

## CUPRINS

### Capitolul 1.

<b>TEORIA ȘI ANALIZA CONFLICTELOR .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Definiția conflictului.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Tipuri de conflicte .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Cauzele conflictului .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Răspuns la conflict.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5. Elemente de dinamică a conflictelor .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Elemente de analiză a conflictelor .....</b>	<b>16</b>

### Capitolul 2.

<b>REZOLVAREA ALTERNATIVĂ A DISPUTELOR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION - ADR).....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Continuumul rezolvării disputelor .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. Metode de rezolvare alternativă a disputelor .....</b>	<b>21</b>

### Capitolul 3.

<b>MEDIERE .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Teorie și practică în mediere .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2. Procesul de mediere.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3. Tehnici în mediere .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Comunicare.....</b>	<b>25</b>
<b>3.5. Etica în mediere .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Teorie și practică în mediere .....</b>	<b>25</b>
3.1.1. Definiția medierii.....	25
3.1.2. Scurt istoric .....	31
3.1.3. Principiile medierii .....	35
3.1.4. Rolul mediatorului .....	39
3.1.5. Drepturile părților .....	42
3.1.6. Avantaje și dezavantaje în mediere .....	43
Avantaje:.....	43
3.1.7. Stiluri și tipuri de mediere, tipuri de mediatori.....	44

<b>3.2. Procesul de mediere.....</b>	<b>48</b>
3.2.1. Abordarea procesului de mediere .....	49
3.2.2. Etapele procesului de mediere .....	51
3.2.3. Acordul de a media și pregătirea sesiunii de mediere .....	53
3.2.4. Prezentarea procesului de mediere și stabilirea regulilor .....	55
3.2.5. Identificarea problemelor.....	57
3.2.6. Explorarea intereselor și problemelor.....	58
3.2.7. Generarea de opțiuni.....	59
3.2.8. Încheierea acordului .....	60
3.2.9. Încheierea sesiunii de mediere.....	63
<b>3.3. Tehnici în mediere .....</b>	<b>66</b>
3.3.1. Constituirea încrederii și menținerea echilibrului între părți .....	66
3.3.2. Depășirea impasului .....	66
3.3.3. Organizarea și utilizarea sesiunilor în mediere - Sesiuni separate .....	70
<b>3.4. Comunicare.....</b>	<b>73</b>
3.4.1. Abilități de comunicare.....	73
3.4.2. Comunicare verbală și nonverbală.....	79
3.4.3. Ascultare activă .....	88
3.4.4. Bariere de comunicare în conflict.....	95
3.4.5. Formularea întrebărilor .....	102
3.4.6. Reformulare și clarificare .....	103
3.4.7. Asertivitate.....	104
<b>3.5. Etica în mediere .....</b>	<b>108</b>
3.5.1. Imparțialitate, neutralitate, evitarea conflictului de interese.....	108
3.5.2. Autodeterminarea părților.....	109
3.5.3. Confidențialitatea.....	113
3.5.4. Coduri de conduită.....	114
3.5.5. Prevederi legale privind respectarea eticii .....	124
<b>BIBLIOGRAFIE.....</b>	<b>125</b>