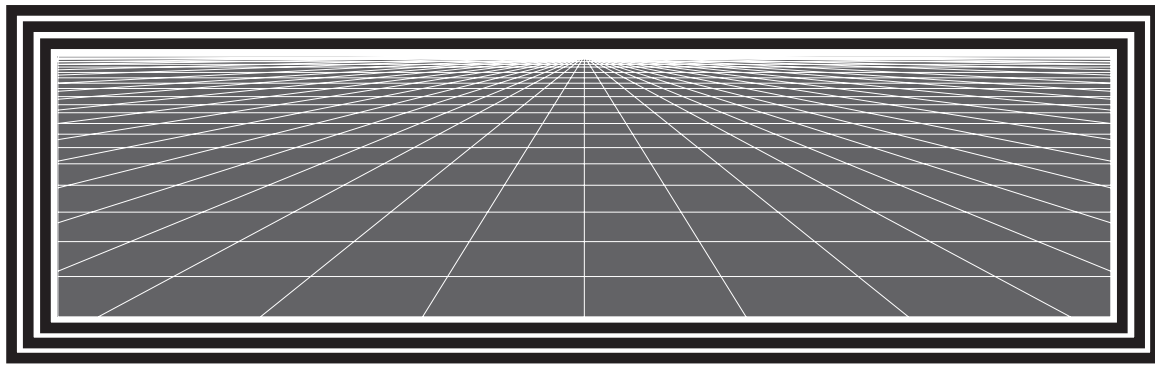




MEDIEREA ȘCOLARĂ



Elena CREANGĂ

dr., conf. univ., Universitatea de Studii Europene
din Moldova, formatoare, C.E. PRO DIDACTICA

Medierea conflictelor școlare: o realitate inerentă mediului educațional

CZU 37.091 | doi.org/10.5281/zenodo.19955650

Rezumat: Conflictele școlare reprezintă o realitate inerentă mediului educațional, generată de diversitatea valorilor, a intereselor, a stilurilor de comunicare și a particularităților de dezvoltare ale elevilor și cadrelor didactice. În acest context, conflictul nu trebuie perceput exclusiv ca o disfuncție, ci ca o manifestare firească a interacțiunilor sociale din cadrul

comunității școlare. Articolul analizează medierea ca modalitate structurată și eficientă de gestionare a conflictelor școlare, evidențiind rolul acesteia în facilitarea dialogului, armonizarea pozițiilor divergente și identificarea unor soluții mutual acceptabile. Sunt prezentate principiile fundamentale ale procesului, tipologia intervențiilor mediatorului și relevanța utilizării unor întrebări adecvate în actul de clarificare și negociere. Se subliniază faptul că integrarea medierii în viața școlii contribuie la dezvoltarea competențelor socioemoționale, la consolidarea relațiilor interpersonale și la promovarea unui climat bazat pe respect, responsabilitate și cooperare, că medierea nu reprezintă doar o tehnică de soluționare a disputelor, ci este o dimensiune necesară și firească a funcționării mediului educațional contemporan.

Cuvinte-cheie: mediere școlară, conflicte școlare, gestionarea conflictelor, comunicare nonviolentă, competențe socio-emoționale, climat educațional, intervenție educațională.

Abstract: School conflicts represent an inherent reality of the educational environment, emerging from the diversity of values, interests, communication styles, and developmental characteristics of students and teachers. In this context, conflict should not be perceived solely as dysfunction, but rather as a natural expression of social interaction within the school community. This article examines mediation as a structured and effective approach to managing school conflicts, highlighting its role in facilitating dialogue, harmonizing divergent positions, and identifying mutually acceptable solutions. The paper outlines the fundamental principles of mediation, the mediator's role, and the relevance of using appropriate questioning techniques in the processes of clarification and negotiation. It emphasizes that integrating mediation into school life contributes to the development of socio-emotional skills, the strengthening of interpersonal relationships, and the promotion of an educational climate grounded in respect, responsibility, and cooperation. In conclusion, mediation is not merely a dispute resolution technique, but a necessary and inherent dimension of the contemporary educational environment.

Keywords: school mediation, school conflicts, conflict management, nonviolent communication, socio-emotional skills, educational climate, educational intervention.

INTRODUCERE

Domeniul școlar este caracterizat de un complex de relații din care izbucnesc în mod constant conflicte. De cele mai multe ori, avem de-a face cu dispute de mică intensitate, care pot fi soluționate cu ușurință sau cu ceva efort de către profesori sau manageri, însă există și divergențe care depășesc posibilitățile cadrelor școlare. Mai mult, menirea unui profesor este de a preda, de a învăța, de a contribui la creșterea cognitivă a elevului din fața sa,

și nu de a aplană conflicte. Astfel, *medierea școlară*, coordonată de un terț capabil să analizeze obiectiv situația conflictuală și pregătit special în aplicarea metodelor de soluționare a diferendelor, devine o necesitate a timpurilor noastre, fiind esențială în fiecare instituție educațională.

Medierea este definită ca un proces structurat de soluționare a disputelor, în cadrul căruia un intermediar profesionist, imparțial și neutru, sprijină părțile aflate în dezacord să ajungă, prin voință proprie, la un acord reciproc acceptat. Acest proces se bazează pe promovarea cooperării, îmbunătățirea comunicării și facilitarea negocierilor, urmărind stabilirea unor comportamente viitoare clare și menținerea interacțiunilor constructive dintre părți. Așa cum subliniază Stoica-Constantin [7, p. 265], *medierea* nu impune soluții, ci creează cadrul necesar pentru ca părțile să își asume responsabilitatea deciziilor adoptate și să reconstruiască relațiile afectate de conflict.

Medierea este un proces structurat prin care un mediator facilitează comunicarea dintre părțile aflate în conflict pentru a le ajuta să se înțeleagă reciproc și să identifice soluții mutual acceptabile. Raportată la conflict [6, p. 137], *medierea este o negociere asistată de un mediator*, în cadrul unor întâlniri separate sau comune, care îi reunesc pe cei implicați pentru: reducerea ostilităților și stabilirea unei comunicări eficiente, asistarea părților să înțeleagă nevoile și preocupările adversarilor, punerea de întrebări care să scoată la suprafață adevăratele interese ale părților implicate, clarificarea problemelor apărute printr-o rezolvare inadecvată, asistarea părților la dezvoltarea și comunicarea noilor idei, acordarea de sprijin la formularea propunerilor în termeni acceptabili, moderarea cererilor nerealiste, testarea receptivității față de noile propuneri, oferirea de suport la conturarea unor proiecte de acorduri care să rezolve problemele curente și să anticipeze nevoile viitoare.

Relațiile funcționale, aflate în strânsă legătură cu activitățile sociale, presupun inevitabil interacțiuni interpersonale, intergrupale sau interorganizaționale, care pot lua forma colaborării, a competiției sau a conflictului. În toate aceste situații, negocierea apare ca o dimensiune centrală a interacțiunii sociale, prin intermediul căreia se încearcă armonizarea pozițiilor divergente și realizarea unui schimb echitabil de resurse materiale și simbolice.

După D. Cristea, *negocierea* nu vizează doar tranzacții concrete – informații, eforturi, bunuri sau servicii –, ci și elemente cu valoare simbolică, precum convingerile ideologice sau statutul social.

Într-un sens larg, *negocierea* este definită ca un proces interactiv care implică entități psihosociale – persoane, grupuri sau organizații – caracterizate prin obiective și interese neomogene sau chiar divergente. Situația socială în care se află acestea impune armonizarea pozițiilor și adoptarea unor soluții acceptabile pentru toate părțile implicate. Astfel, negocierea devine un mecanism esențial de reglare a relațiilor sociale, contribuind la reducerea tensiunilor și la prevenirea escaladării conflictelor.

Conform lui D. Cristea [3, p. 507], *negocierea* reprezintă principala modalitate de armonizare a raporturilor umane, având efecte benefice atât la nivel individual, cât și la nivel de colectiv. Această perspectivă evidențiază rolul negocierii ca proces de echilibrare a intereselor și de consolidare a cooperării, fiind relevantă inclusiv în contextul conflictelor școlare, unde dialogul și schimbul echitabil de resurse relaționale constituie premisele unui climat educațional sănătos.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Conflictele școlare (Tabelul 1) reprezintă o realitate inerentă mediului educațional, fiind generate de diversitatea de valori, nevoi, stiluri de comunicare și ritmuri de dezvoltare ale elevilor. Gestionarea adecvată a acestora constituie o condiție esențială pentru menținerea unui climat educațional sigur și favorabil învățării.

Tabelul 1. *Exemple de conflicte școlare*

Elev/elev	Părinte/părinte	Profesor/profesor
- Tachinare și excludere - Probleme de prietenie - Zvonuri - Ciocniri de personalitate - Bătaie	- Supravegherea - Disciplina - Hărțuirea	- Curriculum - Resurse - Strategii de predare - Stil personal
Părinte/administrație școală	Profesor/elev	Profesor/administrația școlii
- Alocarea clasei sau profesorilor - Programul școlar - Uniformă - Cerințe co-curriculare - Cerințe pentru teme	- Copiat - Teme pentru acasă - Punctualitate - Responsabilitățile școlare - Comportament	- Condiții de lucru - Alocarea atribuțiilor

Astfel, în mediul școlar întâlnim patru categorii de posibile părți ale unei dispute: *elevi, profesori, părinți și angajați auxiliari*. Relațiile sunt și ele complexe, pornind de la relații de autoritate, de subordonare, până la relații de colaborare și colegialitate, însă fiecare tip de relație prezintă caracteristici distincte. Spre exemplu, relații de subordonare există atât între elevi și profesori, cât și între cadrele didactice și director; la fel, relații de colegialitate există între elevi, dar și între profesori; totuși, modul de abordare a neînțelegerilor apărute în fiecare tip de relații este diferit, fiind importantă atât legătura dintre părți, cât și specificitatea fiecăreia [1, p. 58].

În acest context, *medierea în școli* are efecte benefice atât pentru elevi și părinți, cât și pentru școală și stat. O mediere în mediul școlar ajută la menținerea unor relații amiabile, ajutând la crearea unui mediu cald și deschis în instituție. În plus, prin soluționarea neînțelegerilor cu ajutorul unui mediator, conflictele școlare nu aduc atingere prestigiului școlii, una dintre caracteristicile de bază ale medierii fiind confidențialitatea. De asemenea, medierea ajută la prevenirea și gestionarea violenței, a conflictelor și a hărțuirii, la combaterea absenteismului și a abandonului școlar, la dezvoltarea comportamentului civic și a unei culturi a dialogului și a toleranței (Tabelul 2).

Tabelul 2. Efectele medierii școlare

Efectele medierii școlare pentru elev/părinte	Efectele medierii școlare pentru școală	Efectele medierii școlare pentru stat
• Siguranța unui mediu școlar preocupat de gestionarea oricărei forme de violență • Confortul unui mediu deschis dialogului	• Păstrarea prestigiului • Gestionarea violenței • Prevenirea conflictelor și hărțuirii	• Prevenirea și combaterea absenteismului și abandonării școlii • Dezvoltarea comportamentului civic și a unei culturi a dialogului și toleranței

Deoarece violența în școală atinge cote alarmante, iar absenteismul școlar constituie o realitate tot mai prezentă, medierea a fost adoptată ca o practică frecventă în Europa: în ultimii ani, Franța, Belgia, Luxemburg au dezvoltat programe locale sau naționale care aduc în școli mediatori.

În anul 2014, o echipă de cercetători francezi de la *Laboratorul Interdisciplinar de Evaluare a Politicilor Science Po* a conceput un program implementat ulterior în peste 250 de școli, prin care s-au urmărit efectele medierii școlare. Rezultatele au fost remarcabile, demonstrând că aceasta conduce la scăderea semnificativă a ratei violenței verbale, fizice și psihologice, precum și la o diminuare considerabilă a absenteismului școlar, nu doar în rândul elevilor, ci și al profesorilor din școlile problematice [1, p. 61].

Printre măsurile de prevenire a abandonului școlar și a violenței în școli, *Federația Valonia-Bruxelles* a introdus medierea încă din anul de studii 2014-2015. La Bruxelles, mediatorii sunt prezenți în unitățile școlare pe tot parcursul anului, cu normă întreagă sau parțială. În Regiunea Valonă, mediatorii sunt alocați unei zone geografice și procesează toate cererile parvenite din aria respectivă, fără a fi prezenți permanent în unitatea școlară.

În Franța, există o autoritate la nivel național în ceea ce privește medierea școlară – Mediatorul Educației Naționale și al Învățământului Superior, care acționează ca un „terț” independent de administrația școlară, nefiind un simplu serviciu intern de soluționare a contestațiilor.

În Figura 1 sunt prezentate, într-o structură sintetică și interdependentă, elementele fundamentale ale *acordului de mediere*.

- Termenul *Acord* sugerează faptul că procesul de mediere se încheie, în mod ideal, printr-o înțelegere acceptată de către toate părțile: acesta nu este impus, ci rezultă din participarea liberă și responsabilă a celor implicați în conflict.
- *Caracterul voluntar al procesului*, prima componentă menționată, indică faptul că medierea presupune consimțământul liber al părților: nimeni nu poate fi obligat să participe sau să accepte o soluție. Caracterul voluntar garantează autenticitatea dialogului și crește șansele unei înțelegeri durabile.
- *Spațiul de libertate* – reprezentând cadrul sigur în care părțile își pot exprima opiniile, emoțiile și interesele fără teama de a fi judecate sau sancționate – facilitează deschiderea, empatia și clarificarea nevoilor reale. Un alt element central este *etica mediatorului*: neutralitatea, imparțialitatea și responsabilitatea profesională sunt condiții esențiale pentru credibilitatea procesului; *mediatorul nu decide soluția, nu favorizează o parte și nu impune opinii, ci facilitează comunicarea și echilibrul relațional*.

Figura 1. Dimensiunile esențiale ale procesului de mediere

A C O R D	Proces voluntar	Etica mediatorului
	Spațiu de libertate	
	Confidențialitate	

- La baza întregii structuri se află *Confidențialitatea*, principiu care asigură protecția informațiilor discutate în cadrul medierii. Confidențialitatea consolidează încrederea dintre părți și creează premisele unui dialog sincer.

În ansamblu, figura sugerează că acordul de mediere este rezultatul interacțiunii dintre voluntaritate, libertate de exprimare, etică profesională și confidențialitate. Aceste principii formează fundamentul unei medieri eficiente și contribuie la construirea unui climat de încredere și responsabilitate reciprocă [2, p. 38].

Cei care se află în conflict sunt întotdeauna responsabili pentru soluție, deoarece rolul mediatorului este unul de facilitare: acesta este responsabil de proces, dar nu și de conținut.

Din păcate, procesul de mediere nu este nici cronologic, nici liniar. Alianța de lucru, încrederea pot fi construite și pierdute de mai multe ori de-a lungul procesului. "Conectarea (prin ascultare activă) este elementul central în construirea acestei alianțe, cu cerința de a intra în perspectiva celuilalt asupra vieții, în setul său de valori, în strategiile de adaptare și reacțiile emoționale. Odată ce alianța este stabilită și o înțelegere a viziunii celuilalt asupra lumii s-a dezvoltat, părțile trebuie să „se deconecteze” și să intre din nou în „lumea disputei” cu implicațiile sale concrete și emoționale. Prin mutarea în această fază, vom începe să ne concentrăm asupra posibilelor soluții, cu scopul de a facilita o soluție „suficient de bună” [5, p. 19].

Există o serie de abilități de bază care ajută la obținerea ambelor aspecte. Acestea includ utilizarea limbajului corpului, a tăcerii, a neîntreruperii, a întrebărilor deschise, a tehnicii reflexive, a parafrazării, a rezumatului și a identificării de teme, care sunt urmărite și deconstruite (mai degrabă decât analizate). Acestea permit ascultătorilor să aibă o reacție la orice contradicție dintre *noema* și *noesis*, între valori și acțiuni, între limbajul corpului și conținutul verbal sau orice alte schimbări în abordare sau perspectivă. Ei vor explora ipotezele care sunt exprimate și contextul emoțional al afirmațiilor. Pentru a face acest lucru în mod eficient, mediatorul trebuie să învețe să lase deoparte propriile preconcepții și judecăți și să asculte în mod deschis. Aceste abilități îi permit să dezvolte o mai bună înțelegere a răspunsului individului (de exemplu, emoțiile, valorile și sistemele de convingeri, strategiile de adaptare și factorii care influențează stima de sine), contribuind la perceperea viziunii fundamentale asupra lumii, la realizarea unui dialog mai profund și autentic.

În procesul de mediere, clarificarea rolului mediatorului este esențială pentru menținerea echilibrului și credibilității intervenției, în special în contextul conflictelor școlare, unde emoțiile pot fi intense și percepțiile divergente. Delimitarea precisă a atribuțiilor contribuie la consolidarea încrederii părților și la evitarea confuziilor privind autoritatea sau competențele acestuia (Tabelul 3).

Tabelul 3. Atribuțiile și limitele de competență ale mediatorului

Mediatorul:	Mediatorul nu:
• deține controlul asupra desfășurării procedurii; • oferă fiecărei părți șansa de a fi auzită; • asigură respectarea valorilor și sentimentelor fiecărei părți; • în caz de blocaj, discută cu fiecare dintre părți pentru a înțelege ce se află în spatele nevoilor exprimate deja; • sprijină părțile în explorarea de soluții viabile la conflictul existent.	• dă verdicte; • judecă; • decide cine are „dreptate”; • oferă consiliere juridică; • ia decizii pentru niciuna dintre părți.

Mediatorul deține controlul asupra desfășurării procedurii, însă nu asupra conținutului deciziilor. El gestionează cadrul procesului, stabilește regulile dialogului și se asigură că interacțiunea se desfășoară într-un climat respectuos. Un rol fundamental al mediatorului este acela de a oferi fiecărei părți șansa de a fi auzită, garantând echilibrul participării și prevenind dominarea discuției de către una dintre părți.

În același timp, mediatorul asigură respectarea valorilor, emoțiilor și perspectivelor fiecărei persoane implicate. În situațiile de blocaj, acesta poate discuta separat cu părțile pentru a înțelege mai profund nevoile și interesele aflate în spatele pozițiilor exprimate, facilitând astfel depășirea impasului. De asemenea, el sprijină părțile în explorarea unor soluții viabile, însă fără a impune sau a sugera o soluție preferențială. Pe de altă parte, mediatorul nu dă verdicte și nu judecă comportamentele părților, nu decide cine are „dreptate” și nu își asumă rolul de autoritate sancționatorie. De asemenea, el nu oferă consiliere juridică și nu ia decizii în locul părților. Responsabilitatea soluției aparține exclusiv acestora, mediatorul având rolul de facilitator al dialogului și al procesului de clarificare.

În ansamblu, *rolul mediatorului este unul neutru, imparțial și orientat spre facilitarea comunicării*, nu spre controlul rezultatului. Această delimitare între ceea ce face și ceea ce nu face mediatorul constituie o condiție esențială pentru eficiența și etica procesului de mediere, mai ales în mediul școlar.

Thomas Fiutak, mediator și formator în mediere american, fondatorul organizației *Mediator fără frontieră*, a creat o schemă de pornire pentru a reprezenta etapele negocierii (Tabelul 4).

Tabelul 4. *Fazele esențiale ale procesului de negociere* [2, pp. 62-74]

Fazele esențiale ale procesului de negociere	
Ce?	Datele de plecare și întrebările exprimate. Este vorba despre stabilirea problemelor existente și inventarierea punctelor slabe ale fiecărei părți, pentru ca, la sfârșitul medierii, să fie găsită o soluție. În această fază, părțile oferă propria lor versiune de desfășurare a faptelor cu raționamentele pe care și le-au construit.
De ce?	Se aprofundează dezbaterile problemelor. Mediatorul identifică interesele subsidiare și punctele comune, argumentele esențiale, intime, ale neînțelegerilor. Este util să se plece de la punctul inițial al întâlnirii părților, pentru a sesiza momentul în care totul s-a deteriorat. Putem, de asemenea, stabili istoricul relațiilor dintre părți. În această fază, mediatorul îndeamnă părțile să-și exprime propriile sentimente și emoții. El reformulează ceea ce au afirmat părțile, pentru a verifica dacă a înțeles cele spuse și pentru a obține acordul asupra a ceea ce a prezentat. Mediatorul va alege un limbaj pozitiv, nonviolent.
Cum?	Este o etapă de căutare a răspunsurilor fiecărei părți, care cere un efort de imaginație de la toți: este timpul pentru un „brainstorming”. În perioada imediat următoare acestei faze, părțile aleg soluțiile, fac apel la capacitățile lor pentru a se gândi împreună la toate posibilitățile acordului, care permit o varietate de soluții. Pe flipchart, mediatorul notează propunerile de rezolvare ale fiecărei părți. Dacă este posibil, el ajută cu propriile idei. Acest proces durează până când fiecare are sentimentul de a fi explorat toate opțiunile și că le va alege pe acelea care l-ar putea satisface.
Cum se va proceda în cele din urmă?	Este alegerea finală a soluțiilor. În mediere, vom căuta să avem un acord echitabil, echilibrat, cât mai aproape de interesele părților, care să-i permită fiecăreia să păstreze capul sus. Acordul trebuie să fie durabil și executoriu. O situație de criză apare un moment când, atât părțile, cât și mediatorul, hotărăsc să înceteze medierea. În acest caz, este util ca mediatorul să facă părțile să se gândească la ceea ce se va întâmpla dacă nu se ajunge la un acord: problemele care rămân nerezolvate, costurile, durata procesului.

Aceste faze ale procesului sunt parte componentă a curentului numit *negocierea argumentativă*. Acesta a stabilit mai multe principii care să ajute la realizarea unei medieri reușite.

Kenneth Cloke consideră că „atitudinile, intențiile, intuițiile, conștientizarea, contextul și capacitatea de empatie și comunicarea emoțională sinceră ale fiecărei persoane au un impact semnificativ asupra experienței acesteia privind conflictul și capacitatea de soluționare. Ca urmare, nimeni nu poate ști în mod obiectiv sau dinainte cum să rezolve un anumit conflict, deoarece nimic ce este haotic și în schimbare rapidă nu poate fi prezis sau gestionat cu succes” [5, p. 14].

În *gestionarea conflictelor școlare* – fie că este vorba despre conflicte între elevi, între elevi și cadre didactice sau între școală și familie – modul în care mediatorul formulează întrebările influențează decisiv dinamica dialogului și posibilitatea identificării unor soluții constructive. Conflictele din mediul educațional sunt adesea marcate de emoții intense, percepții diferite asupra situației și dificultăți de comunicare, ceea ce impune utilizarea unor tehnici de intervenție bine structurate. În acest context, modelul propus de B. Haynes și J. Fong, cunoscut sub denumirea de *Cadranul întrebărilor*, oferă un cadru conceptual util pentru clasificarea și utilizarea strategică a întrebărilor în medierea școlară. Modelul delimitează patru categorii de întrebări – relaționale, liniare, reflexive și strategice, fiecare contribuind diferit la clarificarea situației conflictuale, la explorarea intereselor reale ale părților și la stimularea responsabilității personale. Aplicat în contextul conflictelor școlare, acesta sprijină mediatorul în echilibrarea intervențiilor sale, facilitând atât colectarea informațiilor relevante, cât și dezvoltarea reflecției și a autocunoașterii în rândul participanților. Figura 2 ilustrează această tipologie și relevanța ei pentru gestionarea constructivă a conflictelor din mediul educațional.

În mediul educațional, conflictele pot apărea între elevi, între elevi și cadre didactice sau între școală și familie, iar modul de formulare a întrebărilor influențează semnificativ dinamica interacțiunii și posibilitatea identificării unor soluții constructive. Modelul este structurat pe patru categorii de întrebări, fiecare având un rol distinct în orientarea schimbării și în transformarea situațiilor conflictuale din școală:

1. *Întrebările relaționale* evidențiază asemănările și diferențele de percepție dintre părți. În cazul conflictelor școlare, acestea pot ajuta elevii sau profesorii să înțeleagă cum percepe fiecare situația – de exemplu, modul în care este interpretat un anumit comportament de către colegi sau de către cadrul didactic. Astfel de întrebări contribuie la clarificarea relațiilor și la conștientizarea pozițiilor reciproce, facilitând reducerea tensiunilor și apropierea perspectivelor.
2. *Întrebările liniare* (globale, generale, specifice sau cantitative) urmăresc colectarea de informații concrete: unde s-a produs incidentul, când, cine a fost implicat, ce s-a întâmplat, cât de frecvent se repetă comporta-

mentul etc. În conflictele școlare, aceste întrebări sunt esențiale pentru clarificarea faptelor și pentru delimitarea obiectivă a situației, evitând interpretările subiective sau acuzațiile generalizate.

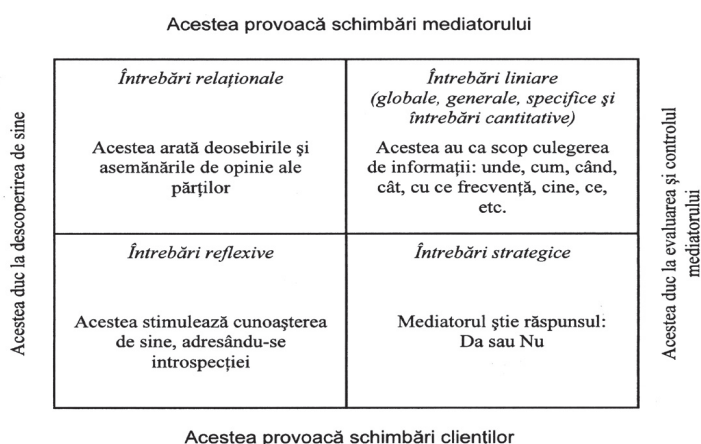
3. *Întrebările reflexive* stimulează introspecția și autocunoașterea. În medierea conflictelor școlare, ele pot sprijini elevii să reflecteze asupra propriilor emoții, reacții și consecințe ale comportamentelor lor față de colegi sau profesori. Astfel, aceste întrebări contribuie la dezvoltarea responsabilității personale, a empatiei și a competențelor socioemoționale.
4. *Întrebările strategice* sunt caracterizate prin faptul că mediatorul anticipează un răspuns de tip „da” sau „nu”. În conflictele școlare, acestea pot fi utilizate pentru clarificări punctuale, pentru verificarea disponibilității părților de a colabora sau pentru stabilirea unor limite clare (de ex., acceptarea unor reguli de comportament) [4, p. 109].

Figura 2 evidențiază, totodată, două direcții fundamentale în abordarea conflictelor școlare: unele tipuri de întrebări conduc spre *descoperirea de sine și dezvoltarea personală* (întrebările reflexive și relaționale); altele sunt asociate cu *evaluarea situației și structurarea intervenției mediatorului* (întrebările liniare și strategice). În ansamblu, cadranul sugerează că eficiența medierii conflictelor școlare depinde de echilibrul și adecvarea tipurilor de întrebări utilizate. Prin selecția conștientă a intervențiilor sale, mediatorul poate transforma conflictul dintr-o situație de confruntare într-o oportunitate de învățare, responsabilizare și consolidare a relațiilor în comunitatea școlară. În consecință, în ceea ce privește *procedura de mediere* [1, p. 46], pașii de bază sunt: *crearea contextului* – un spațiu confortabil și privat și acordarea de timp suficient neîntrerupt; *explicarea procesului* – se discută scopul și regulile de bază ale medierii; *ascultarea* – ambele părți au posibilitatea de a-și spune versiunea pe rând și fără întrerupere; *definirea problemelor* – preocupările sunt clarificate și o agendă este stabilită de către mediator cu participanții; *concentrarea pe viitor și găsirea de soluții* – se caută soluții care să se potrivească ambelor părți; *încheierea* – confirmarea unui acord comun.

CONCLUZII

Medierea reprezintă un instrument eficient și necesar în gestionarea conflictelor școlare, oferind un cadru structurat de dialog, cooperare și responsabilizare. Într-un mediu educațional caracterizat prin diversitate,

Figura 2. Cadranul lui B. Haynes și J. Fong



interacțiuni complexe și dinamici relaționale variate, conflictele apar ca fenomene firești ale conviețuirii sociale. Prin caracterul său voluntar, imparțial și orientat spre soluții mutual acceptabile, medierea contribuie la transformarea conflictului dintr-o situație de confruntare într-o oportunitate de învățare și maturizare socioemoțională. Delimitarea clară a rolului mediatorului și respectarea principiilor etice ale procesului consolidează încrederea părților și asigură echilibrul intervenției. Aplicarea modelului cadranului întrebărilor evidențiază importanța selecției strategice a tipului de întrebări în funcție de dinamica conflictului, contribuind la eficiența procesului de mediere.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Barbu D. E timpul pentru mediere. București: Integral. 2022. 147 p. ISBN: 978-606-992-678-9.
2. Blohorn-brenneur B. Medierea pentru toți. Teoria și practica medierii. București: Editura Universitară, 2014. 191 p. ISBN: 978-606-28-0003-1.
3. Cristea D. Tratat de psihologia socială. București: EDP, 2022. 995 p. ISBN: 978-606-31-1586-8.
4. Gillavry D.-M. Acum încotro? Medierea divorțurilor. Întâmplări și experiențe din viața unui mediator. București: Heritage, 2013. 126 p. ISBN: 978-606-9248-4-9.
5. Hanaway M. Co-medierea: utilizarea unei abordări psihologice duale în soluționarea conflictelor. București: Euro Print Company, 2013. 180 p. ISBN: 978-973-0-14992-0.
6. Popescu A.-M. Managementul conflictului în organizația școlară. Craiova: SITECH, 2014. 211 p. ISBN 978-606-11-4273-6.
7. Stoica-Constantin A. Conflictul interpersonal: Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor. Iași: Polirom, 2004. 320 p. ISBN 973-681-713-5.