

NEGOCIERE SAU MEDIERE?

lect. univ. Semenescu Delia Georgiana
Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu
Jiu

Rezumat

Acest articol isi propune o analiza paralela a termenilor negociere si mediere. Când pronunțăm termenul negociere, ne ducem, în mod inevitabil, cu gândul, la existența unui conflict, la o problemă ce a apărut și care trebuie rezolvată. Medierea reprezintă o modalitate facultativă de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitatea de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate.

Cuvinte cheie: negociere, mediere, conflict, lege.

Termenul *negociere* își are originea în secolul al VI-lea î.e.n., în Roma antică [Deac, I., *Introducere în teoria negocierii*, Editura Paideia, București, 2002, pag.5], provenind din latinescul *negotiarum*.

Dicționarul Explicativ al Limbii Române tratează negocierea ca pe „o acțiune prin care se tratează cu cineva încheierea unei convenții economice, politice, culturale etc.” sau „o acțiune de intermediere, de mijlocire a unei afaceri”.

Când pronunțăm termenul *negociere*, ne ducem, în mod inevitabil, cu gândul, la existența unui conflict, la o problemă ce a apărut și care trebuie rezolvată. Viața de zi cu zi a omului este trepidantă, este plină de surprize mai mult sau mai puțin plăcute, dar acesta este nevoit să le ia așa cum sunt și să încerce a găsi o rezolvare cât mai convenabilă a lor.

Negocierea este una din variantele răspunsurilor la problemele cotidiene, la complexitatea vieții economico-sociale și politice din zilele noastre. Ea poate fi definită ca o comunicare continuă între persoane, organizate sau nu în grupuri, ca o discuție între

NEGOCIATION OR MEDIATION?

Lect. Semenescu Delia Georgiana
„Constantin Brâncuși” University of Târgu
Jiu

Abstract

This article deals with the parallel analysis of the terms negotiation and mediation.

When we say negotiation, we think of a conflict, a problem that needs to be solved.

Mediation represents a facultative and peaceful way of solving the conflicts, with the help of a third party trained as a mediator, under neutrality, impartiality and confidentiality conditions.

Key words: negociation, mediation, conflict, law.

The term *negotiation* has its origin in the 6th century, in ancient Rome [Deac, I., *Introduction in negotiation theory*, Publishing house Paideia, Bucharest, 2002, page 5], coming from the Latin *negotiarum*.

Romanian Explicative Dictionary treats negotiation as "an action that deals with the conclusion of a convention economic, political, cultural one, etc.." Or "an intermediary, the intercession of a business".

When we say the term *negotiation*, we think about a conflict, a problem that needs to be resolved. Every day life is hectic, full of surprises more or less good, but one needs to resolve them as convenient as possible.

Negotiation is one of the answers to everyday problems, the complexity of economic and social life and policy today. It can be defined as a continuous communication between persons or organized groups, as a discussion between people trying to extinguish a conflict between them or, simply, is negotiating

persoane ce încearcă să stingă un conflict apărut între ele sau, pur și simplu, negocierea este activitatea întâlnită zilnic în relațiile dintre oameni.

Omul, prin natura sa, este un negociator; îl întâlnim în această ipostază în domeniul afacerilor, în diplomatie, dar și în viața de zi cu zi. El însă nu realizează acest lucru întotdeauna pentru că se implică, mai mult sau mai puțin, într-o „dispută” cu motivațiile semenilor săi, ale societății în general, dar și cu ale lui însuși.

Negocierea este o parte naturală a interacțiunii sociale; nimeni nu o poate evita, și cei mai mulți dintre noi o fac fără a-și da seama [Lewicki, R., Hiam, A., *Arta negocierii în afaceri*, Editura Publica, București, 2008, pag. 19]. De cele mai multe ori oamenii nu-și fac prea multe griji și nici nu conștientizează rezultatul negocierilor, mai ales a negocierilor cotidiene, formale, a negocierilor ce nu prezintă un prea mare interes și care nu implică, totodată, o atenție deosebită a celor implicați.

Atunci când vorbim despre negocieri, fie despre cele din afaceri, fie despre cele din viața personală, oamenii trebuie să respecte niște reguli legate de pregătirea lor, atât mentală, cât și de cercetare, de comportamentul pe care trebuie să-l aibă în timpul negocierilor, de stilul folosit, clar și direct, de răspunsurile pe care trebuie să le dea întrebărilor primite. Toate aceste reguli legate de desfășurarea negocierii trebuie îmbunătățite, transformate mereu și adaptate diferitelor situații apărute.

Dar, deși toți oamenii negociază, într-un fel sau altul, nu toți oamenii sunt și buni negociatori. Cei care reușesc să stăpânească arta negocierii se consideră că au un grad ridicat de inteligență emoțională, ei își stăpinesc sentimentele, își coordonează fiecare mișcare făcută la masa negocierilor. Astfel, limbajul corpului și retorica folosite de negociator ajută la o argumentare coerentă, directă, precisă.

Studiile științifice asupra omului arată, că un individ decide numai 20% pe baza rațiunii, prin contrast cu emoționalul, care spun cercetătorii, ar contribui hotărâtor cu 80% în procesul decizional [Heeper, A., Schmidt, M., *Tehnici de negociere*, Editura BIC ALL,

activity encountered in daily relations between people.

Man, by nature, is a negotiator; we meet in this state in business, in diplomacy, but also in everyday life. But he does not realize this because is always involved more or less, in a "dispute" with his fellows motivations, society's in general, but also with his own.

Negotiation is a natural part of social interaction, no one can avoid it, and most of us do it without realizing [Lewicki, R., Hiam, A., *The Art of Business Negotiation*, Public Publishing house, Bucharest, 2008, p. 19]. Often people do not worry too much and do not realize the result of negotiations, especially of every day negotiations, formal ones, of negotiations that do not present a very high interest and does not imply, however, special attention to those involved.

When we talk about negotiations, either in business or in personal life, people must respect some rules related to their preparation, both mental as well as research, the behaviour that should have during the negotiations, style used, clear and direct, the answers to be given to questions received. All these rules of conduct negotiation should be improved, transformed and adapted always different situations arise.

But, although all people negotiate in one way or another, not all people are good negotiators. Those who manage to have a negotiation art are considered to have high emotional intelligence, they master their feelings, coordinate their every move made at the bargaining table. Thus, body language and rhetoric used by the negotiator helps a coherent rationale, direct, precise argument.

Scientific studies on people show that a person decides only 20% on ration basis, in contrast with emotions, that researcher say to contribute 80% in the decision process [Heeper, A., Schmidt, M., *Negotiation techniques*, Publishing house

București, 2007, pag.32].

Pentru a stăpâni procesul de negociere în care este implicat, negociatorul trebuie să știe tipul de negociere la care participă, să aibă puterea de a se adapta imediat la o situație nou apărută în timpul negocierii, să-și poată stăpâni sentimentele. Ca în orice situație pe care o abordează cu maximă seriozitate, negociatorul trebuie să fie pregătit pentru negociere: ar fi, ca și cum rezultatul nu ar însemna nimic pentru el [Heeper, A., Schmidt, M., *Tehnici de negociere*, Editura BIC ALL, București, 2007, pag. 10].

Dacă oamenii reușesc să colaboreze, să discute, să se înțeleagă, ei vor trece mult mai ușor peste un dezacord sau un conflict. Atunci când există comunicare, înțelegere, va exista, cu siguranță, și rezolvarea problemelor. Fie că vorbim despre o colaborare sau înțelegere la nivel personal, de familie, fie că vorbim despre o colaborare sau înțelegere la serviciu sau în societate, în general, rezolvarea problemelor se realizează mult mai ușor și mai rapid.

A negocia înseamnă ca părțile implicate în acest proces să ajungă la un acord, să știe când să facă unele concesii, pentru a obține un rezultat bun, mulțumitor pentru ambele părți.

Deci, la baza oricărei colaborări trebuie să existe puncte comune, aceleași idealuri urmărite de părți pentru că o colaborare bună presupune un grad mare de încredere, cooperare, credibilitate.

Negocierea, tehnicile și tacticile adoptate, cadrul desfășurării acesteia, nu ar trebui să fie diferite când se abordează un conflict personal sau un conflict în care negociatorul este implicat la locul de muncă sau în societate, în general. Însă încărcătura emoțională, atunci când vorbim despre conflictul personal, este mult mai mare, cu o puternică influență asupra negociatorului, acesta fiind preocupat de obținerea unui rezultat bun.

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

Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană

BIC ALL, Bucharest, 2007, p.32].

To manage the process of negotiation, the negotiator must know the type of negotiation he participates at, to have the strength to adjust at a new situation during the negotiation, to be able to manage his feelings. Like every situation, negotiation needs to be approached with seriousness, the negotiator must be prepared for the negotiation: he must act like the result would not mean to him [Heeper, A., Schmidt, M., *Negotiation techniques*, Publishing house BIC ALL, Bucharest, 2007, p. 10].

If people manage to work together, to discuss, to understand they will pass easily over a disagreement or a conflict. When there is communication, understanding, there will also be problem resolving. Whether we talk about a collaboration or an agreement at personal or family level, or talk about cooperation and understanding at work or in society in general resolving the problems will be realized much easier.

To negotiate means that all the parts involved in this process should come to an agreement, to know when to make concessions, to obtain a good result, satisfactory for both parties.

So, at the basis of every collaboration must exist common points, same ideals pursued by the parties because a good collaboration requires a high degree of trust, cooperation, and credibility.

Negotiation, techniques and adopted tactics, the place of development, should not be different when addressing a personal conflict or a conflict in which the negotiator is involved at the working place or society, in general. But the emotional charge, when we talk about the personal conflict is bigger, with a more powerful influence on the negotiator, him being preoccupied by obtaining a better result.

The mediation represents a way of resolving the conflicts on peaceful way, with the help of a third party specialized in

aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile [art. 1 alin. 1 și 2 Legea nr. 192/2006].

Atunci când între oameni nu mai există comunicare, apar conflictele. Comunicarea înseamnă înțelegere, cooperare, concesiile care, desfășurându-se în mod civilizată, conduce la aplanarea oricăror neînțelegeri. Conflictele pot apărea din lipsă de comunicare sau comunicare deficitară.

Pentru că în zilele noastre conflictele sunt tot mai dese, societatea „a impus” adoptarea unei soluții pentru rezolvarea acestora: MEDIAREA; și astfel a apărut o nouă profesie liberală: mediatorul.

Așa cum prevede și legea, mediatorului părțile trebuie să-i acorde toată încrederea pentru că în fața mediatorului și prin intermediul său, părțile reîncep să comunice. Tocmai lipsa de comunicare duce la înlăturarea părților în fața mediatorului: părțile, persoane fizice sau persoane juridice, pot apela la mediator, în mod voluntar, chiar după declanșarea unui proces în fața instanțelor. Pentru a ușura atât situația persoanelor aflate în conflict, cât și situația instanțelor de judecată, procedura medierii se poate desfășura atât după declanșarea procesului în fața instanței de judecată, cât și înaintea sesizării acesteia.

După începerea procedurii de mediere, părțile ajung să realizeze ceea ce au pierdut: să recomune. Acesta reprezintă un prim pas spre soluționarea conflictului! Părțile, și la sfaturile unor terțe persoane (avocați, magistrați) pot să-și dea seama când este momentul să apeleze la un mediator, mai ales când nu mai există nici o cale de rezolvare pe cale amiabilă a conflictului apărut între ele.

Lipsa de comunicare și declanșarea conflictului le face pe părți, de cele mai multe ori, să aibă atitudini negative unele față de altele, să aibă un comportament necivilizat și neadecvat.

În cazul cel mai fericit, părțile se prezintă împreună la mediator. Dar, cea mai frecventă situație este aceea în care numai una dintre părți

the quality of mediator, in neutrality, impartiality and confidentiality conditions.

Mediation is based on the confidence that the parties have in the mediator, as a person fit to facilitate the negotiations and to support them for conflict solution, by obtaining a solution good for both parties, efficient and lasting. [article 1 paragraph. 1 and 2, Law no. 192/2006].

When between people does not exist communication, conflicts appear. Communication means understanding, cooperation, concessions that lead to resolving any misunderstandings. Conflicts may appear from the lack of communication or bad communication.

Because nowadays conflicts are more often, society “has imposed” adopting solutions to resolve them: MEDIATION; and so a new liberal profession appeared: the mediator.

As the mediator’s law stipulates, the parties must be confident because in front of the mediator and through him the parties start to communicate. Is actually the lack of communications that brings the parties in front of the mediator: parties, natural persons or legal entities can go to a mediator, voluntary, even after starting a trial. To ease both the situation of the person in trial, but the courts too, the mediation procedure it can develop in front of the court, but also before the trial.

After starting the mediation procedure, the parties realize what they have lost: to communicate. This represents a first step to solution the conflict! The parties at the advice of a third party (lawyers or magistrates) can realize when is time to go to a mediator, especially when there is no other way to resolve the conflict.

Lack of communication and conflict launch makes the parties to have negative attitudes towards each other, to have uncivilized and inappropriate behaviour.

In the happiest case, the parties go to the mediator together. But, the most

se prezintă, iar mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte părți invitația scrisă, în vederea acceptării medierii și încheierii contractului de mediere, stabilind un termen de cel mult 15 zile. Invitația se transmite prin orice mijloace care asigură confirmarea primirii textului [art. 43 alin.1].

Prezentându-se în fața mediatorului, persoană calificată pentru a intermedia și clarifica situația, părțile încep, în primul rând, să recomune și să stabilească prioritățile conflictului lor. Medierea poate avea loc la sediul mediatorului, însă părțile pot ajunge la o înțelegere cu privire la un alt loc unde să se desfășoare medierea, propunându-l mediatorului pe acela.

Medierea se realizează, de fapt, prin cooperarea părților aflate în conflict și reînceperea comunicării acestora prin intermediul mediatorului [art. 50 alin. 1]. Mediatorul trebuie să folosească tehnici și metode specifice și care să ajute părțile să stingă conflictul dintre ele, prin realizarea obiectivelor urmărite de părți.

Mediatorul nu poate impune părților o soluție cu privire la conflictul supus medierii [art. 50 alin.3], el fiind doar persoana ce intermediază întâlnirea părților.

În timpul medierii, părțile pot fi asistate de avocat sau de alte persoane, ce pot face acte de dispoziție, conform legii.

Toate aspectele conflictului, dezbătute în fața mediatorului, au caracter de confidențialitate față de terți și, de asemenea, nu pot fi folosite ca probe în fața instanței de judecată, decât dacă părțile convin altfel sau legea prevede contrariul.

Medierea este una din soluțiile „elegante” care pot duce la stingerea unui conflict. Deși se află la început în România, medierea începe să fie o opțiune din ce în ce mai des întâlnită, fiind o variantă civilizată de rezolvare a conflictelor, oamenii încercând să fie cât mai discreți în ceea ce privește conflictele apărute în viața lor.

Negocierea și medierea sunt două dintre modalitățile de stingere a conflictelor ce apar între oameni, încercând, fiecare cu avantajele și dezavantajele sale, să intermedieze o

frequent situation is the one when only one of the parties goes, and the mediator request, will address to the other party the written invitation, to accept the mediation and to close the mediation contract, establishing a term of 15 days the most. The invitation is send by any means that assure the confirmation of text receiving. [article 43 paragraph 1].

Coming in front of the mediator, the qualified person to intermedate and clarify the situation, the parties start to communicate and to establish the priorities of their conflict. The mediation can take place at the mediator's office, but the parties can reach an understanding regarding a place where the mediation happens, proposing it to the mediator.

The mediation takes place through the cooperation of the parties in conflict and starting to communicate again through the mediator. [article 50 paragraph 1]. The mediator must use special techniques that could help resolve the conflict, through the objectives of the parties.

The mediator does not impose o solution to the parties [art. 50 paragraph.3], him being just the person that intermediates the meeting of the parties.

During mediation, the parties can be assisted by a lawyer or other persons that can draw up dispositions, according to the law.

All the conflict aspects, debated in front of the mediator, have confidentiality character towards the third parties, and also cannot be used as evidence in court unless the parties agree or the law stipulates the contrary.

The mediation is one of the “elegant” solutions that can resolve the conflict. Even if Romania is at the beginning, mediation can be more and more used option, being a civilized way to resolve the conflicts, people trying to be more discreet about the conflicts from their lives.

Negotiation and mediation are two

comunicare normală între aceștia, să-i ajute să depășească momentul dificil al conflictului apărut în viața lor.

Dacă negocierea presupune participarea doar a celor două părți aflate în conflict, fiind mai des întâlnită când cele două părți reprezintă de fapt grupuri de oameni, medierea presupune participarea la discuții a celor două părți împreună, în fața unei terțe persoane, mediatorul, neutră și imparțială, fiind mai des întâlnită la conflictele personale.

Și negocierea și medierea sunt modalități facultative, civilizate și rapide de rezolvare a conflictelor, iar părțile implicate pot păstra în continuare legătura, printr-o comunicare, poate, mai eficientă.

of the ways to resolve the conflicts trying both with advantages and disadvantages, to intermediate a normal communication, to help them to overcome the difficult conflict from their lives.

If negotiation means participation of both the parties in conflict, being more often used when the two parties represent groups of people, mediation is participating at the discussions of the parties together, in front of a third party, the mediator, neutral and impartial, being more often at personal conflicts.

Both negotiation and mediation are facultative ways, civilized and fast to resolve conflicts, and the parties involved can stay in touch, through communication, maybe more efficient.