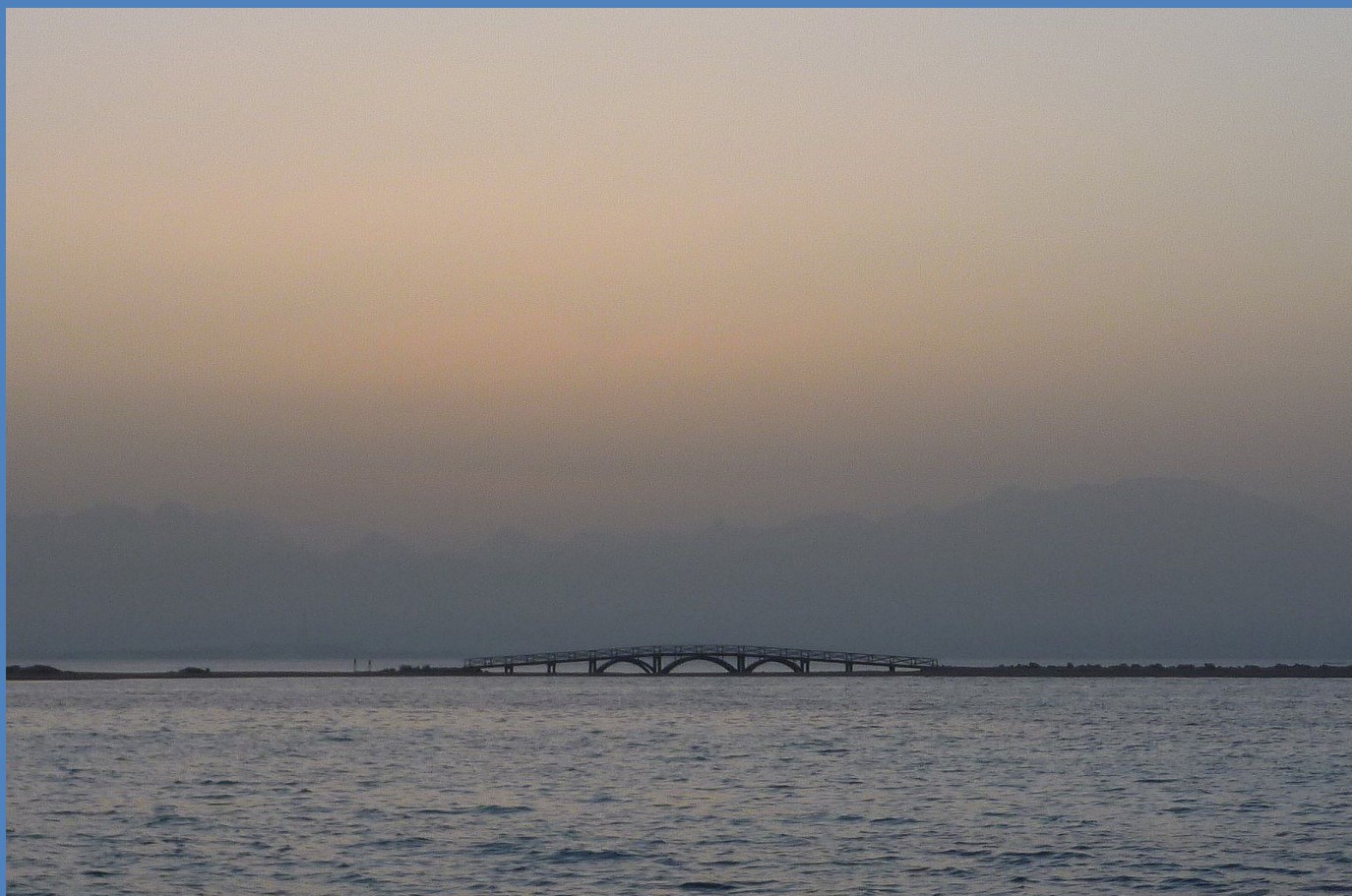


Alexander Redlich - Mariska Kappmeier - Catarina Barrios - Alexander Förster
Mandy Fütterer - Lidia Evchenko - Julia Magaard - Claire Chong



Training

Medierea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații

Capitolul 3 Pasul 2 – Contribuirea la Contact



Cuprins

Contribuirea la Contact	3
Dinamica grupului și contactul interpersonal în conflictele dintre mai multe părți	3
Pregătirea de facto a medierii: Clarificarea așteptărilor	5
Exercițiu: De-clasificarea (60')	6
(1) Informație introductivă (5')	6
(2) Punerea participanților în diverse subgrupuri (20')	6
(3) Timpul	6
Auto-experiența: Povestea din spatele Afacerii Inimii (90')	8
(1) Plenar: Cuvântul pasiunii și pregătirea poveștii (5')	8
(2) Lucru individual: Srieria unei povești bune (20')	8
(3) Construirea grupurilor mixte mici (5')	8
(4) Împărtășirea poveștilor în grupuri mici de câte trei și selectarea uneia pentru plenar (20')	8
(5) Nararea în plenar (20')	9
(6) Evaluare(20')	9
Exercițiu de Moderare: Practicile Bune ale Colaborării (90')	10
(1) Introducere: Descrierea metodei și instrucții pentru lucru în grupuri mici (10')	10
(2) Lucrul în grupul mic: Împărtășirea istoriilor (30')	10
(3) Plenar: Povestirea (30')	10
(4) Evaluare (20')	10
Clarificarea Așteptărilor de la Mediere (Training-ul): Speranțe și Preocupări (90')	11
(1) Introducere: De la întrebări pe fișe la acorduri	11
(2) Instrucții pentru interogarea pe carduri în grupuri mici(10')	12
(3) Lucrul în grupuri mici: Colectarea speranțelor și preocupărilor (20')	12
(4) Plenar: clarificări și acorduri (30')	12
(5) A propoz: acordul asupra subiectelor controversate și coținutul TiMMCO (30') ..	13

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.

3. Contribuirea la Contact

În a doua etapă, încrederea inițială trebuie să fie construită, încrederea pierdută trebuie să fie reactivată și un contact personal stabil în conformitate cu conceptul de lucru trebuie să fie inițiat între participanți. Constituirea unui [contact personal](#) minim și încrederea de lucru este atât un rezultat al procesului de mediere, cât și o condiție necesară pentru succes.

Întrebare cheie: Ce pot oamenii implicați spune despre ei înșiși? Ce ceilalți încă nu știu?

Background-ul pentru această întrebare-cheie trebuie să fie explicat detaliat: Contractul este stabilit între finanțatori și executivii partidelor. O primă reuniune este realizată cu toți membrii partidelor sau reprezentanții acestora. Inițial, participanții tind să fie prudenți și nesiguri. Ei evita să vorbească sincer și în mod deschis unul cu altul.

În acest moment, există pericolul ca mediatorii, directorii și membri diferitelor partide dintr-o dată se regăsesc într-un deșert de măști: Cei afectați se retrag. Prin rigiditatea expresiilor fețelor și a gesturilor, ei dezvăluie cât mai puțin posibil din emoțiile sale. Există o absență a exprimării deschise a sentimentelor, deși multe sentimente, cum ar fi furia, frica, resentimentele, invidia și neîncrederea sunt prezente.

De obicei, toată lumea se așteaptă la dezavantaje dacă se face vulnerabilă prin afișarea expresiilor mai spontane, a gândurilor și sentimentelor mai deschise decât ale celorlalți. Cu toate acestea, spontanietatea și deschiderea sunt fundamente importante pentru înțelegerea umană. Înțelegerea mutuală, în special, este foarte importantă pentru rezolvarea conflictelor cu succes. Prin urmare, o lege fundamentală a teoriei conflictelor sugerează, că părțile contribuie în mod semnificativ la încredere și de-escaladarea conflictului dacă se prezintă reciproc vulnerabili¹. Riscul de a fi rănit psihologic, precum și punctele slabe și informațiile rămân a fi exploatate de către cealaltă parte de conflict. Prin urmare, medierea ar trebui să ofere posibilitatea pentru toată lumea de a se prezenta pe sine din ce în ce mai deschis și autentic - dar foarte treptat.

Ca modele de urmat, apar în primul rând membrii echipei de mediere: Când te întâlnești cu părțile pentru prima oară, ei se prezintă, nu doar profesional, ci și personal. Mulți participanți se vor întreba, de ce mediatorii sunt atât de interesați în conflicte din care fac o profesie. Astfel, mediatorii ar trebui să spună ceva despre atitudinea lor personală referitor la conflict și mediere.

Atunci ei ar trebui să lase directorii să ofere o prezentare generală concisă a primelor întâlniri, în special cu privire la ceea ce a fost convenit în contract. Mai mult decât atât, mediatorii prezintă o schiță aproximativă a medierii. Ceea ce a fost discutat cu superiorii și directorii ar trebui să fie prezentat astfel, încât participanții să poată compara dacă ideile lor corespund cu obiectivele și condițiile supraveghetorului sau nu. Acest lucru le permite să construiască încrederea în echipa de mediere.

În cazul în care părțile merg spre un nou început, cu ajutorul echipei de mediere, este deja important de a crește încrederea, în acest moment cu un pic mai multă deschidere în comunicare. Există în principal două aspecte pentru a susține contactul și deschiderea: dinamica subliminală de grup și pregătirea deschisă a medierii.

Dinamica grupului și contactul interpersonal în conflictele dintre mai multe părți

În timp ce conflictul dintre două persoane sau în cadrul unei echipe de multe ori escaladează din cauza contactului constant, conflictele dintre grupuri implică, de obicei, contact direct relativ mic. Membrii unui grup (de exemplu, grup de lucru, echipă executivă, grup ramură), de obicei, se cunosc personal. Foarte des nu e așa în conflictele dintre grupuri. În astfel de

¹ Simpson, J.A. (2007). Foundations of Interpersonal Trust. In Kruglanski, A.W., Higgins, E.T. (Eds.). Social Psychology: Handbook of Basic Principles. New York: Guilford (587-607).

conflicte, se întâlnește de multe ori o mare lipsă de familiaritate printre participanți. De exemplu, angajații a două departamente care lucrează pentru aceeași companie în același loc, au fost doar în contact unii cu alții prin e-mail sau telefon, ori s-au întâlnit în persoană doar la un atelier de lucru. De multe ori se cunosc foarte puțin reciproc. Cele mai multe dintre imaginile despre cealaltă parte a conflictului există doar în imaginație sau sunt bazate pe zvonuri și rar pe o experiență reală. Astfel, cunoașterea reciprocă se bazează pe stereotipuri neexaminată și mai ales prejudecăți negative, și, astfel, imagini reciproce incomplete. Aceste prejudecăți inter-grup crează adesea nucleu interpersonal al conflictului: Părțile luptă împotriva stereotipurilor pe care le au alții, pentru propria lor imagine.

Completarea imaginilor cu cunoștințe noi unul despre celălalt: Un obiectiv la acest moment este de a stabili un contact personal mai bun între părți, oferindu-le posibilitatea de a arăta noi aspecte despre sine, care completează imaginea. Acest obiectiv ar putea fi atins prin a spune unul altuia istorii care reflectă persoana individuală, în contrast cu rolul formal și parțial, în uniformă de membru al unui partid.

Mai mult contact personal: Sunt alte sarcini pentru acest pas chiar de la începutul discuțiilor despre mediere. În conflict, [cercul vicios](#) de evitare a contactului și prejudecățile în creștere și antipatia escaladează ușor: lipsa contactului sporește reticența, ceea ce duce din nou la evitarea contactului, fapt care susține prejudecățile - și așa în continuare. Cu cât mai mult prejudecățile și antipatia sunt în contact direct, cu atât mai puțin evoluează simpatia și încrederea, ceea ce de multe ori duce la un contact încă mai redus. Acest cerc vicios este susținut de dorința oamenilor din grupuri de a reduce complexitatea și ambiguitatea. Stereotipurile necontrolate, polarizarea și stigmatizarea pot apărea cu ușurință între cele două grupuri. În mediere, aceste fenomene de grup fac necesară crearea contactelor personale multiple și variate cât mai curând posibil. Astfel, a doua sarcină este de a aduce participanții în contact cu membrii altor partide.

Recunoașteri comune între divizii și diferențe intra-grup: O viitoare specialitate a conflictelor dintre grupuri se referă la funcție, la nivel intra-grup, precum și la nivel inter-grup. În timp ce conflictele din cadrul grupurilor și perechilor au adesea un efect care promovează unitatea, o funcție de dezvoltare a identității contribuie de multe ori la conflictele între grupuri. Propria apartenență la o identitate mai atractivă creează o identitate de grup pozitivă ("Noi suntem ok, pentru că suntem mai bine!") și este consolidată în comparația socială de "noi" și "voi".

Astfel, polarizarea grupurilor devine mai puternică în timpul procesului de dezvoltare a conflictului, în același timp, grupul propriu devine mai central. O accentuare socială evoluează prin întărirea subiectivă, astfel, elementele comune din cadrul unui grup sunt supraestimate, iar elementele comune cu celelalte grup sunt subestimate. Invers, diferențele în grupul propriu sunt observate mai puțin, în timp ce, pe diferențele cu celălalt grup se concentrează prea mult.

În medierea conflictelor dintre grupuri este vorba despre verificarea prejudecăților și distrugerea lor. Astfel, există încă două sarcini în acest pas. Pe de o parte, elementele comune din întreaga diviziune a grupurilor sunt făcute vizibile. Pe de altă parte, diferențele și disonanțele existente între părțile implicate în conflict ar trebui să fie aduse la lumină din zona de tabu. Acest lucru trebuie realizat cu foarte mare precauție.

Mai multe contacte personale din diviziile de partid, cunoașterea noilor aspecte ale celorlalți, recunoașterea elementelor comune și explorarea diferențelor dintre membrii părților - aceste patru sarcini sunt folosite pentru a îmbunătăți contactul personal și pentru construirea încrederii de lucru. Abordarea acestei sarcini trebuie să înceapă de la primul contact al părților implicate în conflict, sub conducerea mediatorilor și trebuie continuată pe tot parcursul medierii.

Această idee de bază se referă la promovarea subliminală a dinamicii grupului. În plus, speranțele și preocupările participanților trebuie să se reflecte în această etapă, punând bazele pentru mediere. Acum, procesul se apropie de conflict.

Pregătirea de facto a medierii: Clarificarea așteptărilor

Această abordare este foarte comună pentru conflictele dintre două persoane și conflictele din cadrul grupurilor. Cu toate acestea, mediatorii nu ar trebui să insiste încă de la începutul conflictelor dintre mai multe părți, ca toate persoanele să-și exprime speranțele și preocupările lor. Prin urmare, mediatorii propun participanților să vorbească despre speranțele și temerile lor cu privire la mediere, în cadrul grupurilor lor, în scopul de a le prezenta ulterior celeilalte părți în plen.

Această prezentare poate duce direct la conflict. Prin urmare, mediatorii subliniază faptul că acest grup de lucru este despre așteptările de la mediere și nu de la celelate părți. Mai mult, ei se asigură că părțile exprimă așteptările lor într-o formă acceptabilă. Acuzațiile și atribuția trăsăturilor negative nu sunt (încă) bine-venite în acest moment.

Toate așteptările - speranțele și preocupările - ar trebui să fie vizualizate pe flipchart sau planșe. În etapele finale ale medierii, părțile pot evalua procesul și rezultatele acestuia, în comparație cu așteptările inițiale.

Criteriul pentru finalizarea acestei etape este o creștere notabilă în deschiderea părților implicate în conflict și o atmosferă mai relaxată.

Accentul se pune pe "creștere". La începutul medierii, nici una dintre părți nu este complet deschisă și atmosfera de grup poate fi considerată cu greu, relaxată. Acest pas ar trebui să cauzeze doar o mică schimbare, semnificativă și plină de speranță pentru diminuarea tensiunii și reticentei. Acesta trebuie să fie încurajat prin întregul proces de mediere

3.1 Exercițiu: De-clasificarea (60')

(1) Informație introductivă (5')

O metodă care se adresează tuturor celor patru sarcini menționate mai sus este de-clasificarea categoriilor pârținitoare ale celorlalți. Această metodă:

- Crează contact personal între membrii diferitor părți
- Arată noi aspecte
- Recunoaște elementele comune dintre ei și
- Descoperă diferențele existente din cadrul grupurilor

Antrenorii explică metoda prin demonstrarea ei cu participanții, ca o auto-experiență:

Cei mai mulți dintre oamenii de aici sunt avocați sau psihologi. Există, de asemenea, diverse alte grupuri profesionale. Psihologii și avocații văd medierea din perspective diferite. Imaginați-vă că am ajuns aici împreună pentru a rezolva o dispută asupra medierei propriu-zise între avocați și psihologi dar participanții formează alte profesii. Conflictul se referă la aspecte de facto, de exemplu, din punctul de vedere al avocaților durata trainigului de mediere ar trebui să fie de 90 de ore. Psihologii cer 200 ore. Conflictul este, de asemenea, influențat de critici interpersonale, de exemplu, imaginile despre celălalt sunt denaturate în funcție de clasificarea pe categorii a " avocaților " și " psihologilor " în anumite stereotipuri, astfel: "Voi, ca juriști duri, care sunt fixați pe fapte și decizii, și luați în considerare totul numai din punct de vedere legal trebuie să gândiți în așa mod." sau " Acești psihologi tandri și individualiști, care văd mereu totul ca o problemă de relație ... ". La urma urmei, conflictul încă se bazează pe diferite viziuni asupra lumii și convingeri de bază, de exemplu, "Oamenii sunt în mod inerent buni " Sau " Homo hominem lupus est "

Vă puteți imagina un astfel de conflict? De la început, întrebarea principală pentru de-clasificare este: Cum putem atenua aceste categorisiri reciproce, cu prejudecățile lor stereotipice?

Să o facem acum cu un exercițiu pas cu pas despre intrarea în contact personal!

(2) Punerea participanților în diverse subgrupuri (20')

Antrenorii cer participanților să construiască subgrupuri, cum ar fi vegetarieni și non-vegetarieni, sau cei cărora le plac sporturile nautice, sporturile de iarnă, sporturile de interior, etc. Participanții împărtășesc experiențele în cadrul acestor grupuri.

Antrenorii au ales categoriile care, pas cu pas, aduc participanții mai aproape de a împărtăși experiențe cu privire la aspecte personale importante ale vieții lor - de la aspectele profesionale, cum ar fi rolurile (de exemplu, angajați versus manageri, personal de la birou versus personal de teren) prin aspecte particulare (hobby-uri preferate, căsătorit sau nu) experiențele personale (de exemplu, poziția, frate, mai mare, mai mic, de mijloc, singur).

De asemenea, este posibil să se aranjeze participanții pe o scară (de exemplu, înălțimea corpului, data de intrare în compania prezentă sau gradul de satisfacție față de situația politică din țară). Formatorii pot intervieva unii participanți care au poziție polarizată și reprezentanți de la mijlocul scării. Participanții pot, de asemenea, discuta cu vecinii lor, în diade (- > "Speed Dating") sau în subgrupuri de trei.

(3) Timpul

Instrucțiunile antrenorilor ar trebui să fie susținute de note vizuale pe un flipchart sau pe foi. Cantitatea de timp ar trebui să crească odată cu gradul de deschidere personală. De exemplu, pentru discuții cu privire la poziția în familie, sunt necesare aproximativ 5 minute, cel puțin, pentru fiecare persoană. În cazul în care se așteaptă aproximativ 4 participanți la un subgrup, această setare necesită 20 de minute.

O întrebare formală ar trebui să ia doar 1-2 minute pentru fiecare persoană, ca în următorul exemplu.

Următoarea întrebare este: De unde sunteți? Vă rugăm, să găsiți o poziție în această cameră care reprezintă locul dvs. de naștere. Unde stau eu, este partea de nord a hărții. Acolo sunt cele de sud, de est și de vest... timp de cinci minute, vorbiți cu persoana care este cel mai aproape de dvs.

Lista de mai jos prezintă unele categoriile posibile care s-au dovedit utile.

Categorii Posibile pentru Construirea Contactului și De-clasificare

- Oficială: ordonare după vârstă (greutate, mărimea pantofului, înălțime...)
- Lanț alfabetic al prenumelor
- Zile de naștere: Ianuarie - Decembrie
- Ordonare după grad profesional și academic
- Ordonare după zonele de lucru, în care participanții lucrează în prezent
- Ordonare după nivelul ierarhic/funcție
- Descrieți sala de conferințe ca o hartă a Germaniei / Europei / lumii, și subliniați direcțiile cardinale. Ordonati participanții după locul nașterii lor, după originea actuală oraș / oraș de muncă, cine și cum locuiește (distribuiți în cele patru colțuri ale camerei): rural / într-un sat / într-un oraș / într-o metropolă
- Cine a trăit/muncit peste hotare? Unde?
- Calitatea de membru în cadrul companiei: ordonați după anul de intrare. "Cât timp ai lucrat pentru organizație / companie?"
- Munca de vis: "O muncă care mi s-ar potrivi"
- Ordonare după hobby-uri și interese
- Ordonare după poziția în familie: frate mai mare, mic, mijlociu, singur

3.2 Auto-experiența: Povestea din spatele Afacerii Inimii (90')

În setarea medierii acest exercițiu ar trebui să aducă membrii partidelor în contact cu ei înșiși și cu ceilalți prin povestirea unei experiențe personale importante a vieții lor profesionale - ceva care este, probabil, nou pentru ceilalți, chiar dacă se cunosc reciproc de mult timp. Riscul principal este că părțile implicate în conflict se vor vorbi de rău. Acest exercițiu este de asemenea potrivit pentru întâlnirea inițială a grupului de formare, în scopul de a stabili un contact personal reciproc.

(1) Plenar: Cuvântul pasiunii² și pregătirea poveștii (5')

Antrenori: Acest exercițiu este pentru schimbul de povești personale în grupuri mici despre părțile luminoase, mici sau mari din munca dvs. și viața profesională. Este un pic de afacere a inimii. Acest exercițiu poate ajuta să explorați ceea ce vă mișcă, și poate da ocazia altor persoane să împărtășească una dintre experiențele personale.

Gândiți-vă de ce problemele legate de munca dvs. și viața profesională sunt importante pentru dvs. și găsiți un "cuvânt al pasiunii", care exprimă ceea ce vă atrage la profesia dvs. Acesta trebuie să fie un cuvânt pozitiv. Ar putea fi, de asemenea fi, un titlu scurt. Nu fraze lungi!

Gândiți-vă la cuvântul pasiunii: Ce vă trece prin minte în timp ce vă gândiți la acest cuvânt: oameni, locuri, evenimente? De ce experiențe personale vă reamintește cuvântul pasiunii? Selectați un eveniment pozitiv! ...

(2) Lucru individual: Srierea unei povești bune (20')

O să vă dau câteva sfaturi despre cum ați putea povesti, și apoi veți scrie povestea dvs. despre acest eveniment imediat..

Acum, antrenorii trebuie să informeze participanții cum să spună povestea evenimentului selectat. Ar putea fi utilizate următoarele sfaturi.

Foaie de lucru 3.2.1

Cum puteți relata experiența dvs. într-un mod viu ?

Dați structură poveștii:

- Oameni: Cine a fost acolo?
- Conținutul nucleu: Despre ce a fost vorba? Ce înseamnă pentru dvs.?
- Procesul: Cum a început? Cum a mers: bine și rău? Ce a ieșit?

Conectați externul cu internul: factori externi, acțiuni, oameni, relații -> cum le-ați trăit din interior: emoții, gânduri, impresii.

Când spuneți povestea, fiți atenți la răspunsurile ascultătorilor pentru a răspunde în mod intuitiv: cere, suplimentează, explică etc

Este de ajutor în cazul în care antrenorii demonstrează acest lucru bazându-se pe un cuvânt al pasiunii personal, pentru propria profesie și o poveste despre ceea ce face această profesie pozitivă.

(3) Construirea grupurilor mixte mici (5')

Acum, am dori să vă spuneți poveștile în grupuri de câte trei. Vă rugăm să căutați persoanele cărora doriți să le spuneți povestea dvs. Acest lucru va lua un pic de timp.

(4) Împărtășirea poveștilor în grupuri mici de câte trei și selectarea uneia pentru plenar (20')

Spuneți povestea în grupul dvs. și ascultați poveștile altora. Vă rugăm asigurați-vă că acestea sunt narațiuni pozitive.

² Friedman, V.J., Rothman, J., Withers, B. (2012). The Power of Why. In Rothman, J. (Ed.). From Identity-Based Conflict to Identity-Based Cooperation: The ARIA Approach in Theory and Practice. New York: Springer (21-33).

Selectați o poveste care posibil să fie interesantă pentru întregul grup și specificați cine va spune povestea și modul în care ar trebui să fie spusă în plen.

(5) Nararea în plenar (20')

Fiecare grup își spune povestea. Ceilalți doar ascultă.

(6) Evaluare(20')

Antrenorii pot organiza reflexia prin întrebări de tipul:

Ce se poate realiza prin spunerea poveștilor? Care sunt oportunitățile (de exemplu, înțelegerea profundă) și riscurile (de exemplu, a se face vulnerabili), de a spune povești în această etapă timpurie a medierii? Pentru ce scopuri poate fi de asemenea utilizată? Este o metodă universală pentru toți oamenii din întreaga lume sau e sensibilă din punct de vedere cultural? Cum ar trebui să fie modificată, dacă este necesar?

3.3 Exercițiu de Moderare: Practicile Bune ale Colaborării (90')

Această metodă oferă membrilor părților implicate în conflict posibilitatea de a-și aminti experiențele pozitive din cooperarea lor. Acestea pot fi rutine, cum ar fi întâlniri săptămânale între experții de calculator din trei departamente, care se execută scurt și eficient. Ele pot fi, de asemenea, experiențe mici, de exemplu, o întâlnire plină de umor și de stimulare intelectuală cu un membru al unei alte organizații într-un lift. Desigur, ea poate fi, de asemenea, un eveniment mare, cum ar fi onorarea cu un premiu internațional pentru site-ul web conceput al unei companii fuzionate sau dezvoltarea în comun a unui nou produs.

(1) Introducere: Descrierea metodei și instrucții pentru lucru în grupuri mici (10')

Antrenorii descriu următoarea secvență de pași metodologici individual și dau instrucțiuni pentru moderarea activității în grupul mic.

Vă rugăm să formați acum grupuri de trei. Un membru al grupului are rolul de mediator și moderează schimbul de experiență axat pe cooperarea pozitivă, cu ajutorul acestui ghid de pe flip chart. Apoi selectați povestea pe care doriți să o spuneți celorlalți în cadrul sesiunii plenare.

(2) Lucrul în grupul mic: Împărtășirea istoriilor (30')

Grupurile de trei se alătură și fiecare numește un moderator. El îi călăuzește prin următorii pași. ceilalți doi sunt povestitori.

1. Pregătire (10'): Moderatorul cere celor doi povestitori trebuie să-și amintească o experiență pozitivă de lucru, cu cineva dintr-un alt grup cu care au o relație tensionată. Au 10 minute pentru a pregăti povestea. El le oferă o foaie de lucru ghid (vezi Foaia de lucru 3.3.1).
2. Narare (15'): Cei doi povestitori descriu experiențele lor, unul după altul. Moderatorul se asigură că fiecare ascultător pune doar întrebări de înțelegere. Poveștile nu vor fi evaluate.
3. Selectare (5'): Moderatorul cere celor doi povestitori, trebuie să selecteze o poveste care ar trebui să fie spusă celorlalți participanți în plen. Povestea aleasă trebuie să fie capabilă să pună publicul într-o stare de spirit constructivă și de cooperare.

(3) Plenar: Povestirea (30')

Formatorii cer grupurilor să spună poveștile selectate. Fiecare prezintă o poveste, unul după altul.

(4) Evaluare (20')

Sub îndrumarea instructorului, participanții pot împărtăși din experiența lor asupra metodei. Pot fi utilizate următoarele întrebări:

- Ce stări de spirit au generat în plenar poveștile acum și aici?
- Poate fi metoda utilizată pentru toate grupurile țintă? Pentru care grupuri și situații poveștile trebuiesc limitate?
- Cum trebuie modificate dacă va fi necesar?

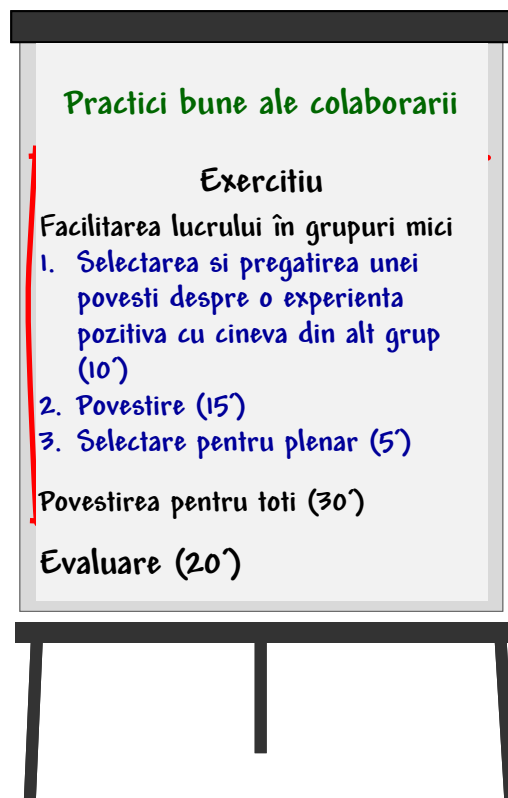


Fig. 3.3.1: Instrucții pentru moderarea lucrului în grupuri mici

3.4 Clarificarea Așteptărilor de la Mediere (Training-ul): Speranțe și Preocupări (90')

În această etapă, este necesar să se includă, de asemenea, speranțele curente ale participanților și preocupările cu privire la procesul viitor de mediere, pentru a verifica așteptările lor și de a le corecta, dacă este necesar.

Dar accentul pe așteptări duce la riscul de amestecare a problemelor de conflict și a metodelor de mediere. Acest lucru înseamnă că părțile ajung prea devreme într-o dispută din cauza așteptărilor neîmplinite în ceea ce privește problemele de conflict - nu în ceea ce privește procesul de mediere. Deci, ei au tendința de a se certa din cauza problemelor de conflict, în loc de a numi așteptările lor de la metodele de mediere și proces, precum și de la rolurile, comportamentele, atitudinile mediatorilor. Acest risc trebuie să fie luat în considerare.

Este recomandabil de a efectua acest exercițiu cu participanții la training ca auto-conștientizare, cu privire la ceea ce se așteaptă de la metodele de training și proces precum și de la rolurile, comportamentele și atitudinile antrenorilor. Într-adevăr, acest exercițiu ar trebui să fie efectuat în faza inițială de training, deoarece permite participanților să intre în contact unii cu alții. De asemenea, echipa de formare, în același timp, învață mai multe despre așteptările lor de la cursul de training și poate corecta așteptările greșite.

Următorul text abordează așteptările de la mediatori și metodele, atitudinile, rolurile lor etc. Așa cum acest exercițiu de auto-conștientizare este aranjat pentru participanții la cursul de training, așteptările lor sunt axate pe training. Folosind acest text în cadrul cursului, trebuie să-l transferați de la mediere la training.

(1) Introducere: De la întrebări pe fișe la acorduri

Ca o formă de prevenire a riscurilor, s-a dovedit că, inițial membrii lucrează în grupuri mici pentru a clarifica speranțele și preocupările lor. Grupul ar trebui să constea din 2-4 persoane care ar trebui să se alăture în mod liber. Mai mult decât atât, ar trebui să fie foarte clar pentru ei că ar trebui să vorbim despre speranțele și preocupările lor numai de la echipa de mediere și nu de la celelalte părți implicate în conflict.

Lucrând în grupuri mici, ar trebui să se valideze contribuțiile participanților, înainte de a prezenta gândurile și sentimentele în public. În schimb cu ceilalți din grup se poate vedea dacă alții gândesc și simt la fel ca ei înșiși. Prin discuțiile în grupuri mici, are loc o colecție de gânduri și sentimente ale membrilor grupului. Acest lucru duce la contribuții calificate și concentrate, care sunt începutul unei creșteri notabile în deschiderea personală în grup.

Așteptările colectate în grupurile mici sunt abordate ca speranțe și preocupări pentru echipa de mediere și sunt scrise pe carduri colorate. Acestea vor fi ulterior fixate pe -> Peretele Lipicios sau fixate pe -> Panoul de comentarii. Fișele și conținutul lor sunt apoi prezentate de către un membru al grupului, care este selectat de către tot grupul. Apoi, un membru al echipei de mediere intră într-un dialog de clarificare scurt cu fiecare reprezentant al grupului. În acest fel, este posibil ca echipa de mediere să colecteze aceste speranțe și preocupări care nu au legătură cu echipa de mediere, dar cu celelalte părți ale conflictului într-o -> Cutie a Problemelor.

Mediatorii pot răspunde în mod deschis și sincer la toate întrebările despre ei înșiși și metodele lor de mediere. Este important ca aceștia să corecteze speranțele false și temerile nefondate. Ei asigură reguli speciale pentru întregul proces de mediere (-> mini contracte).

După ce toate întrebările au fost clarificate, acest pas poate fi completat. Pentru a încheia, este recomandabil să se numească valorile centrale ale medierii.

Valorile Centrale ale Medierii

- Participare voluntară
- Neuităritatea echipei de mediere ca imparțialitate
- Deschiși către final: mediatorii sunt deschiși pentru rezultate
- Egalitatea și auto-determinarea participanților în discurs și acțiuni
- Auto-responsabilitate substanțială a părților implicate în conflict la clarificări și soluții de conflict
- Responsabilitatea echipei de mediere în proces
- Confidențialitate
- Învățare: Retragera expresiilor și schimbarea opiniilor sunt permise și dorite

În acest moment, echipa de antrenori demonstrează procedura printr-un exercițiu de auto-conștientizare în ceea ce privește cursul de training continuu - nu medierea.

(2) Instrucțiuni pentru interogarea pe carduri în grupuri mici(10')

Vă rugăm să vă alăturați în grupuri mici, de cel puțin două și cel mult patru persoane.

1. În grupuri mici, colectați așteptările dumneavoastră de la echipa de training și de la acest training în medierea dintre mai multe părți: Ce preocupări aveți în ceea ce privește modul de training și comportamentul antrenorilor? Ați avut vreodată o experiență neplăcută care nu doriți să se repete? Și aveți, de asemenea, așteptări pozitive de la echipa de training?
2. Notați principalele așteptări pozitive și speranțele pe fișele verzi și așteptările negative și preocupările pe cartonașe roșii. Pot fi aproximativ două fișe pentru fiecare.

Câteva notițe pentru etichetarea fișelor: În această cutie veți găsi fișe și markere. Vă rugăm să luați o fișă pentru fiecare aspect și să scrieți suficient de mare, astfel încât să se poate citi textul de la o distanță de 3-4 metri. Aveți spațiu pe fiecare card pentru maximum șapte cuvinte. Iată un exemplu.

Aceasta e o fișă
usor de de citit

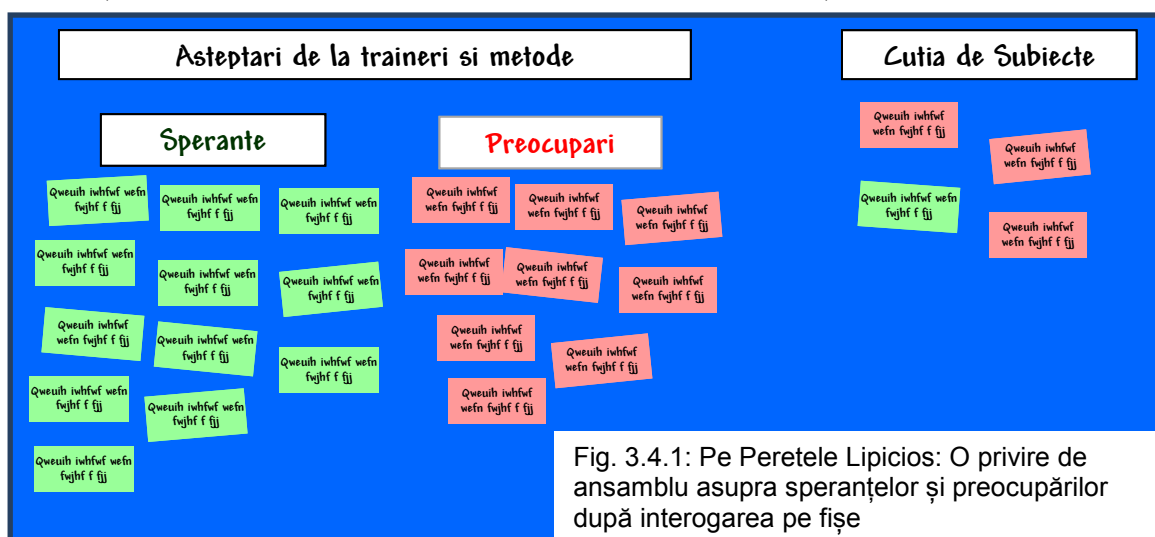
Mai târziu, vom pune fișele pe Peretele Lipicos în conformitate cu cele două aspecte și vom clarifica semnificația lor, dacă este necesar. Atunci putem fi de acord cu privire la reglementări pentru a evita temerile și a îndeplini speranțele cu privire la echipa de training și training.

(3) Lucrul în grupuri mici: Colectarea speranțelor și preocupărilor (20')

Membrii grupurilor mici împărtășesc așteptările lor cu privire la echipa de training și de training, scriu speranțele și preocupările lor pe fișe, și selectează două fișe de fiecare. O persoană este nominalizată pentru a prezenta fișele.

(4) Plenar: clarificări și acorduri (30')

În plen, fișele sunt puse pe peretele lipicios, sunt clarificate și discutate cu privire la



semnificația lor. Dacă este necesar, acestea sunt grupate în grupuri de fișe, împreună cu participanții.

Participanții trebuie să identifice problemele și speranțele care nu se referă la echipa de training și la implementare, dar la conținut. Echipa de training ar trebui să pună separat fișele care se referă la conținutul trainingului. Se oferă participanților un -> Stoc de Subiecte în care subiectele care vor fi prelucrate mai târziu sunt întotdeauna păstrate.

În acest moment, antrenorii pot explica valorile trainingului de mediere (a se vedea introducerea Manualului-TiMMCO). Aceștia ar trebui să corecteze speranțele false și să dezvolte norme specifice care abordează temerile participanților ("mini contracte").

De exemplu, ei vor dezamăgi așteptările unor participanți referitor la faptul că anumite metode de mediere funcționează întotdeauna. Participanții se pot teme că, odată cu metodele lor psihologice, antrenorii s-ar putea să-i facă să dea declarații sau comportamente care ar putea fi o rușine pentru ei mai târziu. Echipa de training poate risipi această îngrijorare prin regula că nimeni nu este obligat să ia parte la exerciții. Orice persoană are dreptul de a refuza un exercițiu, fără întrebări.

(5) A propos: acordul asupra subiectelor controversate și conținutul TiMMCO (30')

Antrenor: Avem câteva cărți care se referă la așteptările de la conținutul trainingului (care indică -> Cutia de Subiecte). Deoarece echipa trainingului este, de asemenea, abordată aici, am sugera că munca de pe aceste fișe să fie moderată de un antrenor și unul sau doi participanți, astfel încât ceilalți antrenori să poată discuta liber și să își exprime punctele de vedere. Ar fi bine dacă participanții ar modera cu mine. Cine ar face-o?

Să grupăm în primul rând aceste fișe și apoi să discutăm despre punctele principale. Putem adăuga, eventual, probleme care lipsesc și le putem șterge pe cele redundante.

Care fișe trebuie să fie împreună? ... În ce ordine vrem să edităm aceste puncte? ...

Grupul adună fișele, determină ordinea și discută conținutul cursului. Dacă este necesar, echipa trainingului explică ideile sale. Moderatorii limitează discuția la explicații scurte și decizii clare.