



UNIVERSITATEA ECOLOGICĂ DIN BUCUREȘTI
FACULTATEA DE DREPT



Programul de studii universitare de masterat

DREPT INTERNAȚIONAL ȘI EUROPEAN AL AFACERILOR

Forma de învățământ: învățământ cu frecvență

MEDIREA ÎN RELAȚIILE DE AFACERI

- Suport de curs -

Titular disciplină:
Conf. univ. dr. Maria-Irina GRIGORE-RĂDULESCU

București

Cuprins

INTRODUCERE.....	3
CAPITOLUL I. MEDIEREA, MODALITATE ALTERNATIVĂ DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR.....	5
CAPITOLUL II. NORME APLICABILE MEDIERII ȘI PROFESIEI DE MEDIATOR NAȚIONALE ȘI/SAU REGIONALE/INTERNAȚIONALE.....	7
CAPITOLUL III. RAPORTURI CONFLICTUALE DE AFACERI CE POT FI SUPUSE PROCESULUI DE MEDIERE.....	9
CAPITOLUL IV. MANAGEMENTUL CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI.....	11
CAPITOLUL V. COMUNICAREA COLABORATIVĂ ȘI FACILITAREA ÎN PROCESUL DE MEDIERE A CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI.....	14
CAPITOLUL VI. NEGOCIEREA IN PROCESUL DE MEDIERE A CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI	16
CAPITOLUL VII. CONCILIEREA ȘI ARBITRAJUL ÎN PROCESUL DE MEDIERE A CONFLICTELOR IN RELAȚIILE DE AFACERI.....	19
BIBLIOGRAFIE.....	21

INTRODUCERE

Cursul este destinat studenților din cadrul programului de studii universitare de masterat Dreptul internațional și european al afacerilor din cadrul Facultății de Drept – Universitatea Ecologică din București.

a. Date privind titularul de disciplină

Nume și prenume:	Conf. univ. dr. Maria-Irina GRIGORE-RĂDULESCU
E-mail:	irina.grigore.radulescuiarino@ueb.education

b. Date despre disciplină

Anul de studiu:	I
Semestrul:	1

c. Obiectivele disciplinei

Obiectivul general al disciplinei	• Cunoașterea, înțelegerea și aprofundarea instituțiilor juridice specifice medierii în relațiile de afaceri.
Obiectivele specifice	• Sistematizarea cunoștințelor dobândite ca urmare a prelegerilor susținute; • Aprofundarea celor mai importante noțiuni și concepte în domeniul statului de drept și securității naționale; • Verificarea nivelului de cunoștințe dobândite de către masteranzi atât prin participarea la cursuri/seminarii, cât și prin studiu individual.

d. Competențe acumulate după parcurgerea cursului

Competențe profesionale	• Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea conceptelor și principiilor specifice medierii în relațiile de afaceri; • Interpretarea și explicarea legislației internaționale, regionale și naționale specifice medierii în relațiile de afaceri; • Aplicarea normelor juridice în materia medierii în relațiile de afaceri; • Acordarea asistenței sau consultanței de specialitate în domeniul medierii în relațiile de afaceri; • Formularea unor propuneri de lege ferenda privind modificarea, completarea sau perfecționarea legislației în materie.
Competențe transversale	• Utilizarea eficientă a surselor informaționale atât în limba română, cât și într-o limbă de circulație internațională; • Dobândirea unor abilități de lucru și comunicare în echipă, facilitând rezolvarea unor probleme specifice domeniului și luare unor decizii, precum și implicarea în alte activități.

e. Resurse și mijloace de lucru

Pentru o pregătire temeinică vă sugerăm să consultați bibliografia recomandată.

f. Structura cursului

Cursul Mediarea în relațiile de afaceri este alcătuit din 7 capitole, așa cum rezultă din cuprins și poate fi studiat atât în întregime, potrivit ordinii prestabilite a capitolelor, dar se poate și fragmenta în funcție de interesul propriu mai accentuat pentru anumite teme. Însă, în vederea susținerii examenului este obligatorie parcurgerea tuturor capitolelor.

g. Evaluarea

Înainte de examen este indicat să parcurgeți din nou toată materia, cu atenție, durata estimată pentru această activitate fiind de aproximativ 3 zile.

CAPITOLUL I

MEDIEREA, MODALITATE ALTERNATIVĂ DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR

I.1. Introducere

În cuprinsul acestui capitol sunt prezentate modalitățile alternative de soluționare a conflictelor și rolul medierii în cadrul acestora.

I.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul masterand va fi capabil să prezinte modalitățile alternative de soluționare a conflictelor și să definească medierea, prin relevarea rolului acesteia.

I.3. Conținut

Definiția medierii

Medierea reprezintă o modalitate de soluționare alternativă a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

Caracteristici generale

- se poate desfășura doar pe baza acordului părților exprimat liber în cunoștință de cauza și a liberei asumări de către acestea de responsabilități față de conflict, de proces și față de rezultat;
- caracter practic și flexibil;
- are un caracter formal scăzut;
- se bazează pe comunicare eficientă, structurată, permanentă, pe colaborarea dintre părți și pe deplina lor putere asupra desfășurării și rezultatelor procesului;
- lipsa caracterului coercitiv și a măsurilor de motivare negativă.

Scurt istoric

Medierea în relațiile de afaceri sau business mediation își are originea în Statele Unite ale Americii, unde companiile preferă soluționarea pe cale amiabilă a conflictelor, utilizând metodele de soluționare alternativă, și, în special, medierea.

Obiectivele medierii

- Rezolvarea restaurativă a conflictului;
- Crearea oportunității de a identifica soluția prin colaborare.

Principiile medierii

a) *Principiul informării prealabile și gratuite privind medierea* presupune informarea părților asupra tuturor aspectelor medierii, sub aspect material și procedural. Mediatorul are obligația de a explica ambelor părților ce este medierea, care sunt avantajele ei, scopul medierii, regulile procesului de mediere, rolul mediatorului în procesul de mediere și valoarea juridică a acordului de mediere, pentru ca acestea să accepte medierea în cunoștință de cauză.

b) *Principiul autodeterminării părților* presupune că acestea decid, după parcurgerea ședinței de informare referitoare la avantajele medierii, dacă vor recurge la mediere, convin asupra mediatorului, iar pe tot parcursul procesului de mediere vor încerca din proprie inițiativă să ajungă la o soluție, mediatorul putând lua cunoștință despre dorința uneia dintre părți de a renunța la mediere și declară procesul de mediere închis. Astfel, nicio persoană nu poate fi constrânsă să accepte medierea, mediatorul sau să accepte o soluție pe care nu o agreează.

c) *Principiul confidențialității* presupune că atât mediatorul, cât și părțile în dispută, precum și avocații, în cazul în care sunt prezenți în cadrul desfășurării procedurii medierii, se obligă să păstreze caracterul confidențial al tuturor aspectelor discutate în mediere.

d) *Principiul neutralității* constă în faptul că mediatorul trebuie să rămână în afara conflictului dintre părți, implicându-se doar în limitele impuse de procedura medierii.

e) *Principiul imparțialității* presupune că mediatorul trebuie să manifeste o atitudine echidistantă față de părți și pretențiile acestora, păstrând o poziție egală și nediferențiată în raport cu fiecare parte.

f) *Principiul interesului superior și prioritar la copilului minor* este un principiu aplicabil conflictelor de familie și presupune ca dialogul și înțelegerile dintre soți să acorde prioritate intereselor copiilor minori, iar mediatorul are obligația de a colabora, dacă este cazul, cu autoritatea tutelară, direcția generală de protecție a copilului, parchet sau alte autorități implicate.

Participanți

- părți implicate în conflict;
- părți afectate de conflict;
- părți asistate;
- persoane cu rol de suport sau de susținere;
- furnizorii de mediere (mediatorii).

Etapele procesului de mediere

Procese de mediere se realizează prin parcurgerea a trei etape:

1. Prima etapa este de pregătire a procesului de mediere și cuprinde activități de contactare inițială a părților, de informare a acestora cu privire la procesul de mediere, la condiții, conținuturi, instrumente, durată, etc., de obținere a informațiilor inițiale și de analiză a acestora, de luare a deciziei de acceptare/respingere a cererii de asistare formulate de beneficiari, de comunicare și de motivare a acestora, de încheiere a contractului de asistare, de obținere și de analiză a informațiilor suplimentare necesare și de elaborare a strategiei și planului de asistare specific.

2. A doua etapa a procesului de mediere cuprinde activități în care se realizează declarația de deschidere de către mediator, prezentări ale participanților și ale procesului, de obținere a acordului formal al părților asupra participării la procesul de mediere și asupra modului sau de organizare a întâlnirilor. Fiecare parte procedează la o prezentare a cazului și au loc schimburi de informații între participanții la sesiune, se identifică probleme, interese, nevoi, limitari/condiționari, se elaborează opțiuni de soluționare a problemelor identificate de către participanți, se evaluează și se prioritizează alternative / opțiuni, se analizează, se construiesc și se negociază soluții reciproc avantajoase, se redactează documentele de lucru și finale și se redactează Acordul final, dacă se ajunge la consens. Această etapă se finalizează cu declarația de închidere făcută de mediator, în care acesta sintetizează activitățile desfășurate pe parcursul procesului, valorizează efortul și rezultatele participanților

3. A treia etapă constă în monitorizarea modului de aplicare a prevederilor acordului final și soluționarea unor eventuale probleme apărute în cadrul acestei activități, care, de regulă, formează obiectul unui contract de furnizare de servicii separat de contractul de furnizare de servicii de mediere.

Rezultatele

În urma desfășurării procesului de mediere, rezultatele obținute pot fi:

- soluționarea integrală a conflictului/disputei;
- soluționarea parțială a conflictului/disputei;
- nesoluționarea conflictului/disputei.

Tipuri de procese de mediere

- facilitativ;
- transmormativ;
- directivă.

Tipuri de sesiune

- sesiuni comune;

- sesiuni separate;
 - sesiuni mixte, adică sesiuni comune urmate de sesiuni separate sau invers.
- Durata unei sesiuni de mediere este, de regulă, 120 de minute.

Avantajele și dezavantajele medierii

Avantajele medierii:

- flexibilitate;
- costuri reduse;
- confidențialitate;
- rapiditate;
- procedură voluntară și informală;
- menținerea relațiilor dintre părți;
- soluții favorabile;
- complexitate;
- comoditate.

Dezavantajele medierii:

- renunțarea cu ușurință în orice etapă;
- stabilirea soluțiilor de către părți, fără posibilitatea de a valorifica experiența mediatorului;
- nerespectarea acordului final.

CAPITOLUL II

NORME APLICABILE MEDIERII ȘI PROFESIEI DE MEDIATOR NAȚIONALE ȘI/SAU REGIONALE/INTERNAȚIONALE

II.1. Introducere

În cuprinsul acestui capitol sunt prezentate norme aplicabile medierii și profesiei de mediator naționale și/sau regionale/internaționale.

II.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul va fi capabil să identifice normele aplicabile medierii și profesiei de mediator naționale și/sau regionale/internaționale.

II.3. Conținut

Norme naționale aplicabile medierii și profesiei de mediator

Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare

Norme europene aplicabile medierii și profesiei de mediator

Încurajarea utilizării medierii facilitează soluționarea litigiilor și contribuie la evitarea problemelor, a pierderii de timp și a costurilor aferente litigiilor soluționate în instanță, ceea ce permite cetățenilor să își protejeze în mod eficient drepturile legale.

Directiva privind medierea se aplică litigiilor transfrontaliere în materie civilă și comercială. Aceasta se referă la litigii în care cel puțin una dintre părți își are domiciliul într-un alt stat membru decât cel al oricărei alte părți la data la care părțile convin să recurgă la mediere sau la data la care o instanță dispune recurgerea la mediere.

Principalul obiectiv al acestui instrument juridic este de a încuraja recurgerea la mediere în statele membre.

În acest sens, directiva cuprinde cinci norme fundamentale:

- obligă statele membre să încurajeze formarea mediatorilor și să asigure o înaltă calitate a medierii;
- conferă fiecărui judecător dreptul de a invita părțile la un litigiu să recurgă mai întâi la mediere, dacă acesta consideră că medierea este recomandabilă, date fiind circumstanțele cauzei;
- prevede că acordurile rezultate în urma medierii pot deveni executorii dacă ambele părți solicită acest lucru. Aceasta se poate realiza, de exemplu, prin aprobarea de către o instanță sau prin autentificarea de către un notar public;

- garantează faptul că medierea are loc într-o atmosferă de confidențialitate. Directiva prevede că mediatorul nu poate fi obligat să furnizeze probe în instanță cu privire la cele petrecute pe parcursul medierii, într-un litigiu ulterior între părțile la respectiva mediere;

- garantează că părțile nu își pierd dreptul de a se adresa instanței ca urmare a perioadei de derulare a medierii: termenele de introducere a unei acțiuni în instanță sunt suspendate pe perioada medierii.

CAPITOLUL III

RAPORTURI CONFLICTUALE DE AFACERI

CE POT FI SUPUSE PROCESULUI DE MEDIERE

III.1. Introducere

În cuprinsul acestui capitol sunt prezentate principalele raporturi conflictuale de afaceri ce pot fi supuse procesului de mediere.

III.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul masterand va fi capabil să facă prezinte cele mai importante raporturi conflictuale de afaceri ce pot fi supuse procesului de mediere.

III.3. Conținut

Domenii de aplicare

Executarea și interpretarea contractelor

Rezilierea

Pretențiile

Somațiile de plata

Revendicările

Conflictele dintre diferitele compartimente ale unei structuri organizaționale

Conflictele între angajați

Tipurile de conflicte care pot apărea în domeniul relațiilor de afaceri sunt:

- conflicte interpersonale: între angajați, manageri sau clienți;
- conflicte interdepartamentale: între departamentele unei organizații;
- cConflicte cu partenerii de afaceri: legate de contracte, livrări sau negocieri.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI

IV.1. Introducere

În cuprinsul acestui capitol sunt prezentate principalele reguli de gestionare a conflictelor în relațiile de afaceri.

IV.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul masterand va fi capabil să prezinte principalele reguli de gestionare a conflictelor în relațiile de afaceri.

IV.3. Conținut

Gestionarea eficientă a conflictelor poate aduce numeroase beneficii:

- Creșterea coeziunii și a colaborării între angajați;
- Îmbunătățirea comunicării și a relațiilor interpersonale;
- Identificarea și rezolvarea problemelor la timp;
- Creșterea satisfacției angajaților și a clienților.

Strategii pentru prevenirea conflictelor

În vederea menținerii unui mediu de lucru productiv și pozitiv, este necesară implementarea unor strategii de prevenire a conflictelor organizaționale:

1. Comunicare eficientă presupune ca angajații să fie informați și implicați în deciziile organizaționale și să primească feedback constructiv regulat.
2. Dezvoltarea abilităților de management al conflictelor implică ca managerii și liderii să fie instruiți în gestionarea conflictelor și să dezvolte abilități de ascultare activă, negociere și rezolvare a conflictelor.
3. Definierea clară a rolurilor și responsabilităților vizează existența unei structuri clare de roluri și responsabilități, astfel încât angajații să fie conștienți de așteptările și responsabilitățile lor și să știe cui să se adreseze în cazul problemelor.
4. Implementarea unei politici de rezolvare a conflictelor presupune existența unei politici de rezolvare a conflictelor, care să ofere angajaților o modalitate clară de a adresa problemele și de a media conflictele.

Metode de gestionare a conflictelor

Gestionarea conflictelor într-o organizație poate să fie dificilă, motiv pentru care sunt recomandate acțiuni care să prevină astfel de situații. Cu toate acestea, într-un mediu de lucru dinamic este posibil ca nu toate conflictele să poată fi prevenite, motiv pentru care este necesar ca managerii să cunoască modalități eficiente de a le gestiona.

1. Identificarea și rezolvarea cauzelor conflictului poate contribui la aplanarea conflictului și la prevenirea repetării acestuia, scop în care este necesară investigarea cauzelor conflictului și implementarea unor strategii pentru a preveni apariția altora în viitor.

2. Negocierea poate fi folosită pentru a gestiona conflicte legate de resurse sau diferite priorități.

3. Medierea ajută părțile implicate să găsească o soluție acceptabilă pentru toți.

Consecințele unui conflict

Atunci când conflictele organizaționale escaladează, acestea pot avea consecințe negative asupra organizației, angajaților și a relațiilor cu clienții sau partenerii de afaceri.

Astfel, un conflict escaladat poate afecta productivitatea și performanța angajaților, care se pot concentra mai mult pe conflict decât pe sarcinile de lucru sau, datorită tensiunii și frustrării, pot lipsi ori demisiona.

Escaladarea unui conflict poate avea consecințe grave asupra reputației organizației, fapt care poate afecta pe termen lung profitabilitatea și succesul acesteia.

CAPITOLUL V

COMUNICAREA COLABORATIVĂ ȘI FACILITAREA ÎN PROCESUL DE MEDIERE A CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI

V.1. Introducere

Acest capitol este dedicat analizei comunicării colaborative și facilitării în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

V.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul va fi capabil să precizeze conținutul comunicării colaborative și facilitării în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

V.3. Conținut

Comunicarea colaborativă constituie o metodă alternativă de soluționare a disputelor, prin intermediul căreia părțile aflate în conflict soluționează în mod nemijlocit disputele, iar deciziile în cadrul procesului direct și cu un grad relativ scăzut de structurare sunt luate de către părțile participante.

Comunicarea colaborativă se poate realiza prin:

- utilizarea unor strategii colaborative;
- folosirea unor tehnici, mijloace și instrumente create și/sau adaptate în acest scop;
- înlăturarea blocajelor produse de barierele de orice natură;
- asumarea responsabilității impuse de participarea la procesul de comunicare;
- gestionarea corectă a comunicării verbale, paraverbale și non-verbale.

Facilitarea este o altă metodă alternativă de soluționare a conflictelor prin care o a treia parte special pregătită, neutră, imparțială, obiectivă față de membrii grupului și față de probleme, îi asistă în realizarea obiectivelor pe care și le-au propus, ținând seama de punctele acestora de vedere referitoare la nevoile și interesele proprii.

Facilitatorii sunt furnizori de servicii ce dețin competențe și experiență în managementul proceselor de comunicare eficientă și structurată și au următoarele atribuții:

- organizarea sesiunilor de lucru;
- construirea și coordonarea relațiilor de colaborare eficientă dintre membrii grupului;
- managerierea dinamicii grupului;
- obiectivitate, respect reciproc și integritate; pe parcursul întregului proces;

- consemnarea, sumarizarea, elaborarea și editarea documentației de lucru, de etapă și a documentației finale.

Facilitarea poate fi:

- de tip directiv – nivelul de putere de decizie al furnizorului de servicii este mai ridicat asupra elementelor procedurale, dar nu are putere de decizie asupra rezultatelor procesului sau a problemelor care trebuie soluționate;

- de tip deschis – nivelul de putere de decizie al furnizorului asupra procesului este relativ scăzut, participanții fiind cei ce au nivel ridicat de putere asupra desfășurării procesului și putere maxima de decizie asupra soluțiilor problemelor și a procesului.

CAPITOLUL VI

NEGOCIEREA ÎN PROCESUL DE MEDIERE

A CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI

VI.1. Introducere

Acest capitol este dedicat analizei negocierii în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

VI.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul va fi capabil să definească negocierea și să prezinte rolul acesteia în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

VI.3. Conținut

Negocierea este un proces de comunicare interpersonală, structurat și guvernat de norme, ce are ca scop rezolvarea unor probleme.

Strategii de negociere:

- câștig-pierdere;
- câștig-câștig;
- pierdere-pierdere.

Tipuri de negociere:

- negociere de tip clasic;
- negociere bazată pe nevoi, interese și principii.

Negocierea de tip clasic presupune că fiecare dintre părțile participante se află în stare de competiție cu ceilalți participanți pentru a câștiga.

Etapele negocierii de tip clasic:

1. Etapa de pregătire a negocierii:

- înțelegerea și definirea conflictului,
- formularea problemei / problemelor de negociat și priorizarea lor;
- obținerea de informații privind situația de negociat;
- identificarea și obținere de informații privind părțile implicate în conflict;
- identificarea și definirea intereselor și a obiectivelor;
- definirea propriei politici, a setului de metode și tactici de negociere;

- generarea de opțiuni posibile de soluționare a problemei și pregătire a pachetului de opțiuni proprii;

- alegerea celor mai potrivite strategii, metode și abordări;

- selectarea și pregătirea propriei echipe de negociatori (persoane, atribuții, limite de competență);

- pregătirea calendarului general al negocierii, precum numărul întâlnirilor, durata, succesiunea și conținutul acestora.

2. Etapa de realizare a întâlnirii / întâlnirilor de negociere cuprinde:

- prezentarea participanților prezenți;

- confirmarea regulilor ce urmează a fi respectate pe parcursul întrevederilor;

- anunțarea ordinii de zi;

- comunicarea perspectivelor părților asupra conflictului și clarificarea elementelor aflate în negociere;

- identificarea și priorizarea problemelor, a pozițiilor, obiectivelor, intereselor fiecărei părți și definirea și de stabilirea criteriilor ce vor guverna desfășurarea procesului de negociere.

3. Etapa de încheiere a acordului de negociere cuprinde exprimarea părților asupra conținutului și a formei acordului, care va cuprinde:

- clauze obligatorii: data întocmirii, numărul de exemplare (originale /copii) în care a fost redactat acesta, titlul / denumirea înscrisului, date de identificare ale părților care au întocmit înscrisul, identificarea obiectului/a cauzei negocierii, identificarea condițiilor în care s-a realizat negocierea și s-a încheiat acordul, rezultatele negocierii, proceduri, condiții, responsabilități, termene de implementare a soluției negociate etc.;

- clauze facultative: clauza penală, limitele răspunderii, clauza de reziliere a acordului, clauza de confidențialitate, clauza de revizuire a unor anumite condiții, clauza atributivă de jurisdicție.

Avantaje și dezavantaje

Avantaje:

- durata scurtă de soluționare a conflictului.

Dezavantaje:

- consum mare de resurse;

- prejudicierea relației dintre părți;

- complexitatea procesului prin raportare la obținerea rezultatului urmărit.

Negocierea bazată pe nevoi, interese și principii presupune cooperarea părților pentru construirea unor soluții negociate care să asigure câștiguri reciproce ori de câte ori este posibil, iar în situația în care interesele nu coincid, se face apel la criterii obiective de evaluare, independente de puterea părților.

Etapele negocierii bazată pe nevoi, interese și principii:

1. Etapa de pregătire a negocierii:

- înțelegerea și definirea conflictului, formularea problemei / problemelor de negociat și priorizarea lor;
- obținerea de informații privind situația de negociat;
- identificarea și obținerea de informații privind părțile cu care se va negocia;
- identificarea și definirea nevoilor, intereselor, limitărilor, obiectivelor;
- definirea propriei politici, a setului de metode și instrumente de negociere, generarea de opțiuni posibile de rezolvare a problemei și pregătirea pachetului de opțiuni proprii;
- alegerea strategiilor, metodelor, abordărilor colaborative, integrative, reciproc avantajoase;
- selectarea și pregătirea propriei echipe de negociatori;
- pregătirea calendarului general al negocierii.

2. Etapa de realizare efectivă a negocierii cuprinde:

- punere de acord asupra problemelor de soluționat;
- realizarea de liste de probleme și priorizarea lor, de identificare a nevoilor, intereselor și a limitărilor comune, a celor separate și a nivelului de interes al fiecărei părți față de fiecare problemă;
- crearea opțiunilor de soluționare a problemei / problemelor, de convenire a criteriilor obiective de utilizat pentru evaluarea opțiunilor, de evaluare a fiecăreia dintre acestea și de construire a soluțiilor reciproc avantajoase.

3. Etapa de încheiere a acordului de negociere se referă la convenirea asupra conținutului și a consemnării a problemelor, a rezultatelor sau soluțiilor la care s-a ajuns în urma negocierii.

Avantaje și dezavantaje

Avantaje:

- satisfacerea eficientă a nevoilor și intereselor părților;
- inexistența prejudicierii relației dintre părți

Dezavantaje:

- consum mare resurse.

CAPITOLUL VII

CONCILIAREA ȘI ARBITRAJUL

ÎN PROCESUL DE MEDIERE A CONFLICTELOR ÎN RELAȚIILE DE AFACERI

VII.1. Introducere

Acest capitol este dedicat analizei concilierii și arbitrajului în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

VII.2. Competențe conferite

După parcurgerea capitolului, studentul va fi capabil să definească arbitrajul și concilierea și să identifice rolul acestora în procesul de mediere a conflictelor în relațiile de afaceri.

VII.3. Conținut

Concilierea este o metodă alternativă de soluționare a conflictelor/disputelor în cadrul căreia furnizorul de servicii are o putere de decizie superioară celui din procesul de mediere, dar nu are putere de decizie asupra soluțiilor problemelor aflate în dispută, părțile păstrându-și integral acest drept.

Similar medierii, furnizorul de servicii trebuie să fie agreeat de către toți participanții la proces, iar procesul se desfășoară, de regulă, prin intermediul conciliatorului, care transmite mesajele.

Concilierea nu presupune demersuri legale, principala strategie fiind compromisul, iar atunci când părțile ajung la un acord amiabil cu privire la soluțiile problemelor dezbătute și în baza convenției lor, se elaborează acordul de conciliere, semnat de părți, căruia i se conferă statutul de contract, din care decurg obligații pentru părțile semnatare și care cade sub incidența legilor care reglementează contractele.

În timpul procesului de conciliere părțile pot fi asistate de specialiști, iar conciliatorul asistă părțile în cadrul unor sesiuni separate, în care se dezvoltă și se prioritizează în mod separat liste de probleme, obiective sau rezultate de obținut și variante de soluționare a problemelor aflate în dezbateri.

Arbitrajul este o modalitate de soluționare a conflictelor în cadrul căreia furnizorul de servicii de arbitraj, imparțial, după audierea părților aflate în conflict, ia o decizie care este, de obicei, obligatorie pentru acestea.

Arbitrajul presupune că unul sau mai mulți furnizori independenți și neutri conduc procesul, audiază părțile, administrează probele/dovezile în cauză prezentate de către părți, evaluează faptele și datele problemelor aflate în dispută, iar în finalul procesului emit o hotărâre finală de soluționare,

care poate avea caracter obligatoriu și executoriu pentru părți sau poate avea nivelul de obligativitate convenit de către acestea la începutul procesului.

În general, procesul de arbitraj cuprinde alegerea arbitrului/echipei de arbitraj, stabilirea/acceptarea procedurii de urmat, convenirea/stabilirea sau acceptarea cadrului, locului și a datelor de realizare a procesului, audierea părților făcută de către arbitru/arbitri, prezentarea, interpretarea și evaluarea de probe și eventual mărturii, pronunțarea și redactarea unei hotărâri de către arbitru.

Procesul de arbitraj prezintă o serie de avantaje precum rapiditatea cu care se poate ajunge la hotărârea de soluționare a conflictului, costurile financiare relativ reduse, nivelul ridicat de expertiză / specializare a arbitrului.

BIBLIOGRAFIE

Coman Claudiu, Anton Mihai, Lupu Alin Constantin, Bârsan Ghiță, Bularca Maria Cristina, Managementul conflictelor în organizații, Ed. C.H. beck, București, 2021;

Loghin Corneliu, Conflicte – metode alternative de administrare și soluționare, Ed. Universității „Alexandru Ion Cuza” Iași, 2017;

Mihai Gabriel, Arbitrajul internațional și efectele hotărârilor arbitrale străine, Ediția a II-a, revăzută și adăugită, Ed. Universul Juridic, București, 2020;

Popa Sorana, Drept comercial/Teorie și practică judiciară, Ed. Universul Juridic, București, 2023;

Sîrbu Manuela, Croitoru-Anghel Diana Monica, Soluționarea alternativă a litigiilor. Medierea conflictelor, Ed. Universul Juridic, București, 2015;

Șuștac Zeno, Ignat Claudiu, Modalități alternative de soluționare a conflictelor, Ed. Universitară, București, 2008.