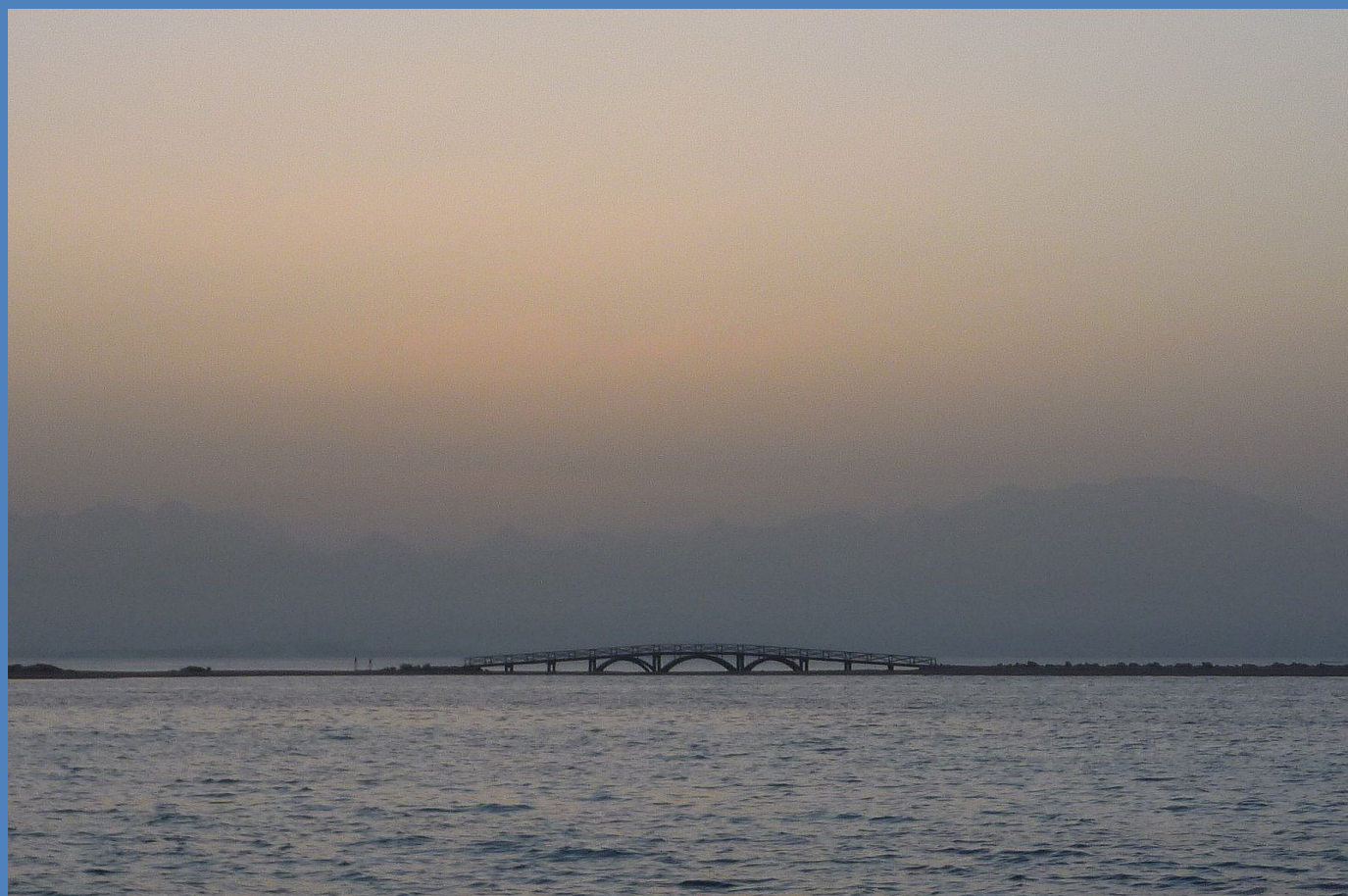


Alexander Redlich - Mariska Kappmeier - Catarina Barrios - Alexander Förster  
Mandy Fütterer - Lidia Evchenko - Julia Magaard - Claire Chong



## Training

# Medierea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații

## Capitolul 10 Apendice



Manual pentru uz public

## Cuprins

<b>Apendice: Medierea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații (TIMMCO) .....</b>	<b>3</b>
Prezentare generală: TiMMCO curs.....	3
Cum să scrieți instrucții pentru jocul pe roluri pentru un training-simulare .....	6
<b>Cazuri 9</b>	
Coaliția Păcii I .....	9
Transferarea apartamentelor I (pentru simularea PAȘILOR 1 – 3: Construirea contractului, contribuirea la contact și definirea problemelor conflictului).....	17
Agenția de lucru temporar (pentru simularea PAȘILOR 1-3: Construirea Contractului, Contribuirea la Contact și Definirea Problemelor Conflictului).....	20
Coaliția Păcii II (pentru simularea Pasului 4: Clarificare Background-urilor) .....	28
Transferul apartamentelor II (pentru simularea PAȘILOR 5 – 6: Negocierea Acordurilor și Securizarea Implementării).....	29
Anti-Gentrificarea (pentru simularea Pașilor 4 - 6: Clarificarea Background-urilor, Negocierea Acordurilor, Securizarea Implementării, Monitorizarea Procesului; pentru improvizare fără instrucții pentru roluri) .....	32
Instrucții .....	32
<b>Materiale: Forme, fișe de lucru, instrucții, glosar... ..</b>	<b>33</b>
Lista de control și documentele pentru Medierea dintre mai multe părți în comunități și organizații .....	34
Principiile de bază ale interviului .....	42
Întrebări cheie pentru reflectarea asupra unui conflict dintre mai multe părți .....	45
Cum vă puteți spune experiența în mod vivid? .....	46
ARIA-Solo pentru Auto-clarificare (după Jay Rothman).....	47
Glosar .....	52

**Acest manual este finanțat de Oficiul Federal Străin German și DAAD (Serviciul de Schimb Academic German) în cadrul programului „Prevenirea Conflictului în Regiunea Caucazului de Sud/Asia Centrală și Moldova 2009-2013”**

Cu toții sunt încurajați să folosească acest draft pentru a-l învăța și dezvolta.

## 10. Apendice: Mediarea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații (TIMMCO)

### Prezentare generală: TiMMCO curs

TIMMCO este format din 120 de ore de training pentru 20 de zile. Acestea sunt împărțite în cinci blocuri de câte patru zile fiecare.

#### (1) Stabilirea bazei: formarea grupului pentru seminar și înțelegerea comunicării umane

Ca parte a unei experiențe interioare personale și relațiilor sociale, participanții se cunosc reciproc, individual și în grup. Ei pot verifica și adapta așteptările lor reciproce și pentru a găsi cel mai bun echilibru între independență și interconectare pentru comunicarea interpersonală.

Pe baza faptelor și acțiunilor, acestea sunt introduse în modelele de bază ale Școlii Hamburg de Comunicare Umană:

- Analiza conflictelor de valori conform pătratului valorilor
- Identificarea actelor de comunicare după anatomia propozițiilor cheie
- Identificarea discuțiilor prin modelul de comunicare al celor patru lumi.
- Identificarea dinamicii conflictelor de sistem după modelul cercului închis și
- Auto-cunoașterea și consultarea cu echipa din interior.

Bazându-se pe cele spuse mai sus trainerii vor prezenta bazele TIMMCO: strategia celor 7 pași de la contract la acțiune. În toate blocurile, metodele PASULUI 2 TIMMCO, cele care „facilitează la stabilirea contactului între părțile conflictului” se vor folosi pentru îmbunătățirea contactului și interacțiunii dintre membrii grupei, care iau parte la trainingul dat. PASUL 1 se va revizui în următorul bloc al trainingului dat.

#### (2) B Proceele din exteriorul și interiorul grupului și stabilirea problemelor conflictului

Participanții vor învăța să înțeleagă arhitectura socială a grupurilor (ASG) și dinamica dezvoltării lor. Modelul ASG este orientat spre normele interpersonale, care orientează comportamentul membrilor grupurilor umane. De asemenea prevede cini roluri, care îndeplinesc funcțiile principale ale grupului uman:

- liderismul,
- concurența dintre membrii grupului
- mediereali susținerea relațiilor lor,
- membri individuali și competenți și
- stabilirea granițelor grupului

.<sup>1</sup> Teoria dinamicii grupurilor descrie etapele dezvoltării grupului de la formare și căutarea iedilor până la normalizare și includere, la fel și o nouă privire asupra feformării, etc.

.În cadrul acestui bloc se vor discuta și procesele din interiorul grupului; în special identitatea colectivă și rolurile stereotipurilor în conflictele dintre grupuri. În legătură cu această temă, instructorul va permite participanților să se simte membri ai intra grupului, implicați în procesele dintre grupuri.

La etapa dată, trainingul va trece la PASUL 3 TIMMCO, el se numește „stabilirea situațiilor de conflict” și prevede arta de împărțire a conflictului pe părți și oferă o privire generală asupra întregii situații de conflict. Participanții vor afla cum să lucreze cu părțile conflictului, cu ajutorul abordării participative, chiar când merge discuția despre antagonism. Această etapă e orientată spre aflarea adevărului, acceptarea aspectelor inacceptabile ale conflictului.

<sup>1</sup> Tuckman, B.W., Jensen, M.A. (1977). Stages of Small-Group Development Revisited. Group & Organization Studies (2, 4), 419-427.

### **(3) Clarificarea situației și metodele de înțelegere**

Al treilea bloc de 4 zile orevede PASUL 4 și nucleul psihilogic. IMMCO: recunoașterea intrărilor și ieșirilor socio-emoționale și motivaționale ale fiecărei situații de bază de conflict. Acest etap este orientat pe înțelegerea inter-personală în sensul termenului lui Rothman de „rezonanță”.

Cu acest scop participanții vor face cunoștință cu un alt instrument al școlii din Hamburg – cu modelul inelelor și nucleului, care este bazat pe teoria psihoanalitică despre dezvoltarea emoțiilor și vulnerabilitatea lor. Asta va avea legătură cu una din cele mai influente intervenții ale mediatorilor, cu așa zisa dublare, care este o tehnică foarte cunoscută a psiho-dramei lui Iacob Morena.

Pe lângă asta, va fi prezentată o metodă populară de negocieri cu folosirea tehnici „acavriu” și diferite formate de lucru cu subgrupuri și predare cu ajutorul jocurilor pe roluri, unde participanții vor utiliza metode noi și tehnici de lucru cu grupul, având rolul de moderatori.

### **(4) Discutarea rezultatelor, monitorizarea și controlul îndeplinirii**

După clarificarea background-ului problemelor conflictului, dispare tensiunea și starea de alertă și în vizor apar iar întrebările de facto. În așa mod, în cadrul PAȘILOR 5, 6, 7 ai TIMMCO, se poate de concentrat pe decizii. Ei se orientează pe creativitate și responsabilitate. E necesară creativitatea comună pentru noi soluționări ale conflictului. Trebuie responsabilitate pentru realizarea soluțiilor, ceea ce asigură realizarea lor cu succes: trebuie de știut: Cine, ce face, când și cu cine?

În cadrului blocului patru, trainerii prezintă metodele creative de negociere (brainstorming, auto-aprecierea, etc.) pentru elaborarea unui plan de acțiune. În afară de asta, participanții vor afla cum să estimeze riscurile, pentru a preveni greșelile și eșecurile. În cadrul ultimul PAS 7, estimarea va fi prezentată ca metodă esențială de monitorizare importantă și esențială, pentru realizarea planului de acțiune.

Instructorii demonstrează această informație pe exemplul lor. Participanții, cu suportul trainerilor, lucrează asupra proiectelor comune, de exemplu, asupra creării unei rețele de mediatorii în regiune. Ei mai au și rolul de moderatori în negocierile intereselor opuse în grupuri mici, folosind metoda brainstorming și diverse formate de lucru cu subgrupurile.

### **(5) Estimarea conflictului și crearea alianței de lucru între părți**

Participanții au acum cunoștințe extensive despre tot procesul IMMCO. Ei înțeleg dificultățile PASULUI 1 „crearea contractului”, pentru că ei pot folosi deja aceste cunoștințe. Cel, care nu e cunoscut cu provelul medierii, nu poate face un contract bun. Crearea contractului, care se începe la această etapă, se va termina mai târziu la PASUL 3, la stabilirea problemelor conflictului.

Această etapă conține două aspecte: (1) echipa mediatorului trebuie să știe cât mai multă informație despre situația de conflict: cu cine are conflict, de ce și în ce context? (2) Echipa mediatorului trebuie să creeze o alianță de lucru între părțile conflictului pentru o soluționare bună a conflictului. Care grupuri interesate ar trebui și ar putea fi parte a medierii dintre mai multe părți? Pe cine trebuie să reprezinte? Ce întrebări ale conflictului și teme comune trebuie să fie în agenda zilei? Unde ar fi mai bine să se organizeze întâlnirile și cine va fi potrivit pentru rolul de mediator? Ce ar trebui să știe din timp părțile despre procesul de mediere și despre interesele celorlalte părți?

Învățarea acestor momenter poate fi legată de prima mediere proprie a participanților. Urmărirea procesului de mediere din grup care abia a început e un fel de master-class. De asemenea, se vor folosi metode simulare. În cadrul simulării instructorii joacă rolurile diferitor părți. Grupuri mici de participanți iau interviu de la ei pentru elaborarea propunerilor de creare a contractului. Se vor folosi cazurile de conflict din cadrul organizației, dar și cazurile de conflict din comunități. Cu acest ultim bloc se termină cursul, se sumarizează materialul

trecut și are loc discuția despre următoarele acțiuni din cadrul medierii dintre mai multe părți a participanților.

**Cum să scrieți instrucții pentru jocul pe roluri pentru un training-simulare**

Această instrucție vă dă un rezumat cum să scrieți un joc pe roluri pentru un conflict dintre mai multe părți.

Vă rugăm, gândiți-vă la un conflict inter-grup, pe care l-ați trait current sau din care ați făcut parte.

Scrierea instrucțiunilor pentru un joc pe roluri este o sarcină complexă, așa că vă rugăm să folosiți numai experiențe din viață reală. Asigurați-vă că schimbați numele persoanelor, organizațiilor și țărilor implicate pentru a ascunde povestea originală.

Vă rugăm să descrieți cadrul conflictului. Despre ce este conflictul? Unde are loc? Descrieți vă rog părțile conflictului. Cine sunt?

**Poziția de start**

Vă rugăm descrieți instrucțiile pentru jocul pe roluri. Când le scriți, dați un minimum de informație pentru ca actorii să își joace rolul. Care sunt *pozițiile* și background-ul persoanei: viziunea personală asupra conflictului, emoții cauzate de conflict și dorințe (frustrate).

**Instrucții pentru jocul pe roluri [Numele persoanei 1]**

Vă rugăm referiți-vă la instrucțiunile pentru roluri, ce poziții luați și ce background-uri (interese, sentimente, valori, necesități, etc.) sunt în spatele acestor poziții-

Poziția	Care este background-ul acestei poziții?
1.:	
2.:	
3.:	

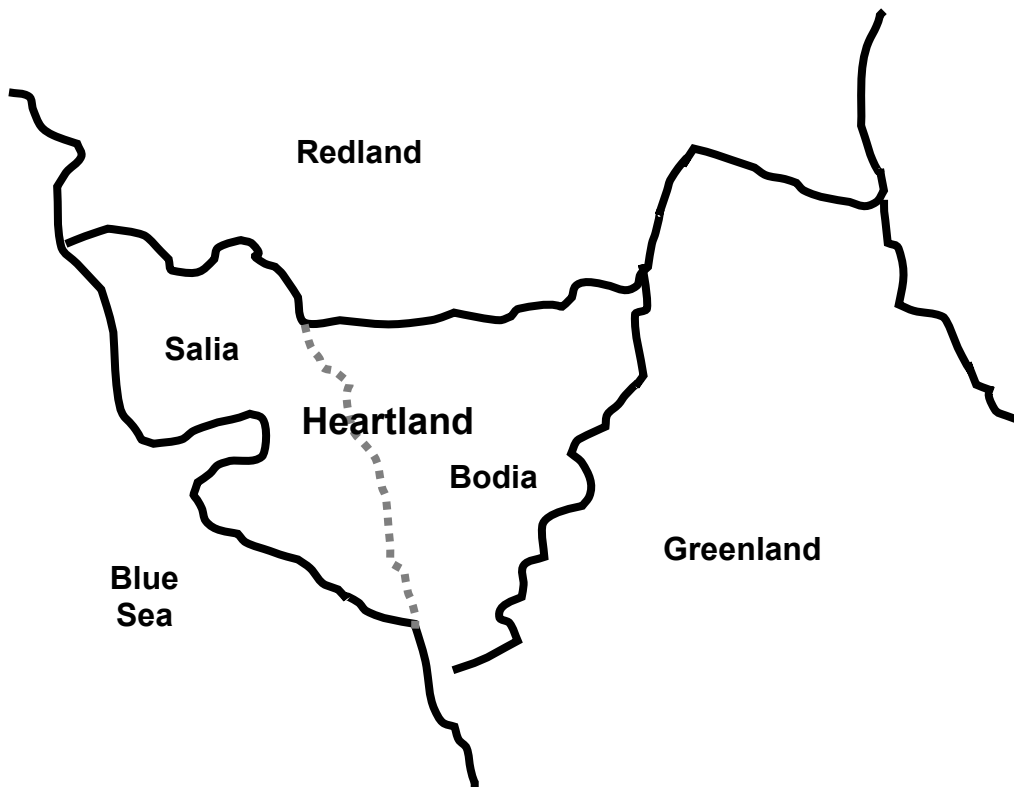


## 10.1 Cazuri

### Coaliția Păcii I

#### Poziția de start

Grupul de pace "Duet" aer printre membri jumătate din Bodiani și Saliani. Ei sunt membri ai țării Heartland, și au fost separați timp de mai mult de 50 de ani. Bodia are 4 milioane de oameni și Salia în jur de 3 milioane de oameni. Această separare a avut loc după războiul civil, care a durat 2 ani și a fost terminat datorită forțelor de menținere a păcii din toată



lumea. Acest lucru a fost legitimizat de Națiunile Unite.

Pe parcursul războiului civil ambele părți și-au declarat independența – Salia au fost prima și după 6 luni Bodia și-a declarat independența.

Pînă în prezent există tensiune semnificativă dintre oamenii din aceste două părți a țării și multe probleme fac viața împreună mult mai dificilă din la nivel de structură dar și la nivel personal. De aceea sinucigașii cu bombe din Salia au atacat Bodia au cauzat multe decesuri și oameni răniți în stadionul de fotbal, într-un club de noapte și pe străzile aglomerate a orașului. De atunci, Bodia cu structura sa economică mai puternică și militarii săi controlează accesul pe teritoriul său și intrarea Salianilor în Bodia este mult mai dificilă.

Pe de altă parte, Bodia este dependentă de forța de muncă ieftină din Salia. De aceea de curînd în Bodia s-a format o minoritate de Saliani. Ei au pașapoarte Bodiane. Din punct de vedere economic ei o duc mai bine decât cei din Salia.

**Salia** a fost condusă de peste 50 de ani de Partidul Progresiv din Salia. Nu au avut loc alegeri deoarece partidul a spus că este garantul democrației.

	<b>Bodia</b>	<b>Salia</b>
<b>Limba Oficială</b>	Heartlandică	Heartlandică
<b>Capitala</b>	Hamir (Est)	Hamir (Vest)
<b>Sistemul politic</b>	Republică	Republică Popu- lară
<b>Populația</b>	4 Mln	3 Mln
<b>Religia primordială</b>	Catolici (60%)	Ortodocși (90%)
<b>Valuta</b>	Boday	Saler
<b>Fusul Orar</b>	UTC-2 MEZ	UTC-2 MEZ

De aceea Salia este condusă de un singur partid. Au fost doi șefi ai guvernului. După moartea primului lider, o conducere colectivă a Partidului Progresiv a preluat puterea guvernului în minele sale și a condus de mai mult de 6 ani deja. Ei sunt primii care au anunțat că nici un fel de violențe nu vor veni din partea Salianilor, fie militari, poliție sau teroriști. Partidul are susținerea militarilor, Forțelor Independente Saliene (SIF). Populația țării trăiește în mod primordial din agricultură și turism care sunt în dezvoltare deoarece Salia este plasată pe un loc foarte pitoresc; cu munți înalți cu plaje oceanice cu climă temperată și pe timp de iarnă. Saliinii sunt mai spontani și plini de umor. Dar Bodianilor nu le place să călătorească în Salia deoarece ei se tem de persecuții din partea autorităților Saliene și problemele care pot fi cauzate de populația lor.

**Bodia** este condusă de o coaliție a partidelor conservatoare, care a prevalat în ultimii 15 ani în alegerile contra partidelor de stînga. Guvernul se bazează foarte mult pe linia de securitate contra Salianilor și au închis hotarele și cercetează minuțios oamenii chiar cu ajutorul militarilor și forțelor politice – chiar și pe cei din Bodia. Prin politica sa de securitate, ei au reușit să cîștige cîteva alegeri. Timp de 6 ani nu au mai fost atacuri teroriste. Bodia o duce foarte bine din punct de vedere economic, deoarece este o țară industrială, cu sistem educațional vocațional bine organizat și este dezvoltat etnic. Bodianii sunt rezervați în ceea ce ține de sentimente, sunt mai mult prevăzători. Este foarte complicat pentru Saliani să călătorească în Bodia deoarece măsurile de securitate la vamă și sistemul de vize este destul de complicat.

### **Coaliția de pace „Duet“**

Datorită experiențelor dureroase de violență, cu 10 ani în urmă a fost format grupul Duet din soldați din ambele părți. Pentru moment grupul are 70 de voluntari membri activi și aproximativ 200 susținători. Grupul este condus de Selmer Kala din Bodia și Horat Suhr din Salia. Eu am fondat grupul Duet. Anul viitor ei se vor retrage din grup. Următorul lider al grupării Duet ar fi selectat din Salia și Bodia.

Duet este o organizație non-violentă și promovează soluții politice pentru rezolvarea conflictelor și promovarea co-existenței pașnice pentru ambele popoare. Membrii grupului Duet au proiecte de promovare în școli, mici afaceri, agenții guvernamentale, drumuri și altele. Ei fac aceste activități în perechi a câte 2 persoane numite „Duete”. Proiecte mai mari sunt implementate de cîteva „duete”. Organizația este recunoscută atât local cât și internațional.

Duet se confruntă cu conflicte interne. Sunt mereu situații de conflict care provin de la: depravarea minorităților din ambele părți, problemele trans-frontaliere care au distrus multe comunități, au influențat negativ reunificarea și altele. Aceste conflicte se declanșează la aparițiile publice, dacă membrii grupului reprezintă Duet-ul într-o voce unificată. Deci s-a ajuns la o ceartă, când doi membri se certau cu privire la evenimentul de aniversare a 10 ani de activitate a grupului Duet. Această ceartă a avut loc într-o discuție panel. Era vorba despre atitudinea lor cu privire la non-violență strictă. Doar intervenția fondatorilor grupului Duet a ajutat la soluționarea conflictului și nu s-a ajuns la scandal. Dar toată lumea a putut vedea că există diferențe majore în grup.

De acest motiv adunarea generală a grupului Duet a decis să organizeze un atelier de lucru și să soluționeze problemele. Atelierul de lucru ar trebui să ajute membrii grupului să ajungă la un numitor comun.

**Mediere:** Într-o discuție preliminară cu grupul de 3 reprezentanți ai Duetului, mediatorii au primit informația de mai sus. În sesiunea preliminară, mediatorii s-au prezentat și au fost angajați să conducă sesiunea. După ce a fost definită problema conflictului, va fi organizat un atelier de lucru de 2 ½ zile cu 17 de participanți: 6 salieni, 8 bodieni, 3 salieni din Bodia.

### **Instrucții de rol pentru Clarer Haskil, 29 de ani, Bodian, a fost în armata Bodiană**

Am învățat în armată cum funcționează un sistem bazat pe violență și sadism. Răutate, solidaritate falsă și grupări periculoase care duc inevitabil la maltratări. Minoritățile cum ar fi Salianii, populație fără caracter sau pur și simplu descendenți politici care literalmente au nimerit în mijlocul "liniei de foc". De exemplu, tinerii recruți sunt distruși psihologic de unii soldați mai experimentați și chiar de multe ori sunt și torturați. Desigur, că acest lucru va fi mereu ascuns. Așa oameni bolnavi ajung în aceste instituții, au putere și torturează oamenii. De aceea am decis să mă alături acestui grup pașnic. Îmi place foarte mult ce facem aici. Este bine să ajutăm în asigurarea faptului că ostilitățile dintre Saliani și noi vor fi înlăturate și o societate deschisă este formată unde astfel de oameni nu pot veni. Eu cred că astfel de oameni bolnavi din ambele guverne sunt responsabili pentru diviziunea țării noastre și a urii dintre noi.

La acest atelier de lucru noi trebuie să vorbim deschis despre conflictele nevorbite. Ce conflicte văd aici?

Eu cred că alocarea bugetului ar trebui să fie decisă la ședința plenară. Majoritatea sponsorilor alocă donează banii pentru tot grupul, nu doar pentru cei care au reușit să colecteze resurse adiționale mai multe sau mai puține. Unica excepție poate că dacă resursele sponsorilor sunt pentru un anumit scop. Dar trebuie să găsim posibilități de îmbunătăți forțele noastre de atragere a mai multor fonduri, de a mări bugetul. Majoritatea membrilor Duet, în special Salianii, nici măcar nu încearcă așa ceva. Fiecare sumă mică poate fi utilă. Fiecare membru ar trebui să găsească parteneri anonimi care ar fi gata să susțină acțiunile noastre.

Aroganță: Am auzit de la câțiva Saliani acuzația că noi Bodianii suntem aroganți. Aceasta nu este deloc adevărat. Salianii ar trebui să fie realiști și nu sensibili. Majoritatea Bodianilor membri a Duet-ului sunt foarte bine organizați. În ceea ce ține de organizare Salianii nu sunt prea buni, mulți dintre ei nu chiar toți. Această poziție pare a fi arogantă, dar nu este. Suntem pe picior de egalitate unii cu alții, dar nu suntem oameni egali. De fapt, eu sunt surprins de această acuzație. Aș vrea să aflu mai multe despre ce-i motivează. Sunt dispus să rezolv această problemă.

Unii Bodiani membri a grupului Duet acuză Salianii că joacă rolul unor victime ale circumstanțelor și nu atacă/abordează sarcinile dificile. Eu nu văd Salianii ca victime neajutorate a guvernului lor. În ciuda condițiilor drastice ei au reușit să obțină multe lucruri desinestătător – chiar și împotriva nedreptății și egoismului în exercitarea puterii atunci când avea loc. Și noi îi putem susține – dacă ei pot acționa necondiționat fără violență. Este adevărat, condițiile sunt foarte favorabile pentru Bodiani. Să locuiești în Salia înseamnă să ai parte de mult mai multe dificultăți decît să locuiești în Bodia. Ce nu este adevărat, totuși, este că ei nu fac nimic. Ei sunt foarte activi în publicitatea eficientă. Ei fac proiecte foarte importante.

Unii membri, în special tinerii, încearcă să simplifice principiile de non-violență. Ei discută despre posibilitate de a acționa violent contra sărăciei. Aceasta nu este percepția mea despre non-violență. Dacă trecem linia noastră clară între violență și non-violență, atunci vom pierde imaginea grupului Duet și va arată acțiunile noastre ca fiind foarte suspicioase. De aceea dacă permitem distrugerea sau demolarea obiectelor, nu o să putem asigura că oamenii sunt în siguranță. Fără nici o intenție rea, ei vor fi puși în pericol. Dacă acceptăm acest lucru, atunci foarte repede vom avea oameni care vor suferi sau unii chiar vor muri din cauza acțiunilor noastre. Duet este angajat în promovarea securității populației, fără nici o excepție. Dacă putem găsi o cale de a evita aceasta eu voi fi gata pentru acțiuni noi. Dar această linie trebuie să fie foarte clar definită.

*Nu faceți o interpretare comică, dar comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră. Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plauzibile. Noi vrem să testăm ideile metodologice. Vă rugăm să inventați istorii personale sau cu ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*

### **Instrucții de rol pentru Eger Lend, 24, din Bodia, recrutat în armata Bodiana până nu demult**

Am învățat în armată cum funcționează un sistem bazat pe violență și sadism. Răutate, solidaritate falsă și grupări periculoase care duc inevitabil la maltratări. Minoritățile cum ar fi Salianii, populație care nu are caracter sau pur și simplu descendenți politici care literalmente au nimerit în mijlocul "liniei de foc". De exemplu, tinerii recruți sunt distruși psihologic de unii soldați mai experimentați și chiar de multe ori sunt și torturați. Desigur, că acest lucru va fi mereu ascuns. Așa oameni bolnavi ajung în aceste instituții, au putere și torturează oamenii. De aceea am decis să mă alături acestui grup pașnic. Îmi place foarte mult ce facem aici. Este bine să ajutăm în asigurarea faptului că ostilitățile dintre Saliani și noi vor fi înlăturate și o societate deschisă este formată unde astfel de oameni nu pot veni. Eu cred că astfel de oameni bolnavi din ambele guverne sunt responsabili pentru diviziunea țării noastre și a urii dintre noi.

La acest atelier de lucru noi trebuie să vorbim deschis despre conflictele nevorbite. Ce conflicte văd aici?

Mă deranjează puțin că unii membri din grupul de pace al Salianilor se prezintă pe ei însuși ca victime slabe, astfel arătând că renunță. Nu cred că e așa de important.

În mod semnificativ, ei au condiții mai proaste. Este ceva de genul ca ei traiesc de fapt sub dictatură. Am auzit ca unii Saliani ne acuză pe noi că îi tratăm cu aroganța de sus. Aceasta poate fi adevărat pentru unii Bodiani, dar nu pentru toți și nu pentru mine. Cine spune acest lucru, trebuie să identifice clar cine face aceasta și cum. Eu voi fi primul care îl va critica pe acest Bodian.

Este bine că Selmer, care este din Bodia, controlează bugetul Duetului. Ceea ce consider eu că ar fi problematic, este atunci când un Salian ar controla bugetul nostru, deoarece 80% din buget este finanțat de Bodia. Unii Bodiani spun că Salianii nu sunt capabili să mențină evidența contabilă cu grijă, dar eu știu că ei pot s-o face la fel de bine ca Bodianii. Dar cred că sunt preferați oamenii cu relații bune cu sponsorii. Salianii nu au aceste legături, deoarece sponsorii sunt în Bodia. Poate cineva care locuiește în Bodia și este un Salian decent, poate face acest lucru.

Ceea ce mă deranjează mai mult, este slăbiciunea lor de a nu vorbi prea mult, dar de a lua decizii pripite și de a face proiecte care supun principiul nostru de non violență totală riscului. Deci, explozarea cailor ferate care transportă armata a fost un gest prea puternic în opinia mea. Deși nimeni nu a fost rănit, asta ar fi putut să se întâmple. Sunt unii membri care doresc ca Duet-ul să schimbe acest principiu, și permit Duetului activist să promoveze acțiuni de violență contra obiectelor. Dacă vom face așa, vom deveni ca acei infractori violenți din Salia precum și ca armata Bodiană. Se spune că avem nevoie de mai multă publicitate prin acțiuni puternice. În caz contrar, mass media nu va scrie nimic despre Duet. Nu vreau să susțin această idee, pentru că aceasta va duce mai devreme sau mai târziu la violență împotriva oamenilor. Cunosc acțiunile de violență și cred că ar trebui s-o înlăturăm, cel puțin pe cea fizică. Una dintre cele mai grave experiențe în armată a fost atunci când am fost cu un jeep armat într-o zonă unde locuiesc o mulțime de Saliani. Un băiat de aproximativ 12 ani fugea cu un cărucior pentru copii în direcția noastră. Am avut impresia că acest băiat doar se juca cu acel carucior într-un mod foarte naiv, dar soldații mi-au poruncit să-l opresc pe acel băiat cu mitraliera mea de pe partea de sus a jeepului înainte ca el să se apropie. Am devenit nervos și am împușcat în picioarele lui. Nu a fost nimic în cărucior. Mai târziu, am aflat că el va avea pentru toată viața sa un picior înțepenit. Nu-mi pot scoate această experiență din minte. Întîi avem doar violența împotriva trenurilor, după care oamenii sunt răniți fără motive și în cele din urmă oamenii sunt supuși pericolului din cauza acțiunilor de publicitate.

*Nu faceți o interpretare comică, ci comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră. Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plausible. Noi vrem să testăm ideile metodologice. Vă rugăm să inventați istorii personale sau ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*

### **Instrucții de rol pentru Lusser Kant, 38, din Bodia descendent din Saliani, fost ofițer în departamentul medical**

Pe parcursul serviciului militar poți afla cum funcționează întregul sistem. Pot fi dezvăluite cele mai urâte părți ale oamenilor: apatie, violență și sadism. Și oamenii mai slabi suferă. Este o nenorocire. De aceea eu m-am înrolat în Duet. Noi vrem un statut de drept uman unde oamenii pot interacționa unul cu celălalt în mod pașnic, deschis și bine determinat.

În acest atelier noi trebuie să lucrăm pentru a rezolva conflictele nevorbite. Ce conflicte vezi tu?

Salianii trăiesc în condiții semnificativ mai proaste decît noi – trăiesc într-un sistem autoritar fără principiul democratic. De aceea unii dintre ei au luat decizii de scurtă durată. În acest sens de exemplu, aruncarea în aer a vagoanelor de pe căile ferate pe care ar fi fost transportați militarii. Această idee trebuie discutată foarte minuțios în cadrul Duetului. În prezent, doi activiști Bodiani, care au fost implicați în așa activitate sunt arestați și urmează a fi judecați. Desigur că Duet ii va ajuta, dar în același timp trebuie să fim mai atenți cu astfel de acțiuni. Sunt convins că principiul non-violență totală este unica soluție în promovarea activității pașnice. Această problemă trebuie discutată într-un dialog rațional fără ideologii. În final contează dacă am reușit să micșorăm substanțial bugetul militar în ambele regiuni și am ajuns la o înțelegere cu privire la relațiile statale independente dar deschise. Poate chiar o unire și crearea unui stat comun. Problema majoră a violenței dozate contra anumitor lucruri este că linia care separă ce este bine și ce este rău de multe ori devine tot mai neclară. Dacă putem găsi altă linie care să ofere o definiție clară la ce tip de violență este permis și care nu este, atunci eu pot fi de acord. În caz contrar va trebui să rămînem la principiul non violenței totale.

Chiar dacă 80% din bugetul Duetului este finanțat de instituțiile și persoanele din Bodia, noi trebuie să discutăm despre distribuirea cît mai rezonabilă a resurselor pentru efectuarea acțiunilor și implementarea proiectelor la cel mai bun nivel. De aceea adunarea generală sau un grup de delegați trebuie să decidă. Oamenii care primesc ajutor financiar din partea unui sponsor trebuie să știe care este modalitatea de distribuire. Din alt punct de vedere noi trebuie să găsim modalități de a motiva membrii grupului să strîngă fonduri pentru activitatea grupului. În ultimele luni am avut multe procese de judecată din ambele părți a armatelor. S-ar putea ca persoana sau organizația care este afectată de lucrul nostru de pacificare, să ne amenințe cu procese de judecată foarte costisitoare. Din această cauză avem nevoie urgent de bani. Unii pot folosi aceasta ca și argument pentru principiul non-violență totală și atunci nu vom avea procese de judecată. Dar eu cred că procesele de judecată sunt locurile slabe a opoziției. Și a fost lovită sensibilitatea lor prin toate acțiunile întreprinse cît și prin promovarea majoră unde și media este foarte interesată de vagoanele aruncate în aer.

Comunicarea în cadrul grupului Duet nu este una foarte bună de cîtiva ani. Bodianii dau vina pe Saliani pentru că își folosesc situația proastă din Salia pentru compătimiri și evitarea responsabilităților zilnice de a merge la școală sau spitale. Vice versa Salianii învinuesc Bodianii că sunt aroganți și îi tratează pe Saliani de sus. Eu cred că asta nu este adevărat. Avem oi negre în fiecare grup. Dacă vom examina cine exact face acest lucru, vă asigur că întrebarea nu este dacă ești Bodian sau Saliani, dacă acel cineva preferă responsabilitățile atractive și cît mai puține activități de menținere a păcii. Bodianii aroganți și Salianii care joacă rolul de victime – sunt doar un stereotip și prejudecată. De aceea noi trebuie să le eliminăm și să ne concentrăm asupra îmbunătățirii lucrului în viitor în loc de discuții și divergențe de lungă durată.

*Nu faceți o interpretare comică, ci comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră.*

*Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plauzibile. Noi vrem să testăm ideile metodologice.*

*Vă rugăm să inventați istorii personale sau ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*



### **Instrucții de rol pentru Heret Kallies, 42 de ani, din Salia, fost ofițer al Forțelor Independente Saliene**

Este foarte important pentru mine să reduc ostilitatea dintre oamenii din Bodia și Salia. Când oamenii nu cooperează aceasta mă ofensează, nu îmi place să lupte unii cu alții. Cît de bine ar putea fi dacă aceste două țări ar lucra împreună! Nu contează dacă rezultatul ar fi reunificarea Statului sau nu.

Mă simt mult mai confortabil cînd sunt într-un grup de aceeași vîrstă și unde pot ajuta în asigurarea faptului că toți membrii sunt bine. Îmi place să lucrez cu forțele independente – din cauza camaraderiei. Am simțit spiritul de comunitate aici în grupul acesta de pace, mai ales după ce am plecat din forțele independente, datorită faptului că stupiditatea și violența militarilor m-a adus la limita nervilor mei.

Cînd există critica subtilă, noi discutăm mult despre situația proastă din Salia și ne prezentăm ca victime. Am încercat să nu zic nimic, dar această acuzație este extrem de persistentă: cum că noi am utiliza situația noastră dificilă ca scuză pentru a nu face nimic. Aceasta mă deranjează enorm. Este adevărat că unii se simt mai slabi și recunosc acest lucru. Dar este important să realizăm că condițiile Saliailor sunt destul de nefavorabile. Noi trăim de fapt într-o dictatură. Elita noastră exploatează țara și nu investesc nimic în ea. Țara noastră a început de la zero, în comparație cu Bodia. 50 de ani mai tîrziu, statutul nostru inițial a fost mai puțin favorabil decît cel al Bodianilor. Salia este o țară agricolă și mai puțin industrială. O infrastructură modernă are nevoie de investiții, care ar putea veni de la Bodia mai mult decît de la Salia. Dar în același timp nu ne plîngem. Noi trebuie să expunem clar situațiile care ne pun pe noi în dezavantaj, dar în același timp nu trebuie să exploatăm pe ceilalți pentru a cîștiga empatia și mila lor. Mă întreb cum putem pune capăt la această situație. Acest tip de acuzații este un semn de aroganță din partea unor Bodiani. Nu toți, dar unii dintre ei care își permit să ne judece atitudinea privindu-ne de sus. Cine suntem noi că le permitem așa ceva?

La acest atelier trebuie să rezolvăm conflictele. Ce conflicte observ eu?

În timp ce problema principală e acuzația de "a fi victime", dar ea este mai puțin abordată, vreau să discut deschis despre promovarea/publicitatea acțiunilor grupului chiar dacă aceasta ar putea dăuna anumitor lucruri. Proiectele noastre au parte de promovare destul de mică. Noi trebuie să creăm mai multă atenție la aceste proiecte. Aceasta nu poate avea loc fără forța creativă contra anumitor lucruri. Discuțiile și întrunirile din școli și grădinițe nu ne vor ajuta la îndeplinirea scopului nostru. Noi trebuie să avem acțiuni sub acoperire, de exemplu: ocuparea furnalului unei fabrici care poluează plajele din Salia – așa cum ar fi acțiunile grupului Greenpeace. Poate blocarea convoiului militarilor, prin organizarea ambuteiajelor și blocajelor construite din mașini militare furate. Aceasta ar fi o promovare enormă în mass media. Eu aș zice că fără îndoială că aș continua să activez în Duet, chiar dacă Duetul ar rămînea la principiul non violenței totale. Dar în realitate ar fi mai puțină publicitate. În orice caz aș accepta decizia luată în comun acord.

Eu cred că o adunare generală a Duetului ar trebui să decidă care ar fi criteriile de alocare a bugetului și direcțiile proiectelor. După care un comision, împărțit egal pentru oamenii din Salia și Bodia care ar putea ajuta la negocierile pentru proiectele cu activiștii. Oricine care aduce bani ar trebui să presupună că acești bani trebuie să fie pentru toți. Ar fi teribil dacă sponsorii ar impune interesele sale personale. Duet ar trebui să rămîină independent în deciziile sale politice. Desigur, dacă am fi planificat din timp un proiect și am fi aplicat pentru susținere, atunci este normal ca acești bani să fie alocați pentru proiectul special. Dar noi avem o problemă în atragerea banilor și nu toți membrii sunt implicați în acest lucru. Trebuie să fie o motivație pentru donații. De aceea trebuie să găsim căi de colectare a banilor.

*Nu faceți o interpretare comică, ci comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră. Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plausible. Noi vrem să testăm ideile metodologice. Vă rugăm să inventați istorii personale sau ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*

**Instrucții de rol pentru Hennet Rosenbrock, 24 ani, Bodian de origine Saliană, munca în folosul comunității**

Lucrez într-o instituție cu condiții bune, deoarece am refuzat serviciul militar Bodian. Mai tirziu, mi-ar plăcea să fiu profesor de educație specială. Familia mea este aici aproape de 15 ani. Dar pentru rudele noastre din Salia nu e chiar bine. Ei au sperat că noul guvern va fi mai bun, dar nu s-a schimbat. Poate că noii lideri au oprit recrutarea de sinucigași cu bombe. Dar nimeni nu știe cu siguranță.

Îmi place acest grup de pace. Ceea ce spun ceilalți foști soldați mi-a susținut decizia corectă de a refuza. Mă înțeleg bine cu toți. Ar fi minunat dacă grupul ar putea să ne asigure că ostilitățile dintre Bodiani și Saliani vor fi înlăturate și va fi creată o societate deschisă, să asigure securitatea juridică care este în Salia, dar nu cazul Bodiei. Încărcătura grea de armament, de asemenea, contribuie în Bodia la faptul că armata are prea multă putere și împiedică partidele de stînga.

La acest atelier ar trebui să lucrăm în mod deschis asupra conflictelor nerostite. Ce conflicte văd eu?

Unii membri ai grupului pașnic Bodian, acuză Salianii că ei se dau drept victimele slabe al circumstanțelor, pentru a evita să îndeplinească responsabilitățile plictisitoare a Duetului, cum ar fi lucrul pacificator în școli și spitale. Este adevărat că condițiile de fapt sunt favorabile pentru Bodiani. Să locuiești în Salia, înseamnă să ai mai multe dificultăți, decît să locuiești în Bodia. Acest lucru nu este adevărat, cu toate acestea, faptul este că ei nu fac nimic. În special, Salianii sunt întotdeauna primii care lucrează la proiectele de sensibilizare, de asemeni, riscă să fie documentați și arestați. Ceea ce mă face într-adevar uneori furios, este aceasta aroganța unor Bodiani față de Saliani. Asta nu merge. Dacă cuiva îi este milă de ei, aceasta se manifestă printr-un anumit zîmbet, deoarece ei sunt persoane cu venituri mici și de la țară, eu nu cunosc nici una din inhibiții. Se pare că mă simt ca și ei, chiar dacă eu nu mai sunt Salian. Aș dori ca acest lucru să se schimbe spre bine.

Dar Salianii fac cu adevărat publicitate și acțiuni spectaculoase: Nici un Bodian nu a construit în beton pe un drum de cazarmă astfel încît nici un rezervor sau transport cu cisterne să intre sau să iasă. De asemeni, trebuie să punem principiul de non-violență sub semnul întrebării. Deci, violența a fost folosită în cazul căilor ferate, peste care este transportată armata. Aceasta poate fi doar în folosul oamenilor.

Alocarea bugetară ar trebui să fie decisă de adunarea plenară sau de un grup de delegați, în cazul în care sponsorii dau banii pentru întregul grup. Dar dacă cineva dintre noi a adunat mijloacele pentru un scop special, el ori ea ar trebui să obțină acel buget pentru acel scop. De exemplu, am obținut un oarecare sprijin financiar pentru un curs de angajament civil la universitatea noastră. Dintr-o dată, un alt membru al Duetului a dorit să obțină acel buget și să organizeze acel curs. Aceasta nu trebuie să se întîmple.

*Nu faceți o interpretare comică, ci comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră.*

*Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plauzibile. Noi vrem să testăm ideile metodologice.*

*Vă rugăm să inventați istorii personale sau cu ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*

### **Instrucții de rol pentru Olget Quantos, 32, Salian din Salia, fost soldat al Fortelor Independente Saliniene**

Este important să reducem ostilitățile dintre țările noastre. Este stupid dacă oamenii nu cooperează, dar se luptă între ei. Cît de bine ar putea merge totul, dacă ambele țări ar lucra împreună !

Cred că e important să contribuim la binele oamenilor. Am plecat din armată, deoarece în opinia mea aceasta gîndire exclusivă în categoriile violenței este iresponsabilă și inumană.

La acest atelier ar trebui să lucrăm în mod deschis asupra conflictelor nerostite. Cum văd eu conflictele ?

Unii Bodiani tind să se uite la noi de sus într-o manieră intolerabilă. Eu suport cu greu atunci cînd ei vorbesc despre performanțele lor economice superioare . Astfel ei desconsideră subtil capacitatea noastră de a duce o contabilitate rațională. În una din zile cineva a spus că Salianii nu au fost în măsură să construiască și să conducă companiile cu mai mult 1.000 de angajați, deoarece noi aveam suficient talent pentru organizare. Mă enervez atunci cînd unii membri Bodiani ai „Duetului“ ne acuză pe noi Salianii că jucăm rolul de victimă. Este adevărat că unii se simt dezavantajați și abordează această problemă. Condițiile pentru Saliani de fapt nu sunt favorabile. Trăim de fapt într-o dictatură. Elitele noastre exploatează țara. În plus, starea noastră inițială a fost mai puțin favorabilă decît cea din Bodia. Salia este o țară agricolă și doar puțin dezvoltată în domeniul industrial. Noi ar trebui să spunem clar care condiții ne dezavantajează, dar noi nu ar trebui să îi exploatăm pentru a obține simpatie sau beneficii.

Aș dori să argumentez în mod deschis pentru principiul non violență împotriva oamenilor, dar nu împotriva lucrurilor. Apoi, mai există problema de alocare a bugetului. Ambele probleme sunt legate între ele. Anume aici eu nu pot să mă hotărăsc. Cum ar trebui să decidem care proiecte vor fi realizate și care vor obține sprijin financiar? Pe de o parte, este o idee bună că toți membrii trebuie să aiba grijă de sponsori, în loc să aștepte ca consiliul să obțină fonduri. Și există un stimulent semnificativ, în cazul dat beneficiile proiectului companiei. Pe de altă parte, nu vom primi nici un sprijin financiar pentru acțiunile de publicitate în Salia. Mi-ar placea să fac un scandal și să agit publicul. Pentru aceasta trebuie să recurgem, de asemenea, la măsuri drastice. Ideea mea este să furăm un rezervor, simultan din Salia și din Bodia și apoi să le lăsăm în pace unul lingă celalalt la granița Salia- Bodia. Dar Bodienii refuză să-l finanțeze, deoarece nu există suficienți bani și alte proiecte pot fi efectuate primele. Și astfel trebuie să mă întorc la gradiniță să conduc un program educativ de promovare a păcii pentru copii de 4 ani. Astfel, argumentul lipsei de fonduri este utilizată pentru a decide asupra acțiunilor substanțiale. Și Bodianii au ultimul cuvînt de spus, deoarece ei furnizează cea mai mare parte a fondurilor. Nu e de mirare - țara lor a luat pur și simplu mai mulți bani. Aici trebuie să găsim o soluție bună, care ia în considerație ambele părți : ideile bune trebuie să fie încurajate, chiar dacă inventatorul lor nu are mijloace de a face acest lucru.

În orice caz, noi nu ar trebui să împărțim doar veniturile țării de origine a sponsorilor, dar, de asemenea, pentru obiectivele puterii publicației proiectelor. Astfel va fi 80 % din proiecte în Bodia , deoarece chiar și 80 % din finanțare vine de la Bodia. O astfel de regulă ar micșora proiectele noastre în Salia la un nivel minim. Apoi, am putea să ne oprim la fel de bine în Salia pentru a face proiecte . Și noi trebuie să găsim o modalitate de a da alte stimulente membrilor care colectează sprijin financiar pentru Duet. Dacă nu este nici un stimulent de obținere a banilor pentru un proiect propriu trebuie să găsim.

*Nu faceți o interpretare comică, ci comportați-vă în mod normal. Totuși trebuie să adoptați/preluați interesele și motivele personajului dumneavoastră. Nu îngreunați munca moderatorului dar mai bine benevol ascultați instrucțiunile moderatorului, dacă ele sunt clare și par plauzibile. Noi vrem să testăm ideile metodologice. Vă rugăm să inventați istorii personale sau ceva istorioare despre pozițiile rolului dumneavoastră și improvizați dacă celelalte personaje inventează motive speciale sau istorii pentru rolul lor.*



**Transferarea apartamentelor I (pentru simularea PAȘILOR 1 – 3: Construirea contractului, contribuirea la contact și definirea problemelor conflictului)**

*Atunci când folosiți cazul într-un joc pe roluri trainerul distribuie poziția de start tuturor participanților. Aceasta oferă informație pe care o au toți – mediatorii și părțile conflictului.*

*Următoarele instrucțiuni pentru roluri conțin informație despre roluri pe care doar părțile individuale le au, respectiv. Ele sunt distribuite actorilor.*

**Poziția de start**

Asociația IGA administrează clădirea de apartamente deținută de primărie în trust. Stocul de locuințe numără aproximativ 1800 apartamente. Condiția apartamentelor diferă. Unele au fost renovate recent. Altele încă trebuiesc reabilite. Se adaugă sarcina de a construi o clădire pe terenul central urban cu noi locuințe sociale, pentru a asigura populația cu locuințe atractive.

Pentru renovări mai mari și clădiri noi, arhitecții sunt responsabili pentru locuințe până când administratorul preia conducerea oficială.

Au apărut mai multe dispute între arhitecți și echipa de management a proprietății în ultimele luni. Prin urmare, administrația IGA a comandat o echipă de mediere pentru "clarificare". Pe parcursul a două întâlniri cu toate părțile implicate aveți următoarea experiență : Ultima dispută a escalat la distribuirea apartamentelor. Administrația apartamentelor nu a semnat contractul de distribuire din cauza unor defecte semnificative în construcție. Unele lumini nu au fost instalate. În două bucătării au fost solicitate tapete de către proprietari, în loc de gresie. Mai multe garnituri de la uși și ferestre aveau defecte.

Disputa dintre un arhitect și un om de serviciu a escalat atât de mult încât ambii țipă foarte tare. Se acuză reciproc de incompetență. În așa dispute, exemplul apartamentelor Eagle Walk e dat foarte des de către administrația proprietății. Erau deasemenea o mulțime de deficiențe semnificative (scurgeri la multe ferestre, în multe băi și bucătării au fost montări greșite, podeaua a crăpat în două apartamente, plintele au căzut de pe pereți, ...). Arhitecții au promis apoi la distribuire să repare defectele. Acest lucru nu a fost făcut. Când proprietarii s-au plans, oamenii de serviciu au trebuit să repare totul singuri. Asta i-a înfuriat. Au fost fraze de genul : "Doamnele și domnii arhitecți erau prea ginași pentru așa muncă." – "vineri după masă, eu însumi m-am târât pe podea și am lipit plintele." – "Mi-am pierdut încrederea". Oamenii de serviciu au anunțat oficial că nu mai acceptă case construite prost. Arhitecții întorc privirea când aud de Eagle Walk. În viziunea lor cazul acela e unic și are trei ani vechime. Multe lucruri au mers prost, și din partea oamenilor de serviciu.

## Instrucții pentru rolurile arhitecților

*Instrucțiile următoare vă vor da o idee referitor la atitudinile și țelurile persoanei. Vă rugăm să nu exagerați. Urmăți instrucțiile mediatorilor benevol.*

Ca arhitecți ai asociației de locuințe IGA, noi avem sarcina provocatoare de a construi locuințe sociale atractive pentru oraș. Ne-a fost dat demult ordin să facem lucrări de restaurare la scară largă.

Provocarea mare în munca noastră e arta de a combina cerințele noastre profesionale mari cu conceptele de finanțare ale orașului. Acest lucru s-a dovedit a fi în ultimul timp mai puțin decât plăcut și nu foarte ușor. Discrepanța dintre ambițiile personale și capacitățile financiare e uneori izbitoare. Compromisele, pe care trebuie să le facem acum toți, sunt foarte dureroase. Extrem de enervante sunt situațiile în care cereți imposibilul de la noi : originalitate și calitate ! Dar ieftin !

Încă mai rău, suntem între două focuri. Pe de o parte avem bugete strâmte și fonduri limitate, pe de altă parte, administrația locuințelor. Ultima e un capitol aparte. Atât de mult pedantism și agățare de mărunțișuri nu am întâlnit nici în autoritatea financiară ! Oamenii de serviciu au cerințe ireale, de parcă nu ar avea idee de construcții și situația de pe piață. După părerea noastră, locuințele nu ar trebui să aibă nici un defect la distribuire. Unde sunt ei ? Asta e inacceptabil. Mulți oameni de serviciu sunt meșteșugari care știu exact că meseria lor poate fi neîngrijită. Pot da dovadă de un pic mai multă flexibilitate.

Dacă ați fi lăsat planificarea apartamentelor la cheremul oamenilor de serviciu, ar fi fost acoperiți pereții cu faianță și ferestrele ar fi fost niște crăpături imposibil de deschis. Dar nu merge vorba doar de construcție și locuințe rezistente. Merge vorba despre necesitatea de a balansa estetica, funcționalitatea și accesibilitatea. Oamenii de serviciu iau în considerație doar ce le convine lor. Lor nu le pasă de necesitățile moderne ale proprietarului sau de estetica arhitecturii.

Oricare ar fi soluția, trebuie corectate unele greșeli ale oamenilor de serviciu. Și desigur dorim un contact cooperant cu ei (cu toate ca e la limită uneori). Ar trebui să recunoască sub ce presiune mare de timp și așteptări suntem noi, arhitecții.

Suntem deschiși să găsim soluții constructive pentru distribuire, de exemplu acorduri scrise care obligă la luarea deciziilor, cine, ce și până când face. Oamenii de serviciu tot pot participa, dar doar cu sfaturi. Deciziile finale ne aparțin desigur nouă, arhitecților.

Nu vrem probleme la distribuirea apartamentelor. Trebuie să găsim soluții care nu vor include muncă în plus pentru noi. Oamenii de serviciu trebuie să manifeste flexibilitate și să nu se poziționeze astfel.

**Instrucții pentru rolurile oamenilor de serviciu**

*Instrucțiile următoare vă vor da o idee referitor la atitudinile și țelurile persoanei. Vă rugăm să nu exagerați. Urmăți instrucțiile mediatorilor benevol.*

Noi toți am învățat un meșteșug bun. Unii sunt instalatori, alții tâmplari. Avem zugravi și electricieni printre noi. Mulți sunt meșteri.

Colaborarea cu arhitecții e foarte dificilă. Ei ar trebui să nu mai fie atât de aroganți și să ne ia în serios. Dacă nu le acceptăm apartamentele, e vina lor. Trebuie să înțeleagă asta. Acceptăm doar apartamente fără defecte ! Toată munca din ele trebuie făcută profesionist, așa cum s-a convenit.

Dacă arhitecții fac o treabă bună, o să preluăm apartamentele lor la distribuire. Dar realitatea e diferită. De câte ori au fost defecte semnificative ! Arhitecții ar trebui să fie fericiți că nu au contact direct cu proprietarii. Țsta e un lucru foarte greu ! La cât de pretențioși sunt ăștia de dus, ar avea dificultăți majore în comunicarea cu proprietarii.

Soluțiile de remediere ar trebui să fie adecvate. Nu merge vorba doar de auto-realizarea artistică a arhitecților, dar despre durabilitate. Vrei să ai o casă pe care e ușor să o cureți. De exemplu, tapetele sunt frumoase când le privești, dar vor arăta cu totul altfel după 2 ani și 5 mutări. Condiția casei scării, când mai sunt și copii, nici nu menționez ! Gresia e mult mai convenabilă, e ușor de curățat, respectiv pe termen lung, costă mai puțin. Arhitecților nu le pasă, evident, eu nu au de furcă cu așa probleme.

Ne-ar părea corect dacă arhitecții s-ar asigura ca defectele să fie corectate. Până acum am fost mereu lăsați să fim responsabili pentru greșeli pe care nu le-am făcut noi. Dacă apărea un defect, noi oboseam să alergăm după arhitecți și ca ei să ne lase baltă. Este un stres fizic și emoțional și ține și de demnitate.

Ceea ce vrem noi e simplu : un pic de respect. Dacă arhitecții ne-ar asculta un pic, am putea reduce mult din lucru.

Mai mult de atât, suntem oameni din acest domeniu. Când eu vorbesc de gresie rezistentă la presiune, știu ce spun. Design-ul lor nu este important. Dar nimeni nu ne ascultă ! Totul trebuie să fie frumos, dar dacă e practic, nu îi pasă nimănui.

### **Agencia de lucru temporar (pentru simularea PAȘILOR 1-3: Construirea Contractului, Contribuirea la Contact și Definirea Problemelor Conflictului)**

*Când folosiți cazul într-un joc pe roluri, trainerul distribuie poziția de start tuturor participanților. Asta oferă informație pe care o au toți - mediatorii și părțile conflictului. Următoarele instrucții pentru jocul pe roluri conțin informație pe care doar părțile individuale le au respective. Ele sunt distribuite actorilor.*

#### **Poziția de start**

Au trecut câteva săptămâni de când moderați întâlniri în filiale ale unei agenții de lucru temporar.

Managerul branșei a prezentat compania în modul următor:

Filiala anagajează 150 muncitori externi și șase muncitori permanenți. Eu sunt directorul executiv al personalului permanent. Munca operațională e condusă de trei angajați comerciali ("muncitori cu gulere albe") și de doi muncitori industriali ("muncitori cu gulere albastre") care supervisează muncitorii externi.

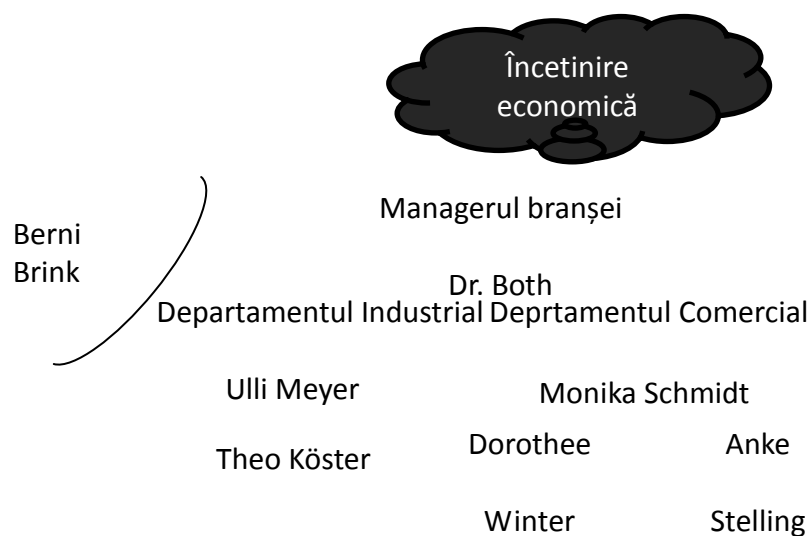
În compania noastră muncitorii externi sunt angajați full-time și sunt prevăzuți unei varietăți de companii. Agențiile de lucru temporar sunt controlate aspru de autoritățile publice pentru că se așteaptă că acestea vor evita să plătească contribuțiile de lucru și securitate socială. Mai exact, autoritatea publică monitorizează înregistrările și contractele detaliat. La început, agențiile de lucru temporar primesc o aprobare de un an. O aprobare nedefinită e acordată doar dacă o companie merge bine timp de trei ani. Dacă apar orice neregularități în administrație sau managementul reurselor umane, atunci aprobarea va fi anulată și va trebui să începeți de la zero.

Filiala are un departament comercial și unul industrial. Este responsabilitatea managerului comercial și industrial să facă noi ordine și să recruteze noi clienți. Așadar ei trebuie să facă publicitate și să revoce agenția de lucru temporar cum se cuvine. Este și datoria angajatului să găsească și să rețină muncitori ceea ce înseamnă că ei trebuie să intervieveze noi muncitori și să aibă grijă de ei, spre exemplu la muncă, angajatul comercial al companiei însoțește muncitorul către client și îl susține când apar întrebări controversate. În același timp o supervizare bine făcută a muncitorilor este o publicitate bună pentru compania noastră.

Din timp în timp, se întâmplă că companiile mari vor să angajeze muncitori comerciali și industriali în același timp. Spre exemplu, dacă departamentul comercial a găsit o companie nouă care caută personal nou, ei ar putea foarte ușor să recruteze pentru ambele departamente. Așa e oarecum mai bine decât dacă un muncitor comercial și industrial lucrează simultan pentru un client. Dar iată și obstacolul ! Odată s-a întâmplat că un client care a angajat careva dintre muncitorii noștri industriali a mers la agenți de lucru temporar competitivă și a cerut muncitori comerciali. Noi nu am știut că clientul are așa cerințe/ Este evident. Că cooperarea dintre două departamente trebuie îmbunătățită mai ales pe timp de criză !

În opinia mea, cele două departamente se blochează reciproc. Spre exemplu, un client s-a plâns pe un muncitor extern al departamentului comercial. Clientul a discutat acest incident cu angajatul industrial pentru că acela era prezent la moment. Dar acesta nu a transmis informația departamentului comercial sau departamentul comercial a uitat să ia asta în considerare. Oricum, nu am putut afla cine a fost responsabil pentru încurcătură. La sfârșit clientul a fost furios și a mers la competiție. Sincer, așa ceva nu trebuie să se întâmple !

Este și datoria angajatului să întrebe dacă clientul și muncitorii sunt satisfăcuți. Asta e necesar pentru a se identifica problemele. În opinia mea, ideea e că ambele departamente nu cooperează. Informația asupra potențialilor clienți nu se transmite. Ambele departamente reprezintă că nu primesc suficientă informație asupra schimbărilor despre achiziții și despre noi contacte cu clienți potențiali. Doamna Schmidt, șefă a departamentului comercial, se plânge pe neprofesionalism, pe stilul dur de comunicare al departamentului industrial. Pe de altă parte, cei doi angajați ai departamentului industrial se plâng pe maniera arogantă a departamentului comercial.



În timpul unei încetiniri economice, departamentul comercial reușește să facă față crizei în timp ce departamentul industrial încă luptă cu efectele. Asta e probabil din cauza schimbării liderilor din departamentul industrial. La începutul crizei, domnul Brink, șeful departamentului industrial, a preluat managementul unei filiale din sudul Germaniei. Bine pentru el, rău pentru mine ! Am pierdut unul din ce mai

buni angajați. El a fost înlocuit de Ulli Meyer. Ei bine, el e un manager bun, dar încă mai are de lucru asupra poziției lui de lider al departamentului.”

Până acum ați auzit raportul lui domnul Both, managerul branșei al agenției de lucru temporar. În timpul raportului lui ați schițat structura echipei, pe care o puteți vedea mai sus.

Ați fost de acord cu domnul Both și echipa să moderați conferințele echipei pentru a îmbunătăți fluxul de informație dintre cele două departamente.

Cu toate astea, ați observat că relația dintre d-nul Meyer și d-na Schmidt este foarte tensionată, spre exemplu, au fost câteva reproșuri și remărci ambigue, chiar și o dată o ceartă evidentă despre abordarea corectă a clienților.

Deoarece a apărut iar o ceartă subliminală, ați rugat membrii echipei ce cred despre lucrul în echipă dintre cele două departamente. Mai mulți manageri ai echipelor au sugerat ca d-nul Meyer și d-na Schmidt ar trebui să vrobească unul cu altul ca să lucreze asupra relației lor. După asta ambii au declarat că au încercat dar că nu a mers, doar au început să se certe din nou. D-nul Both a sugerat ca dvs. să asistați la cearta lor profesional în fața echipei. Urmează să îi întrebați pe ambii dacă vor asta ori nu. D-na Schmidt spune că are încredere în dvs. și că ar vrea să vorbească cu d-nul Meyer cu ajutorul dvs. profesional. D-nul Meyer tot e de acord. Programați o întâlnire cu întreaga echipă pentru săptămâna viitoare.

Întâlnirea e pe cale să aibă loc.

### **Instrucții pentru rolul d-nului Both, avocat, manager de bransă, 47 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

“Am construit această filială. A fost multă muncă grea până am putut câștiga suficienți clienți. Încetinirea economică nu ne-a afectat, cu toate că majoritatea companiilor în mod normal reduc dintre muncitorii externi. Cu toate astea, acum avem ceva probleme, mai ales în departamentul industrial. În general, sunt multe reduceri în sfera comoertului și simțim efectele imediat. Dat mai e și problema noastră. E păcat că domnul Brink, predecesorul lui Ulli Meyer a trebuit să părăsească filiala noastră pentru a prelua alta din sudul Germaniei. Meyer trebuie să urmeze pașii lui Brink. Astfel, nu e suficient să ai voie bună și să spui niște mici glume. El este capul departamentului, ceea ce înseamnă că seara trebuie să rămână să termine lucrul cu actele în timp ce ziua trebuie să fie cu clientul.

De fapt, nu știu de ce nu merge între cele două departamente. De fiecare data când domnul Meyer se laudă cu glumele lui, Monika Schmidt pare să fie îmbufnată, dar nu arată asta. Ea ar trebui să o ia mai ușor, cu un pic de umor. Monika Schmidt și Dorothee Winter fac o treabă excelentă. Așa ar trebui li Koster. Chiar și Ulli Meyer nu poate tine pasul cu femeile când vine vorba de achiziție. Poate chiar e mai ușor pentru femei în acest domeniu.

Nu înțeleg și de ce ambele departamente nu pot fi clare despre certurile lor. Din contra, se vorbesc pe la spate. Le spun tot timpul că asta e otrăvitor pentru atmosfera de lucru. Dar se pare că nimeni nu atrage atenția- Am putea să o facem mai bine, iată care sunt principiile mele: mai întâi e necesar să luăm legătura unul cu altul și chiar să vorbim despre subiecte neplăcute, apoi ar trebui să luăm masa împreună – regulat, toți ar trebui să aibă conversații, nimeni nu ar trebui să reacționeze prea sensibil, trebuie să păstrăm umorul, iar dacă ceva merge prost, cel responsabil trebuie să vină la mine și să își exprime supărarea în loc să țină totul în sine.

Ambii consilieri par competenți. Am văzut deja de la conferințele anterioare.

În opinia mea, Monika Schmidt și Ulli Meyer ar trebui să vorbească unul cu altul pentru a elimina neînțelegerile, ca la sfârșit ambele departamente să poată coopera mai bine. Poate consilierii pot ajuta cu ghidarea prin conversația asta.

*Domnul Both iubește să vorbească despre subiecte specifice într-un mod amuzant, de exemplu despre propriile lui experiențe ca manager, despre dezvoltarea economică sau despre cum fiecare fișă personală poate fi înregistrată îngrijit așa ca actele care lipesc să nu poată fi scăpate din vedere (fișe medicale, copii ale actelor de identitate, permis de muncă, dosare penale.)*

**Instrucții de rol pentru Monika Schmidt, șefă al departamentului comercial, 40 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

"Eu nu vreau cu siguranță să obțin reputația unei femei care nu este capabilă să conducă un departament! Uneori m-am băgat în lucruri pe care le-am regretat mai târziu. Este foarte important să îmi păstrez independența și, în nici un caz, să nu depind de cineva.

Dacă este posibil, vreau să am cât mai puțin contact cu Theo Köster și Ulli Meyer. Comportamentul lor de macho este dezgustător. De exemplu, Ulli nu pierde nici o șansă de a face glume despre femei blonde. Glume care nu sunt deloc amuzante, dar este singurul lucru la care este bun. Poate părea vesel pentru meșteșugari, dar cu siguranță nu pentru mine. E păcat că Berni Brink nu este aici. M-am înțeles cu el foarte bine, cu el în echipă a fost într-un fel mai ușor să mă înțeleg cu Theo și Ulli pentru că urmau stilul lui Berni. Acum, amândoi doar stau.

Povestea cu lanțul " ieftin și bun " nu se poate întâmpla din nou . Unul dintre muncitorii mei a făcut o greșală masivă și a fost complet suprasolicitat și nu mi-a spus despre această situație până când clientul nu s-a plâns. Apoi, clientul nu s-a plâns mie, ci lui Ulli care a fost acolo din coincidență. Dar ideea este Ulli nu mi-a spus. Muncitorul a continuat să înșurubeze totul și în cele din urmă a trebuit să spunem la revedere clientului nostru important. Domnul Both a fost foarte supărat și am înțeles asta. Acum eu nu mă mai bazez pe Ulli. El este prea casual, prea lejer și prea obraznic. Eu nu vreau să fac achiziția; ei trebuie să o facă singuri! Oricum, am impresia că Ulli mă bate la cap. Chiar dacă domnul Both vrea, dacă am intra în contact cu el mai des , atunci nu voi mai scăpa de el. Eu nu vreau să rămân în contact cu el . În cazul în care colegii ajung să închidă, aceasta va afecta întreaga muncă. Este mai bine să păstreze distanța de la început. Dar eu nu pot vorbi cu Ulli despre asta. De fiecare dată când am încercat a glumit și nu a luat lucrurile în serios .

O altă problemă este conferința. Nu este ușor de a obține controlul de la domnul Both. Aș vrea toată lumea să poată spune ceea ce le displace. Domnul Both vorbește prea mult, ședințele trebuie să fie mai structurate și mai mult eficiente ca timp. În plus, fluxul de comunicare între departamente ar trebui să fie mai organizat. Ulli este un palavragiu și mă calcă pe nervi. "

*Monika Schmidt clarifică propriul ei background (frica de apropiere, furia față de glumele sexiste, dorința unei separări clare între cele două departamente) doar atunci când consilierii îi dau suficient timp și îi arată că o înțeleg. În caz contrar, dacă ea are impresia că nu este luată în serios de Ulli, ea se va retrage și va sta atent la suprafață. Odată ce a venit propunerea unei discuții între ea și Ulli ea a fost de accord, dacă Dorothee Winter va lua parte.*



### **Instrucții de rol pentru Ulli Meyer, șef al departamentului industrial, 36 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

"Departamentul meu nu ar trebui cu siguranță să devină "copilul problemă" al filialei. Dacă cineva este mai bun decât mine, atunci eu sunt destul de sensibil. Totul a început de la școală. Cel mai bun prieten al meu a fost capabil să intre la cursurile avansate iar eu am fost nevoit să părăsesc școala cu o calificare de școală secundară. Eu nu arăt aceste lucruri în exterior. Va face totul mai rău. Și mai ales acum, performanța departamentului meu nu este atât de bună și nu pot scăpa de ideea că întotdeauna nu ajung nicăieri. Știu că Berni, predecesorul meu, a făcut treaba mai bine decât o fac eu acum. Ceea ce a făcut el este foarte dificil pentru mine. Dar eu am sentimentul că, dacă oamenii îmi dau mai mult timp, atunci voi fi în stare să-mi fac treaba cum trebuie.

Consilierii ar trebui să-l încetinească pe domnul Both. Toată lumea ar trebui să aibă șansa de a spune ceea ce le displace. Domnul Both vorbește prea mult, ședințele trebuie să fie mai structurate și eficiente din punct de vedere a timpului. În plus, fluxul de comunicare între departamente este mizerabil.

De fapt, trebuie să vorbim despre atmosfera încordată dintre mine și Monika. Este necesar.

Sunt destul de supărat pe modul în care Monika Schmidt mă tratează. În mod evident, se uită de sus la mine de fiecare dată când vreau să întreb ceva, de exemplu, dacă vreau să știu noile orientări pentru fișierele personale. Lucrul amuzant este că, tot din cauza ei am introdus noi regularități. Este atât de incomod. Aceeași poveste cu lanțul "ieftin și bun": ea afirmă că nu am informat-o despre activitatea slabă a unuia din muncitorii ei. Ea mă face să arăt ca un prost în fața șefului. Chiar nu mă lasa să termin vorba. Ei bine, să uităm, nu voi face mare lucru din asta.

Oricum, există unele părți în care eu sunt mai bun, de exemplu, cunoștința cu noii clienți. Eu nu sunt așa de greoi, chiar mai liber atunci când vine vorba de a intra în contact cu noi clienți necunoscuți. Acest tip de comportament este, probabil, mai bun în domeniul comerțului și industriei. În profesia mea ea nu ar supraviețui. Dar într-un fel simt presiunea domnului Both să fac totul așa cum face ea.

Deasemenea, am observat că ea se retrage de la mine. Un an în urmă, când Berni Brink a fost responsabil de departamentul comercial eram în contact mai des. Uneori am impresia că ea se teme că aș putea-o place. Sincer eu nu vreau un contact mai apropiat, dar acest lucru nu înseamnă în mod automat că nu ne trebuie să vorbim despre subiecte profesionale. Este păcat că lucrurile nu sunt așa cum au fost înainte.

Noi, de asemenea, nu cădem de acord asupra regularităților. Ea vrea să se conducă toate procedurile de la menajarea clienților, achiziția telefoanelor la distribuirea de informații. În opinia mea, avem deja suficiente documente. Poate că ei îi place să umple toate aceste forme, dar eu mereu am avut probleme cu actele. "

*Ulli Meyer clarifică propriul background (sensibilitate, invidie, frică de eșec etc.) doar atunci când consilierii îi dau suficient timp și îi arată că îl înțeleg. În caz contrar, dacă el are impresia că nu este luat în serios de Monika, el se va retrage și va sta atent la suprafață. Odată ce a venit propunerea unei discuții între el și Monika e a fost de accord, dacă Theo Koster va lua parte.*



**Instrucții de rol pentru Theo Köster, angajat la departamentul industrial, 36 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

“Lucrez aici de 3 ani și știu exact cum merg lucrurile. Nu mă voi mai abține. Nu are rost. Ulli e mai preset ca înainte, când ocupa poziția mea. Acum el simte ce înseamnă să fii responsabil pentru departamentul industrial. Asta e preferința lui.

Eu cred că domnul Both trebuie să angajeze personal adițional, cineva care va fi responsabil doar de publicitate pentru a atrage clienți. Suntem doar Ulli și cu mine și nu ne putem concentra doar pe achiziție. Mai ales pe timp de criză noi trebuie să urmăm drumuri noi. Dar domnul Both se face că e surd.

Dar domnul Both e un palavragiu. El vine la conferințe și târguri și conversează în loc să facă lucrul la filială și în loc să susțină achiziția noilor clienți. Vorba goală nu are rost.

Conferințele noastre sunt insuportabile. Conversațiile lui pot fi destul de glumețe, dar după o vreme se repeat și devine doar plictisitor. Separarea celor două departamente e inventată. Există sufficient flux de informație. Desigur, unele lucruri au mers prost, dar așa se întâmplă peste tot. Doar că acum pe timp de criză și ordine redusă, oamenii caută probleme și la sfârșit e doar vina noastră. Referitor la femeile din departamentul commercial, noi nu lucrăm mai prost ca ele. Sunt probabil mai precise, dar au și de a face cu alt tip de oameni. Nu știu cum s-at înțelege cu băieții din industrie. Dar domnul Both nu se gândește la asta. Doar figurile contează. Și dacă figurile nu ne susțin, noi suntem cei care pierd.

Cred că mai ales Monika Schmidt s-a retras mult de când a plecat domnul Brink. Abia de vreau să mă apropiu de ea, spre exemplu când am vrut o copie a noilor reguli pentru asigurarea socială. Ulli e încă mai iritat de îngâmfarea ei.”

*Theo Koster e destul de calm cu ceilalți. Fiind în preajma doar a câtorva oameni el e degajat și iubește să glumească. Dacă vorbești cu el ai impresia e mai mult decât pare. El poate vorbi direct și poate să se facă înțeles clar*

### **Instrucții de rol pentru Dorothee Winter, angajată a departamentului comercial, 31 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

“Simt destul de repede dacă oamenii au neînțelegeri, dar niciodată nu știu cum îi pot aborda. Deci mai bine aștept pînă începe conflictul și apoi pot să mă implic și să ajut-.

După părerea mea Monika Schmidt și Ulli Meyer trebuie să vorbească, pentru că pe parcursul ultimilor ani s-au adunat lucruri între ei. Nu pot spune care e problema lui Ulli, dar pentru Monika sunt sigură că e doar iritată de comportamentul de macho al lui Ulli și de superficialitatea lui. De aceea îl evită. Eu cred că Ulli se simte un pic nesigur din cauza comportamentului ei. Eu îi cunosc, se vor încăpățâna încă mai tare. Nu îmi plac manierele departamentului industrial, ei nu trebuie să se prostescă! Dar nu sînt atât de supărată pe ei ca Monika.

Poate e totul din cauza lanțului de neînțelegere “bun și ieftin”. Unul din muncitori nu s-a încadrat prea bine; deci clientul a mers la competitive. Clientul s-a adresat cu o plângere lui Ulli, iar el nu ne-a transmis-o nouă. El pretinde că a informat-o pe Monika despre incident și că ea doar s-a încurcat, dare eu nu cred asta. Cu toate astea, Monika a decis că ea nu se va baza pe departamentul industrial pe viitor și va controla lucrurile singură. Ea nu a spus asta deschis, deoarece domnul Both nu ar suporta așa comportament, dar eu cred că așa a fost. Și acum Ulli și Theo nu înțeleg ce se întâmplă cu ea.

Domnul Both e mereu foarte ocupat cu a-și demonstra lui însul cât de multe știe și cât de puține greșeli face. El preferă să vorbească în loc să asculte. Sper că consilierii se vor descurca mai bine. În fine, eu cred că totul depinde de relația dintre Monika și Ulli.”

*Când consilierii o identifică ca pe o punte între cele două departamente, Dorothee Winter menționează ideile ei și e încurajată să vorbească franc. Mai întâi ea doar menționează că îi e mai ușor să păstreze contactul cu Theo și Ulli. Ea îi susține cu achiziția atîta timp cît are impresia că ei vor asta și se poartă bine.*

**Instrucții de rol pentru Anke Stelling (personaj adițional), angajată în departamentul comercial, 24 ani**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

“ Sunt destul de nouă în department și la început am încercat să intru în contact cu toți. După ce am observat tensiunea dintre cele două departamente, m-am săturat și nu am vrut să fiu unica care depune effort.

Nu vreau să fiu cunoscută drept femeia “arogantă” de la comerț de către departamentul industrial, ca Monika. Theo și Ulli sunt drăguți. Îmi e vessel cu ei. Dar acum sunt un pic morocănoși și păstrează distanța. Probabil din cauza problem lanțului “ieftin și bun”. Clientul important a mers la competitive pentru că unul din muncitorii nostril a dat-o în bară de tot. Clientul i-a adresat o plângere lui Ulli, dar Ulli nu ne-a spus. El pretinde că a informat-o pe Monika despre incident și că ea a dat-o în bară, dar eu nu cred asta. Cu toate astea, Monika a decis că ea nu se va baza pe departamentul industrial pe viitor și va controla lucrurile singură. Ea nu a spus asta deschis, deoarece domnul Both nu ar suporta așa comportament, dar eu cred că așa a fost. Și acum Ulli și Theo nu înțeleg ce se întâmplă cu ea

Mie îmi place ideea de a primi consultanță de suport pentru echipa noastră. E întotdeauna mai bine să se vorbească despre probleme decât să se țină înăuntru și eu pot spune personal din punct de vedere obiectiv, ca “cineva din afară” că Monika și Ulli trebuie să vorbească.

Domnul Both e cel mai bun șef pe care l-am avut. E haios și generos. Vorbește mult despre el însul. Îți cunoști locul cu el. Chiar și șa ședințe e liber-

Personal, nu sunt implicate în această ceartă. Theo și Ulli pot fi uneori cam duri cu glumele lor, dar nu mă deranjează. Majoritatea timpului cred că sunt nostimi. E bine pentru că ei au de a face cu alți oameni decât noi. Cred că trebuie să îi susținem mai mult. Dar ei tot trebuie să vrea asta. Nu pot să le ofer ajutorul meu tot timpul. Trebuie să ne spună clar ce vor.”

*Când i se adresează consilierii, domnișoara Stelling vorbește clar.*

### **Coaliția Păcii II (pentru simularea Pasului 4: Clarificare Background-urilor)**

*Când folosiți cazul într-un joc pe roluri, trainerul distribuie poziția de start tuturor participanților. Asta oferă informație pe care o au toți - mediatorii și părțile conflictului. Următoarele instrucții pentru jocul pe roluri conțin informație pe care doar părțile individuale le au respective. Ele sunt distribuite actorilor.*

#### **Poziția de start**

Grupul constă din 17 persoane: 6 salieni, 8 bodieni, 3 salieni din Bodia. Odată ce mediatorii au dezvoltat o alianță cu participanții, grijile lor au fost clarificate

Au apărut următoarele probleme ale conflictului:

1. Non-violența: Sunt conflicte asupra principiului non-violenței: Unii reprezintă non violență absolută chiar și asupra lucrurilor. Alții cred că există riscul că lucrurile vor fi deteriorate dacă cineva va vrea să atragă atenția public la Duet.
2. Alocarea bugetului: Un punct specific de conflict este disbalanța de putere în favoarea bodienilor. Organizarea Duet a strâns mulți bani de la sponsorii bodieni. Bugetul a fost mereu menținut de către Selmer și alți bodieni. Proiectele de care sunt interesați salienii sunt des foarte dificil de finanțat. Asta înseamnă de exemplu că ocupanții unei fabrici industriale bodiene, care poluează plajele saliene, trebuiesc foarte des justificați, înainte c asp poată face parte din grupul de pace și nu au primit suport financiar, cu toate că membrii grupului bodian sun foarte interesați să se alăture acțiunilor.
3. Acuzații mutuale: salienii sunt acuzați că mențin o "atitudine de victim". Ei nu se simt luați în serios și i-au numit pe bodieni aroganți.

S-a convenit că grupul va lucra asupra problemelor.

*Trainerul și participanții decid asupra cărei probleme se va lucra mai întâi.*

**Transferul apartamentelor II (pentru simularea PAȘILOR 5 – 6: Negocierea Acordurilor și Securizarea Implementării)**

*Când folosiți cazul într-un joc pe roluri, trainerul distribuie poziția de start tuturor participanților. Asta oferă informație pe care o au toți - mediatorii și părțile conflictului. Următoarele instrucții pentru jocul pe roluri conțin informație pe care doar părțile individuale le au respective. Ele sunt distribuite actorilor.*

**Poziția de start**

Asociația IGA administrează clădirea de apartamente deținută de primărie în trust. Stocul de locuințe numără aproximativ 1800 apartamente. Condiția apartamentelor diferă. Unele au fost renovate recent. Altele încă trebuiesc reabilitate. Se adaugă sarcina de a construi o clădire pe terenul central urban cu noi locuințe sociale, pentru a asigura populația cu locuințe atractive.

Pentru renovări mai mari și clădiri noi, arhitecții sunt responsabili pentru locuințe până când administratorul preia conducerea oficială.

Au apărut mai multe dispute între arhitecți și echipa de management a proprietății în ultimele luni. Prin urmare, administrația IGA a comandat o echipă de mediere pentru "clarificare". Pe parcursul a două întâlniri cu toate părțile implicate aveți următoarea experiență : Ultima dispută a escalat la distribuirea apartamentelor. Administrația apartamentelor nu a semnat contractul de distribuire din cauza unor defecte semnificative în construcție. Unele lumini nu au fost instalate. În două bucătării au fost solicitate tapete de către proprietari, în loc de gresie. Mai multe garnituri de la uși și ferestre aveau defecte.

Disputa dintre un arhitect și un om de serviciu a escalat atât de mult încât ambii tipă foarte tare. Se acuză reciproc de incompetență. În așa dispute, exemplul apartamentelor Eagle Walk e dat foarte des de către administrația proprietății. Erau deasemenea o mulțime de deficiențe semnificative (scurgeri la multe ferestre, în multe băi și bucătării au fost montări greșite, podeaua a crăpat în două apartamente, plintele au căzut de pe pereți, ...). Arhitecții au promis apoi la distribuire să repare defectele. Acest lucru nu a fost făcut. Când proprietarii s-au plans, oamenii de serviciu au trebuit să repare totul singuri. Asta i-a înfuriat. Au fost fraze de genul : "Doamnele și domnii arhitecitori erau prea ginași pentru așa muncă." – "vineri după masă, eu însumi m-am târât pe podea și am lipit plintele." – "Mi-am pierdut încrederea". Oamenii de serviciu au anunțat oficial că nu mai acceptă case construite prost. Arhitecții întorc privirea când aud de Eagle Walk. În viziunea lor cazul acela e unic și are trei ani vechime. Multe lucruri au mers prost, și din partea oamenilor de serviciu.

Punctele diferite de dezacord au fost deja discutate intensiv la primele sesiuni de mediere. Arhitecții și oamenii de serviciu înțeleg acum ce deranjează cealaltă parte. Arhitecții au realizat că nu e rolul oamenilor de serviciu să elimine deficiențele. Oamenii de serviciu au înțeles cât de important e pentru arhitecți să facă construcții nu doar practice ci și estetice. Ambele părți au declarat că nu vor mai repeta acuzațiile vechi, dar o să găsească împreună un mod de distribuire a apartamentelor acceptabil pentru ambele părți. Acum se pune întrebarea cum să se rezolve aceste probleme permanent și cu folos :

- Cum putem efectua distribuirea în așa mod încât eliminarea defectelor care s-au detectat să se întâmple cu adevărat ?
- Cum pot arhitecții să efectueze distribuirea într-o manieră apreciabilă și cum pot oamenii de serviciu să menajeze defectele minore într-un mod flexibil ?
- În timpul planificării clădirii, cum pot fi luate în considerație cunoștințele și experiența oamenilor de serviciu pentru a facilita administrarea și pentru a spori durabilitatea, cum pot fi satisfăcute la maxim cerințele estetice și funcționale ?

. Vă rugăm să pregătiți facilitarea. Pe parcurs, vor mai exista încă conflicte de interese, dar nu mai sunt rezervări personale.

### Instrucții de rol pentru arhitecți

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

Ca arhitecți ai asociației de locuințe IGA, noi avem sarcina provocatoare de a construi locuințe sociale atractive pentru oraș. Ne-a fost dat demult ordin să facem lucrări de restaurare la scară largă.

Provocarea mare în munca noastră e arta de a combina cerințele noastre profesionale mari cu conceptele de finanțare ale orașului. Acest lucru s-a dovedit a fi în ultimul timp mai puțin decât plăcut și nu foarte ușor. Discrepanța dintre ambițiile personale și capacitățile financiare e uneori izbitoare. Compromisele, pe care trebuie să le facem acum toți, sunt foarte dureroase. Extrem de enervante sunt situațiile în care cereți imposibilul de la noi : originalitate și calitate ! Dar ieftin !

Încă mai rău, suntem între două focuri. Pe de o parte avem bugete strâmte și fonduri limitate, pe de altă parte, administrația locuințelor. Ultima e un capitol aparte. Atât de mult pedantism și agățare de mărunțișuri nu am întâlnit nici în autoritatea financiară ! Oamenii de serviciu au cerințe ireale, de parcă nu ar avea idee de construcții și situația de pe piață. După părerea noastră, locuințele nu ar trebui să aibă nici un defect la distribuire. Unde sunt ei ? Asta e inacceptabil. Mulți oameni de serviciu sunt meșteșugari care știu exact că meseria lor poate fi neîngrijită. Pot da dovadă de un pic mai multă flexibilitate.

Dacă ați fi lăsat planificarea apartamentelor la cheremul oamenilor de serviciu, ar fi fost acoperiți pereții cu faianță și ferestrele ar fi fost niște crăpături imposibil de deschis. Dar nu merge vorba doar de construcție și locuințe rezistente. Merge vorba despre necesitatea de a balansa estetica, funcționalitatea și accesibilitatea. Oamenii de serviciu iau în considerație doar ce le convine lor. Lor nu le pasă de necesitățile moderne ale proprietarului sau de estetica arhitecturii.

Oricare ar fi soluția, trebuie corectate unele greșeli ale oamenilor de serviciu. Și desigur dorim un contact cooperant cu ei (cu toate ca e la limită uneori). Ar trebui să recunoască sub ce presiune mare de timp și așteptări suntem noi, arhitecții.

Suntem deschiși să găsim soluții constructive pentru distribuire, de exemplu acorduri scrise care obligă la luarea deciziilor, cine, ce și până când face. Oamenii de serviciu tot pot participa, dar doar cu sfaturi. Deciziile finale ne aparțin desigur nouă, arhitecților.

Nu vrem probleme la distribuirea apartamentelor. Trebuie să găsim soluții care nu vor include muncă în plus pentru noi. Oamenii de serviciu trebuie să manifeste flexibilitate și să nu se poziționeze astfel.

Până acum medierea a fost satisfăcătoare. Multe lucruri sunt mai clare pentru noii. Mediatorii par meșteri în domeniul lor. A fost impresionant cu câtă răbdare au lucrat cu cele 3 întrebări pentru a găsi soluții.

Suntem gata să mergem la compromis și încrezuți că vom găsi soluții semnificative. Cel mai important e că o atmosferă bună, va reduce cererile excesive de la oamenii de serviciu..

**Instrucții pentru rolurile oamenilor de serviciu**

*Următoarele instrucții trebuie să vă ofere o idee despre atitudinile și scopurile persoanei. Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*

Noi toți am învățat un meșteșug bun. Unii sunt instalatori, alții tâmplari. Avem zugravi și electricieni printre noi. Mulți sunt meșteri.

Colaborarea cu arhitecții e foarte dificilă. Ei ar trebui să nu mai fie atât de aroganți și să ne ia în serios. Dacă nu le acceptăm apartamentele, e vina lor. Trebuie să înțeleagă asta. Acceptăm doar apartamente fără defecte ! Toată munca din ele trebuie făcută profesionist, așa cum s-a convenit.

Dacă arhitecții fac o treabă bună, o să preluăm apartamentele lor la distribuire. Dar realitatea e diferită. De câte ori au fost defecte semnificative ! Arhitecții ar trebui să fie fericiți că nu au contact direct cu proprietarii. Țasta e un lucru foarte greu ! La cât de pretențioși sunt ăștia de dus, ar avea dificultăți majore în comunicarea cu proprietarii.

Soluțiile de remediere ar trebui să fie adecvate. Nu merge vorba doar de auto-realizarea artistică a arhitecților, dar despre durabilitate. Vrei să ai o casă pe care e ușor să o cureți. De exemplu, tapetele sunt frumoase când le privești, dar vor arăta cu totul altfel după 2 ani și 5 mutări. Condiția casei scării, când mai sunt și copii, nici nu menționez ! Gresia e mult mai convenabilă, e ușor de curățat, respectiv pe termen lung, costă mai puțin. Arhitecților nu le pasă, evident, eu nu au de furcă cu așa probleme.

Ne-ar părea corect dacă arhitecții s-ar asigura ca defectele să fie corectate. Până acum am fost mereu lăsați să fim responsabili pentru greșeli pe care nu le-am făcut noi. Dacă apărea un defect, noi oboseam să alergăm după arhitecți și ca ei să ne lase baltă. Este un stres fizic și emoțional și ține și de demnitate.

Ceea ce vrem noi e simplu : un pic de respect. Dacă arhitecții ne-ar asculta un pic, am putea reduce mult din lucru.

Mai mult de atât, suntem oameni din acest domeniu. Când eu vorbesc de gresie rezistentă la presiune, știu ce spun. Design-ul lor nu este important. Dar nimeni nu ne ascultă ! Totul trebuie să fie frumos, dar dacă e practic, nu îi pasă nimănui.

Până acum medierea a fost satisfăcătoare. Multe lucruri sunt mai clare pentru noii. Mediatorii par meșteri în domeniul lor. A fost impresionant cu câtă răbdare au lucrat cu cele 3 întrebări pentru a găsi soluții.

Suntem gata să mergem la compromis și încrezuți că vom găsi soluții semnificative. Important e ca arhitecții să manifeste respect față de noi.



## **Anti-Gentrificarea (pentru simularea Pașilor 4 - 6: Clarificarea Background-urilor, Negocierea Acordurilor, Securizarea Implementării, Monitorizarea Procesului; pentru im- provizare fără instrucții pentru roluri)**

### **Instrucții**

Participanții sunt divizați în trei grupuri. Sunt oameni care trăiesc într-un sector în gentrificare care luptă împotriva unei dezvoltări urbane desfrânate în zona lor. Sun situații regulate asemănătoare unui război civil, la anumite sărbători, tipic pe 1 mai. Ele sunt susținute de activiști din toată țara. Una din aceste activități sunt „luptătorii” experimentați. Unii din ei sunt activi doar în orașele lor de baștină, alții au experiență în mai multe orașe din țară. Un al treilea grup constă din oameni neexperimentați care sunt tineri, trăiesc în alte părți ale orașului și doresc să susțină această luptă dar nu știu cum. Ei sunt caracterizați de motto-ul „Așteaptă și o să vezi!”. Grupurile trebuie să fie aproape egale la număr. Relația dintre ambele grupuri trebuie să fie ambivalentă.

Trainerii dau următoarele instrucții:

Imaginați-vă că sunteți un grup de activiști numit “Pro Dialog - Împotriva Violenței Structurale”, care va conduce activități publice împotriva unei forme specifice de violență structurală în stat și societate. Grupul a fost fondat doi ani în urmă. Activitățile sunt finanțate generos de un donator necunoscut.

Rezidenții menajează și controlează fondurile. Ei spun că ei au strâns fondurile și că ele trebuie folosite doar pentru acțiuni legate de districtul lor. Membrii externi au probleme cu a-și promova interesele prin acțiuni puternice și de profil înalt, cum ar fi ocuparea pe termen scurt a companiilor imobiliare care conduc violența structurală de către curți împotriva locatarilor, sau intrarea spectaculoasă într-o zonă de securitate înaltă a armatei sau industriei energetice. Aici uneori se fac dezbateri toată noaptea asupra întrebării non-violenței. Ei se simt constrânși și dependenți. În contrast, rezidenții își promovează proiectele ca aparențe la evenimente de rang înalt cum ar fi convenții internaționale, aniversări ale orașului sau activități ca forum pentru dialog, chiar dacă e mult mai scump.

Din cauza tensiunii internaționale toți membrii grupului au fost de acord cu medierea. Contractul cu mediatorii a fost semnat, procesul de mediere acum a avansat la sfârșitul pasului trei, numit “Definirea problemelor conflictului”. Următoarele probleme ale conflictului au apărut pentru a fi procesate, în ordinea specificată:

1. Scopul organizației: Non-violență absolută! Sau: Ar trebui permisă violența asupra proprietății?
2. Cum să ne purtăm unul cu altul? (Sunt învinuiri gen "Rști arogant." - "Tu flirtezi cu victimizarea.")
3. Resurse: Ar trebui bugetul distribuit de consiliul general al tuturor membrilor sau ar trebui să se decidă cine a solicitat donații.

Vă rugăm să lucrați un sfert de oră asupra pozițiilor dvs ale conflictului în trei subgrupe separate. Includeți background-uri personale, normative și colective cu care ați dori să mergeți în pasul patru “Clarificarea background-urilor”. Fiți creativi și inventați propriile aspecte!

*Vă rugăm nu exagerați. Încercați să jucați acest rol intuitive și încercați să vă imaginați că sunteți această persoană. Dacă e necesar, improvizați. Vă rugăm să urmați instrucțiile mediatorilor într-o manieră binevoitoare.*



## **10.2 Materiale: Forme, fișe de lucru, instrucții, glosar...**

### **Declaratie cu privire la Confidentialitate**

Prin prezenta declar ca toata informatia si numele din cadrul trainingului la tema Medierea Interculturala intre Multe Parti sunt strict cofidentiale.

In continuare, declar ca nici un fel de informatie nu va fi transmisa in afara seminarelor si fara supervizare si ca, informatia corespunzatoare din documentele scrise (procese verbale, observatii, rapoarte, intrumente utilizate) nu va fi direct si nici indirect divulgata unor parti terte.

In termeni de protectie profesionala a persoanelor si protectie legala a datelor personale, recunosc aceasta declaratie drept obligatorie.

Locul, data, semnaturas

### **Lista de control și documentele pentru Medierea dintre mai multe părți în comunități și organizații**

(folosește pentru planificarea procesului de mediere și pentru documentarea lui)

De la primul contact începeți să completați această listă de control/documente după primirea unor informații noi din cadrul procesului de mediere. Folosiți foto-documente, pe care le-ați primit în cadrul procesului.

#### **Cine: Grupurile de persoane interesate/grupurile interesate/ părțile conflictului** (Pentru documentare folosiți rezultatele orale și materialele oferite din PASUL 1)

1. Redenumiți oricare organizație și titlul ei oficial sau dați unei grupe neformale un titlu de orientare (urmăriți ca aceste titluri să nu se schimbe și ca părțile interesate să nu se schimbe cu ele prea des).

Grupul # și acronimul	Cine: numele grupurilor interesate
1./	
2./	
3./	
*	

\* Pentru mai multă informație puteți să adăugați rânduri. Puteți mări tabelele

2. Identificați reprezentanții fiecărei grupe, care vor fi la mediere (nu uitați de persoanele, care iau decizii, care nu vor fi prezente, țineți minte că componența grupului se va schimba și ele se vor micșora, mări, împărți, dispărea, apărea, se pot alătura oameni noi, sau dimpotrivă, pot ieși)
3. Cerințe legale și obligațiile legale
4. Concretizați punctele contractului despre mediere, completați-l și adăugați-l la documentare

Nº grupului și acronimul	Cine: Numele participanților prezenți	Cine: Părțile, care iau decizii, care nu sunt prezente la mediere	Cerințe legale și obligațiile legale
1./			
2./			
3./			

**Ce I: Pozițiile grupurilor** (folosiți materialele Pașilor 1 și 2)

5. Enumerați pozițiile posibile ale fiecărei grupe
6. Identificați din timp similaritățile și contradicțiile pozițiilor
7. Identificați din timp temele pentru clarificarea situațiilor: temele generale, problemele deosebite și întrebările conflictului.
8. Identificați din timp prioritatea temelor conform graficului de lucru cu ele, pentru clarificarea situațiilor.

Nº grupei și acronimul	Ce: puncte de vedere	Ce: este în comun cu ...	Ce: contrazice ...
1./			
2./			
3./			

Temele prioritare (temele generale, problemele specifice și întrebările conflictului)
1.
2.
3.
4.
5.

**De ce? Definirea pozițiilor** (folosiți răspunsurile orale și materialele necesare din Pasul 4)

9. Pentru fiecare poziție lista de întrebări specifice: pretenții, cerințe, interese și scopuri
10. Scrieți presupusele păreri colective pentru fiecare poziție, adică, sisteme de convingeri de bază și valori personale, păreri despre alții și mediul înconjurător
11. Scrieți presupusele stări emoționale pentru fiecare poziție: bucurie, speranță, frică, îndoială, neajutorare, tristețe, furie (atrageți atenție deosebită la sentimentele amestecate).
12. Scrieți necesitățile de bază conform fiecărei poziții, spre exemplz, referitor la securitatea personală/generală, păstrarea propriei reputații/identității colective, propriile convingeri despre independență, ordine, creativitate, putere/influență, încredere, dreptate etc.

Nº grupei și acronimul	Ce: pozițiile	De ce: griji specifice	De ce: punctele de vedere colective	De ce: stările emoționale	De ce: necesitățile
1./					
2./					

**Ce II: Întrebările conflictului** (folosiți materialele Pasului 5)

13. Identificați temele pentru dezvoltarea soluțiilor.

14. Identificați întrebările conflictului pentru discutarea soluțiilor (folosiți un șablon pentru formularea sarcinilor; vezi Capitolul 5).

Nº temei și acronimul	Temele generale	Întrebările conflictului
1./		
2./		

**Cum: Discutarea deciziilor** (folosiți materialele necesare din Pasul 5)

15. Identificați prioritatea întrebărilor pentru discuție
16. Identificați toate documentele oficiale și cunoștințele experte pentru fiecare întrebare.
17. Strângeți (și scrieți) oricare idei și decizii ale participanților pentru fiecare întrebare.
18. Identificați (și scrieți) măsurile planului de acțiune pentru fiecare întrebare

Nº întrebării/acronimul	Documentele oficiale/ cunoștințele experte	Deciziile colectate	Măsurile planului de acțiune
1./			
2./			

**Cum: Securizarea implementării** (folosiți materialele necesare din Pasul 6)

19. Verificați (și scrieți) dacă pentru fiecare măsură, în rezultat, sunt decise întrebările de bază ale părților.
20. Verificați (și scrieți) toate condițiile și obligațiile, cum ar fi confidențialitatea, responsabilitatea, normele legale etc. pentru fiecare măsură.
21. Colectați (și scrieți) toate riscurile posibile și șansele pentru fiecare măsură.
22. Colectați (și scrieți) persoanele responsabile pentru fiecare măsură.

Nº măsurii/ acronimul	Îndepl nirea asștept ărilor părților : +/-	condiții / obligații legale	Persoana responsa bilă	Riscuri	Schimbări/ beneficii
1./					
2./					

23. Colectați (și scrieți) signalele timpurii de prevenire pentru fiecare risc.
24. Identificați măsurile preventive și/sau reactive pentru rezolvarea întrebărilor de bază pentru fiecare risc.

Nº riscului/ acronimu l	Semne timpurii de avertizare	Măsuri de prevenire	Măsuri reactive
1./			
2./			



**Cum: Monitorizare și implementare** (folosiți materialele necesare din Pasul 7)

25. Stabiliți perioada de testare a planului de acțiune.

26. Colectați rezultatele testării.

27. Schimbați măsurile planului de acțiune.

Nº măsurii/ acronimul	Perioada de testare	Rezultatele testării	Schimbarea măsurii
1./			
2./			

## Principiile de bază ale interviului

### Principiile de bază ale interviului: mediatorii dau

Vă rugăm în timpul interviului să urmați următoarele principii:

- Încercați să înțelegeți *lumea subiectivă* a partenerului de interviu
- Încurjați partenerul de interviu să vorbească *liber*. Nu insistați să se urmărească o structură. Permiteți-le să spună ceea ce se gândesc la momentul dat. Puteți să scrieți spusele partenerului de interviu pe următoarea pagină- Dați întrebări doar cu scopul de a *înțelege* mai bine partenerul de interviu. Nu dați întrebări cu scopul de a vă confirma ipoteza.
- Fiți gata pentru ceea ce partenerii de interviu amestecă informația spre deosebire de structura șablonului. Dvs. *singuri decideți* în ce ordine să dați întrebările. Nu e neapărat să urmați ordinea.
- Folosiți *diferite metode de comunicare*, așa ca partenerul de interviu să vă înțeleagă. De exemplu, evidențiați scopurile, folosind metoda populară de metode sistematice: „Imaginați-vă că moderarea a decurs cu succes: Ce se va schimba?” Schimbați întrebarea și apoi clarificați-o pentru partenerul de interviu dacă el/ea nu înțelege.
- Ca să vă convingeți că ați înțeles corect partenerul de interviu, *din când în când sumarizând cu propriile cuvinte* ce ați auzit.
- Dacă aveți o atitudine critică față de interesele și caracteristicile partenerului de interviu, fiți încrezut că acționează cu *intenții bune*. Fiți neutru și încercați să fiți tolerant față de atitudinile și valorile problematice, chiar dacă sunteți împotriva.

### Ghid de interviu pentru echipa de mediere

Acest ghid scurt a fost elaborat pentru pregătirea medierii dintre mai multe părți prin identificarea și documentarea informației mai importante din interviuri și discuții anterioare. Se începe cu întrebările legate de cele mai actuale probleme, apoi urmează clarificarea faptelor (contextului) și includerea persoanelor (cine). Mai departe, vine clasificarea problemelor în scopuri și obstacol, iar la urmă e necesar să se reducă pozițiile la ceva concret (ce).

Întrebările pentru partenerii de interviu **se prindează cu șrift gros și în ghilimele**. Ele sunt doar propoziții care indică la informația care trebuie primită. Formulați-le cu propriile cuvinte. (indiciile pentru dvs. în calitate de conducător al interviului sunt în paranteze).

**«Ați manifestat interes să participați la procesul de rezolvare al problemelor, pe care trebuie să îl moderăm. Pentru această moderare noi am dori să primim de la dvs. anumită informație referitor la cum vedeți dvs. situația.**

**Ce probleme vedeți ? Vă rugăm să numiți momentele care sunt importante pentru dvs-»**

(Folosiți ghidul pentru interviu.)

**«Ce ar trebui să știm, ca să înțelegem problema? Cine sunt persoanele și grupurile implicate – actorii direct implicați sau persoanele implicate indirect?»**

(Faceți o schemă: de exemplu, o organigramă)

**«Din punctul dvs. de vedere: Care sunt scopurile dvs principale și ce obstcole vedeți în drumul dvs. către ele?»** (Scrieți aici scopurile și obstacolele.)

[illegible]

**«Vă rugăm spuneți în câteva cuvinte: Care este poziția dvs referitor la aceste probleme?»**

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

**Întrebări cheie pentru reflectarea asupra unui conflict dintre mai multe părți****1. Poziții?**

Cum sunt pozițiile? Care sunt mai exact contradicțiile principale?

**2. Background-uri?**

a) Ce motivații (percepții, valori, emoții, necesități) sunt exprimate?

b) Cât de transparent sunt numite?

**3. Leadership și reprezentarea pozițiilor?**

a) Cum își reprezintă liderii părților pozițiile? Sunt pioneri sau urmași? Se comportă inadecvat și agresiv sau adecvat pozitiv și prea flexibil sau rezonabil și mergând la compromis?

a) Cum își aduc în joc motivațiile liderii părților? Le exprimă clar și deschis sau pe ascuns și neclar?

**4. Diferențe culturale?**

a) Cum diferă părțile în modelele lor de comportament?

- Influență: Este o imbalanță acceptată sau criticată de putere-comportament?
- Relație: Care parte se comportă distant-independent (individualist) și care parte caută conectare și apropiere (colectivistă)?
- Exprimarea sentimentelor: Care parte își exprimă experiența interioară orientată pe fapte sau controlat, și care parte se manifestă spontan-expresiv?
- Care parte preferă gândirea ordonată/schemele cunoscute în care lucrurile pot fi sortate și care parte tinde să introducă mai multe idei creative și variate?

b) Ce modele de sancțiuni folosesc părțile?

**5. Stereotipurile și centrismul în grup?**

a) Cum se etichetează părțile una pe alta? Categoriile lor sunt pozitive, largi și deschise, sau negative, înguste și ascunse?

b) Ce model asigură liderilor grupurilor stereotipizarea celorlalți? Cine îi vede pe ceilalți ca pe proprii oameni, se distinge de alții într-un mod aranjat, îi exclude pe restul sau chiar îi demonizează?

c) Care sunt diferențele dintre imaginile de sine ale părților și imaginile externe despre ei?

**6. Amenințare și suport?**

Cum se amenință sau se suțin părțile una pe alta în conflict?

**7. Aprovizionare / neîncredere?**

Ce condiții ale neîncrederii nu sunt satisfăcute?

**8. Context?**

Ce factori curenți și istorici afectează conflictul?

**Cum vă puteți spune experiența în mod vivid?**

Dați povestirii dvs. *structură*:

Oameni: *Cine* era acolo?

Conținutul Nucleu: *Despre ce* a mers vorba?

Procesul: *Cum* a început? Cum a mers: părțile luminoase, rele? Cum a fost sfârșitul?

Conectați *internul* și *externul*: fapte externe, acțiuni, oameni, relații -> cum le-ați simțit înăuntru: emoții, gânduri, impresii...

Fiți atent la răspuns: *urmăriți* și răspundeți intuitiv: întrebați, completați, explicați, etc.

**ARIA-Solo pentru Auto-clarificare (după Jay Rothman<sup>2</sup>)****Perspectiva mea**

**Problemele mele (Ce – Antagonizm)** “Dă tot afară” și notează problemele. Simte-te liber să învinuiești pe ceilalți.

---

<sup>2</sup> We thank Jay Rothman very much for the provision of the Solo and for teaching us using it.

**Rezonanță:** Fă un pas înapoi și reflectează asupra problemelor

**De ce e important pentru mine?**



### Perspectiva lor

După ce v-ați focusat pe perspectiva dvs., puneți-vă în locul celorlalți.

Percepția problemelor lor din punctul meu de vedere (**Ce - antagonism**):

**De ce asta e important pentru ei? (De ce-rezonanță)**

**Analizează!**

Folosește Modelul Celor 4 Lumi pentru analiză: Care sunt background-urile de facto, relaționale și emoționale ale principalelor probleme ale conflictului?

Pozițiile și problemele conflictului	Fapte (descriere): Lege, structuri etc.	Relație: Învinuire, atribuiri etc.	Experiență interioară: Emoții pozitive/negative, necesități, dorințe

## Glosar

Ascultarea activă	O formă specifică de ascultare folosită de consultant în timp ce îl ascultă pe consultat. Caracteristicile acestei tehnici sunt următoarele: întrebări deschise, încurajare verbală și non-verbală să folosească – narrative la fel ca și ocazional consultantul să – summarizeze ce a înțeles referitor la gândurile consultatului.
Act-storming	O formă de brainstorming prin jucarea posibilelor reacții ori activități (comunicare, metode, gândire cu voce tare) ale unui mediator pentru a crea strategii de coping în situații de mediere.
Antagonism	Prima parte a conceptului ARIA de Jay Rothman. Se referă la etapa neplăcută a reproșurilor mutual și facerea atribuirilor negative de la o parte către alta.
Arbitrarea	Arbitrarea diferă de mediere în sensul că arbitrul are experiență legată de subiect, care îl împuternicește pe el/ea să găsească soluții. Așadar arbitrul analizează aspectele conflictului (poziții și interese la fel ca și background de facto) și propune soluții sau o decizie părților implicate. Orice încercare de soluționare a părților (împuternicire) sau – negociere între părți joacă un rol minor.
ARIA	Acronimul ARIA descrie patru aspecte ale abordării lui Jay Rothman de a lucra cu conflictele. Acoperă contradicțiile adevărate dintre părți – antagonismul, înțelegerea mutuală (rezonanțe) care e generată între oponenti, soluții creative pentru conflict care trebuiesc inventate (inventia) la fel ca și planificarea următorilor pași – acțiuni care determină implementarea soluțiilor pentru conflict.
ARNA	Acronim al metodei de moderare folosite pentru a structura procesul într-un mod transparent, normal aplicat atunci când se trece de la un pas de acțiune la altul: scopul nostrum este să, ce am atins este, următorul pas ar putea fi, acordul.
Brainstorming	Este producerea ideilor concrete sub ghidare structurată într-o manieră cooperantă fără critică. Scop: cantitatea contează, toate ideile sunt notate, chiar și cele care par irelevante. Nici o idee nu este evaluată. Ideile pot fi dezvoltate mai departe.
Chestionarea pe fișe	Metoda de moderare de a chestiona li de a vizualiza percepții individuale ale participanților (spre exemplu probleme, soluții): Participanții sunt rugați să răspundă la întrebări specifice în câteva cuvinte și să le scrie pe fișe (maximum șapte cuvinte pentru trei rânduri). Apoi fișele vor fi puse pe planșă ca să poată fie citite de toți participanții pentru evaluare continuă referitor la sarcina de lucru.
Asistență pentru clarificare	Conceptul medierii de Thomann and Schuly von Thun: Caracteristic fundamental este efortul profesional al asistentului de clarificare să dezvăluie experiența interioară (mai ales emoțiile agresive și cele vulnerabile) în dialogul adevăratului.
Clarificarea background-urilor	Al patrulea pas al Immco: se referă la scopuri de rezonanță pentru a îmbunătăți înțelegerea reciprocă a părților conflictului (nu se țintește crearea acordului!). Conform aisbergului dublu și a dialogului adevăratului mediatorii explorează experiențele interioare personale ale (reprezentanților) părților conflictului; pentru conflictele intergrup părțile conflictului sunt încurajate să povestească istorii care țin de identitatea colectivă a grupului. Respectiv, imaginile de sine, percepțiile de către ceilalți sunt folosite.
Coaching	Consultarea unu la unu orientată către persoană a membrilor grupurilor de lucru (în majoritate managerii de la conducere) cu scopul de a îmbunătăți abilitățile intrapersonale și interpersonale. Coaching-ul contribuie la dezvoltarea societății.

Coerența	Scopul fundamental al abordării de la Hamburg a psihologiei comunicării (Schuly von Thun): Coerența reflectă autentic experiența interioară a unei persoane în timp ce comunicarea consideră situația socială în care comunicarea are loc. "Autenticitatea selectivă": Nu spuneți tot ce simțiți și gândiți! Dar ceea ce spuneți trebuie să fie adevărat."
Peretele de comentarii	Planșă liberă pentru anotații în timpul unui workshop sau a unei medieri. Scopul este să se exprime ce nu s-a spus.
Conflict	Contrast de durată între două sau mai multe părți mutual incompatibile sau percepții neconsistente. (spre exemplu, interese, opinii, necesități, acțiuni, valori, norme, etc.)
Estimarea conflictului	Înainte de întâlnirea directă o chestionare a (reprezentanților) părților conflictului cu privire la punctul de vedere al situației de conflict, în scopul de a stabili o hartă a conflictelor, în care părțile conflictului și pozițiile lor sunt numite. Evaluarea conflictului este la baza -> contractului și alianței de lucru.
Clarificarea conflictului	Conform conceptului de clarificare a ajutorului, în conflicte pe bază de identitate, în primul rând înțelegerea reciprocă a -> definiției relației dintre cele două părți și -> experiența interioară trebuie să fie clarificate înainte -> ca soluții să fie negociate.
Facilitarea conflictului	Facilitarea conflictului este un termen general pentru toate formele de lucru cu conflicte în care o treime din forță - participă (>parte terță). Aceasta include, de asemenea, arbitraj, competență etc; numită și moderare a conflictului
Moderarea conflictului	Moderarea cu scopul de a rezolva un conflict între membrii unui grup sau între grupuri
Construirea contractului	Primul pas de IMMCO: Medierea nu numai va fi contractată, dar trebuie să fie creată profesional pentru a dobândi o alianță de lucru pentru soluționarea conflictului. În centrul său de care are nevoie pentru a seta obiective concrete, pentru a defini rolurile tuturor celor implicați (părți ale conflictului, mediatori, sponsor), precum și pentru a stabili cadrul de bază (timp, loc, buget).
Contribuirea la contract	Al doilea pas al IMMCO: Înainte de a începe medierea contactul se stabilește între părțile implicate în conflict. Astfel se pune accent pe schimbul de experiențe personale care înmoaie stereotipurile reciproce, mai degrabă decât abordarea problemelor de conflict.
Modelul nucleu-cochilie	Modelul core-shell stănduri pentru lucrul cu emoții în conflicte. Se presupune că în timpul de dezvoltare al cuiva straturi emoționale se dezvoltă ("coji"), cresc în jurul miezului nevoilor de bază. În jurul miezului, un strat de durere este construit de-a lungul dezvoltării, din cauza rănilor cu experiență. Deoarece aceste sentimente de multe ori nu sunt suportabile, un alt strat este construit, stratul de emoții de apărare. Sentimentele din acest strat sunt defensive și îndreptate spre exterior de exemplu, furie, agresivitate. Pentru că copilul adesea pedepsește cu privațiune de dragoste - un alt strat este construit, stratul de adaptare.
Definirea problemelor conflictului	Treia etapă de IMMCO: sparge situația de conflict în subiectele parțiale, gestionate de către întrebător în probleme individuale ale participanților. Este în același timp sfârșitul -> construcției contractului
Definiția unei relații	Așteptările comportamentale unul de la altul într-o relație sunt în mod constant definite implicit în comunicare și, ocazional, negociate în mod explicit (-> comunicare meta)

Dublarea dialogului	Frazele mediatorului gândurile și sentimentele persoanei sunt dublate, în scopul de a asista persoanele -> în auto-clarificare. Conform conceptului de -> ajutor în clarificare, mediatorul întreabă dacă ar putea vorbi în locul persoanei dublate. Atunci el / ea frazează în propriile cuvinte, ceea ce el / ea a înțeles. În cele din urmă mediatorul întreabă dacă este corect ce-a spus. Eventual persoana corectează. După care mediatorul cere celeilalte părți reacția lor.
Dialogul adevărului	Nucleul medierii după abordarea clarificării ajutorului (Thomann): schimb intensiv dintre două părți ale conflictului despre background-ul personal al pozițiilor lor în conflict. Credibilitatea dialogului va fi adâncită emotional și lărgită tematic de metodele Psihodramei (dublarea dilogală).
Aisbergul dublu	Aisbergul dublu este o metaforă pentru diferite adâncimi de modalități de experiențe umane și modalități de comportament într-un conflict între două părți. Mai mult, semnifică interdependența și diferențierea de fapte / comportamente care sunt vizibile și valorile, dorințele, imaginile de sine/imaginile față de ceilalți, care nu sunt vizibile. Scufundările oferă o idee a procesului de mediere: pornind de la poziții vizibile (= soluții opuse) și fapte la (problematic) -> definiții de relații în cele din urmă la experiența interioară a sentimentelor și a nevoilor și din nou scufundări până a atinge obiectivele și acțiunile comune.
Împuternicirea	Scopul -> medierii transformative (Bush & Folger) este consolidarea încrederii în sine și experiența de competență proprie ale părților din conflict pentru a exploata cu succes soluții ale conflictului.
Clarificarea faptelor	Schimb de informații concrete cu scopul de a dezvălui veridicitatea factorilor
Acvariul	Metoda de a reduce complexitatea prin limitarea în mod explicit a participanților în o conversație. Participanții medierii sunt împărțiți într-un interior în care câțiva participanți vorbesc sub moderarea mediatorului și un cerc exterior, în care toți ceilalți participanți sunt plasați pentru a urmări conversația. Cercul interior poate implica (a) reprezentanți ai unui partid de conflict, care doresc să prezinte punctul de vedere și motivele sau (b) reprezentanți ai tuturor părților conflictuale care doresc să negocieze punctul lor de opinie, soluțiile lor.
Lanterna	Explorarea stării de spirit și experienței interioare a fiecărui membru al unui atelier sau la o întâlnire de lucru. Deschidere față de noi aspecte, cum ar fi implicarea emoțională, lucruri care sunt nerostite, afectarea relației etc și promovează autenticitate și agilitate.
Contract din patru părți	Contractul pentru o mediere intra-grup este dispus între președintele 1) (supraveghetorul, sponsorul), 2), lider de echipă, 3) membrii echipei, 4) mediatorul. Cu mai multe părți fiind implicate numărul rolurilor crește de două / trei ori.
Grupul	Un număr de oameni, care se recunoaște ca o entitate coerentă și care se distinge de alte persoane în anumite caracteristici
Abordarea comunicării Hamburg	Abordare a comunicării interpersonale în diade bazate pe individ (-> echipa din interior) și psihologii sociale (-> Piața de Comunicare), teorii și dovezi
iMMCO	Pași de acțiune pentru Medierea dintre mai multe părți în comunități și organizații: 1 -> Construirea unui contract și alianță de lucru, 2 -> Contribuția la contact, 3 -> Definirea problemei de conflict, 4 -> Clarificarea background-urilor, 5 -> negocierea acordurilor, 6 -> Protejarea implementării, 7 -> Procesul de monitorizare

Deprecierea relației	Așteptările comportamentale ale persoanelor într-o relație, nu sunt îndeplinite, astfel încât unele elemente ale relației sau chiar întreaga relație nu este acceptată de către una sau ambele persoane.
Experiența interioară	Lumea subiectivă a experienței interioare afectează partea individuală a existenței umane: Percepția și (ne) cunoștința de-a ști ce face cu gândurile și sentimentele proprii. Experiența interioară este exprimată în comunicarea interpersonală, în formă de auto-dezvăluire (-> pătrat de comunicare)
Echipa Interioară	Metaforă pentru (confruntare) partiție dintre cele mai importante tendințe interioare și roluri ale unei persoane în membrii echipei interne, care pune în aplicare în situații specifice de cerințe poziția lor față de un membru al cap. Baza pentru acest tip de consultări individuale cu echipa de interior este - abordarea> Hamburg a psihologiei comunicării.
Conflictele inter grup	Conflicte între -> grupuri
Conflicte inter-personale	Contrast între percepțiile dintre grupuri
Conflict intra-grup	Conflict în cadrul unui-> grup
Conflict intra-personal	Contrast între percepția de sine a unei persoane. Metafora -> echipa din interior se referă la contrastele dintre membrii echipei interioare.
Invenție	A treia parte a -> ARIA: Filosofia de creativitate în găsirea de măsuri pentru soluționarea conflictelor. În același timp, aceasta este faza de după dezvoltarea înțelegerii reciproce între părțile implicate în conflict (-> rezonanță) în cadrul -> ARIA
Metode pentru grupuri largi	Metode de formare și de mediere care au ca scop de a lucra cu -> grupuri mari: -> acvariu, construirea de delegații, lucru în grup mic, cu membri ai aceleiași grupuri sau grupuri mixte, folosirea de materiale de prezentare și proiector, etc
Grupuri largi	Un -> grup în care numărul de membri este la fel de mare ca un schimb reciproc nu mai poate avea loc sau este împiedicat, astfel încât o comunicare productivă nu mai este posibilă (> 65 membri).
Gândire cu voce tare	Un participant este rugat să se gândească cu voce tare ceea ce el / ea se gândește în acest moment. Mediatorul ar putea sprijini gândirea cu voce tare prin empatie -> dublarea cu ajutorul unui cloze sau prin narațiune precisă a experienței interioare.
Mediere	Moderație de conflict între două persoane, fără alți membri ai grupului. Medierea necesită mai puține competențe în îndrumarea dinamicii de grup. Cu toate acestea, medierea ar putea fi mai profundă în clarificările sale interpersonale decât -> medierea dintre mai multe părți.
Mediator	Un mediator este poziționat între două părți aflate în conflict și îi îndrumă să găsească soluții adecvate de auto-dezvoltate (-> abilitare). Un mediator nu are putere de decizie ca un judecător sau contribuie cu expertiza ca un arbitru.
Meta-comunicare	A comunica cu privire la comunicare: O formă de comunicare în care se adresează modul de comunicare. De multe ori se ocupă de modul în care este definită relația.
Mini contract	Scurt acord între mediator și participanți unici sau accord comun cu toți participanții despre aspectele inexplicabile ale procedurii de mediere
Moderare	O parte neutrală terță, care influențează prin structurarea procesului de comunicare a unui grup; de asemenea, cunoscut sub numele de facilitare

Monitorizare	Etapa a 7-a IMMCO: Sprijinul orientat pe scop pentru părțile implicate în conflict, prin echipa de mediere pentru a facilita transferul de soluții preconizate în viața de zi cu zi. Acest pas constă în soluții de testare, reglare de soluții pentru situații de viață de zi cu zi, cum ar fi evaluarea medierii.
Multi-parțialitate, imparțialitate	Multi-parțialitatea este o formă activă de neutralitate în care mediatorul empatizează alternativ cu părțile implicate în conflict și promovează înțelegerea lor. Astfel, mediatorul se ridică pentru fiecare parte. În acest sens, mediatorul trebuie să se asigure că el / ea păstrează echilibrul între conectare empatică și distanță neutră.
Medierea dintre mai multe părți	Mediere cu mai mult de 2 persoane; echivalează medierea grupurilor -> umane
Narativele	Povești mai degrabă concrete despre propriile experiențe despre evenimente importante ajută pentru a face cealaltă parte a conflictului să înțeleagă motivele pentru pozițiile în conflict proprii decât raționamentul abstract, normativ sau de facto. Prin urmare, încurajarea de a povesti aparține -> ascultării active.
Negocierea acordurilor	Al cincilea pas al IMMCO: Negocierea de acorduri cu privire la viitoarele comportamente partajate, care sunt acceptate de toate părțile și permit așteptarea efectelor mai degrabă de dorit, apoi efecte secundare nedorite.
Negociere	Conversație între părțile conflictului, în care accentul nu constă în nevoi personale sau colective, satisfăcătoare, ci mai degrabă în găsirea de soluții posibile pentru extinderea resurselor și compromisurilor, cum ar fi compensarea pierderilor prin metode de compensare specifice sau nespecifice în conflict sau compararea priorităților.
Întrebări deschise	Întrebări fără fond ipotetic, la care nu se poate răspunde cu da sau nu.
Cuvântul pasiunii	Metoda figurativă, aplicabil în acțiunea clădirii contactului sau clarificării background-ului: Mediatorul cere participanților să se gândească la un cuvânt, care ilustrează motivul pentru care sunt aici sau de ce pozițiile și scopurile din conflictul lor sunt importante pentru ei.
Echipa de reflectare	Echipa de mediere se uită deschis la o parte din mediere în fața părților implicate în conflict și permite revizuirea comună a acestei părți.
Reîncadrare	Reinterpretarea unei declarații în timpul conversației. Necesită un mod neobișnuit de a privi lucrurile sau schimbarea perspectivei.
Relația	Modul în care două persoane sunt orientate una spre cealaltă (de exemplu, supraveghetor-angajat-relație, atracție - aversiune, relația neutră)
Rezonanță	Filosofia de înțelegere interpersonală. În același timp, două faze ale -> ARIA după -> Antagonism între părțile implicate în conflict.
Securizarea implementării	Al 6 pas al IMMCO: Ținește evaluarea riscurilor măsurilor planificate pentru a rezolva conflictul. Riscurile potențiale / puncte slabe, cum ar fi semnale de avertizare timpurii care vor fi identificate. În cele din urmă sunt stabilite măsuri de prevenire și de intervenție până la un plan de criză.
Auto-clarificarea	Explorarea experienței interioare a unei persoane, cu scopul de a atinge coerență cu sine și cu mediul (de promovare a autenticității selective)
Speed dating	Metodă care permite o modalitate rapidă de a stabili contacte între participanți: În 3-5 minute doi oameni vorbesc unul cu altul și fac schimb de gânduri cu privire la o problemă dată; se referă la -> contribuirea la contact.



Pătrat de comunicare	Un model de bază al - abordării> Hamburg al psihologiei comunicării. Este o dezvoltare continuă și de integrare a conceptelor lingvistice și de comunicare de Carl Bühler și Paul Watzlawick. Ideea de bază este aceea că fiecare mesaj este compus din patru mesaje unice. Deci, arhitectura de comunicare este structurată în conținut obiectiv, definirea relației, auto-divulgare (aspect al imaginii de sine) și apelul (stimul pentru acțiune.)
Pătratul valorilor și dezvoltării	Instrument de - abordare> Hamburg al psihologiei, în scopul de a arăta (percepe) contrastul între sistemele de valori. Modelul face distincție între valori și exagerările lor. Astfel, modelul poate rezolva reproșuri personale și atribute negative, ca opuse între propriile valori pozitive și asupra altor valori secundare negative. Deci, permite identificarea nucleului celeilalte părți și recunoașterea părții personale a conflictului ca un echilibru dinamic între valori diferite, dar acceptabile.
Peretele lipicios	Substituția unei planșe fără ace: aproximativ 6-10 mp, o cârpă fixată pe perete, care poate fi tratată cu adeziv, apoi carduri, flip chart-uri și alte lucrări se pot lipi de el și ar putea fi îndepărtate cu ușurință
Spunerea istoriilor	Este o metodă de narațiune, în care un eveniment din experiența personală este descris. Acesta este ilustrat cu un - cuvânt> al pasiunii.
Sumarizare	O formă de ascultare activă: mediatorul reproduce ceea ce el / ea a auzit folosind propriile cuvinte.
Dezvoltarea echipei	Supravegherea profesională a unui grup de lucru de către o persoană tetra neutră pe timpul a cel puțin jumătate de an cu scopul de a îmbunătăți cooperarea. Echipa de dezvoltare se concentrează pe contexte reale de muncă, precum și pe valori, norme și roluri, cum ar fi interacțiunea lor în comunicare și cooperare dintre membrii grupului. Coaching-ul, moderarea conflictelor și mediere pot fi părți ale dezvoltării echipei.
Parte terță	Se referă de obicei la o echipă de mediatori
Boxa de subiecte	Planșă libeă pentru a colecta subiecte care nu au fost procesate încă. Caseta de subiecte ar trebui să amintească despre aceste subiecte și abordarea lor.
Medierea transformativă	Un tip de mediere care are ca scop dezvoltarea abilităților părților implicate în conflict, astfel că soluțiile pot fi realizate în mod independent. Aceasta diferă de abordările abordările medierii axate prin rezolvarea problemelor prin procedurile negociate (de exemplu, conceptul Harvard)
Vizualizare	Prezentarea fluxului continuu de comunicare în mediere prin note pe flip chart, documentație -> interogări pe fișele de pe planșe sau pereți lipicioși.
Grup de lucru	Un grup în care acțiunile membrilor săi să se concentreze pe atingerea unui scop comun și sunt compensați pentru asta.