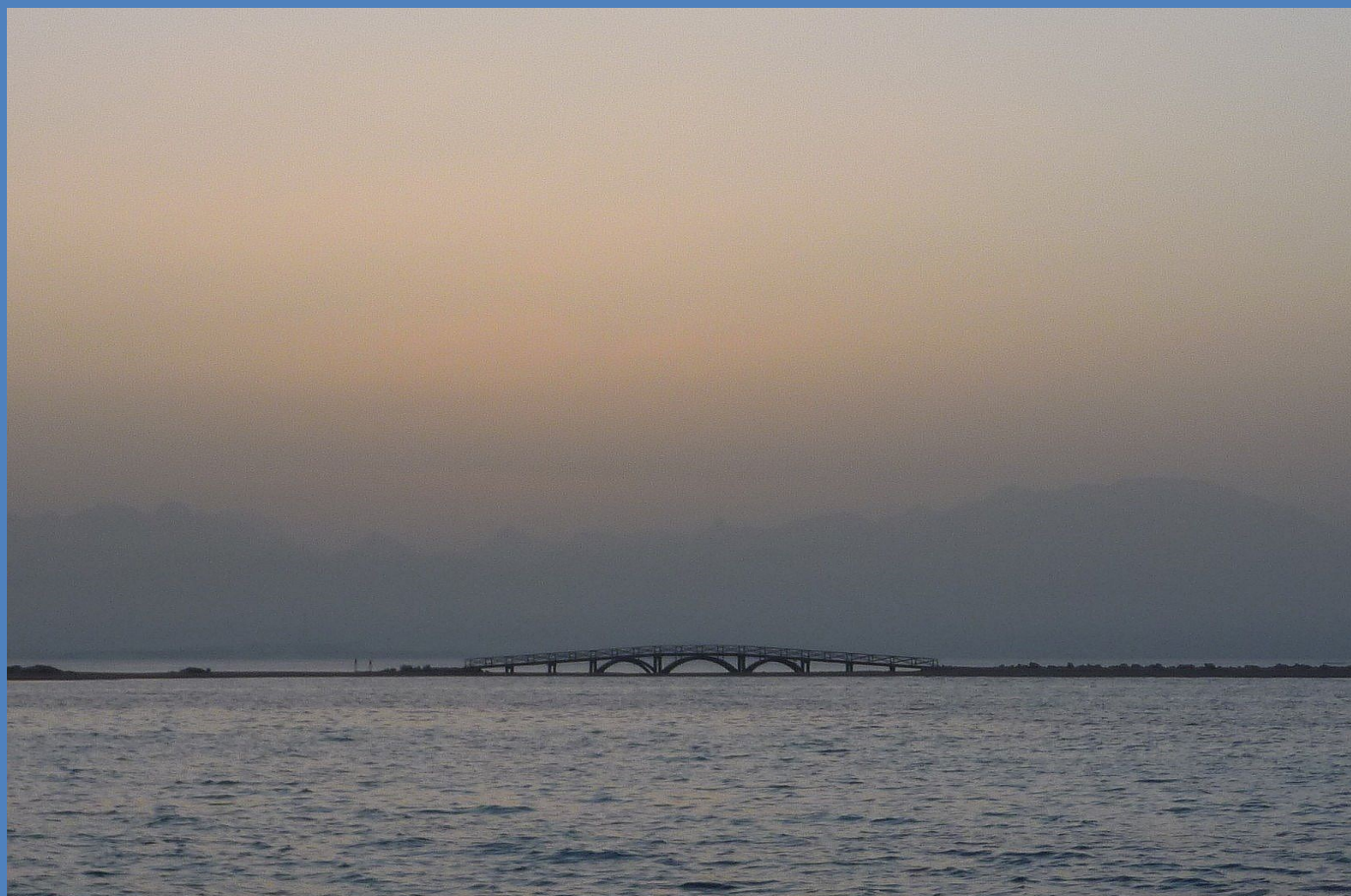


Alexander Redlich - Mariska Kappmeier - Catarina Barrios - Alexander Förster
Mandy Fütterer - Lidia Evchenko - Julia Magaard - Claire Chong



Training

Medierea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații

Capitolul 5

Pasul 5 – Definirea problemelor conflictului



Cuprins

Definirea problemelor conflictului – crearea unei viziuni de ansamblu privind problemele	3
Exercițiu: preocupări specifice, subiecte generale și probleme ale conflictului (40').	5
(1) Informație introductivă (5')	5
(2) Sarcină pentru lucrul cu doi participanți la training (20'):	5
(3) Evaluare (15')	5
Exercițiu: transformarea certurilor în subiecte (60'-90')	7
(1) Informație introductivă (15')	7
(2) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): dezavantajul (15'-30')	7
(3) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): prioritățile proiectului (15'-30')	7
(4) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): diferențe politice (15'-30')	8
Exercițiu: Colectați preocupările și definiți problemele conflictului (90')	9
(1) Card interogare referitor la un subiect al seminarului (60')	9
Exerciții-cazuri pentru definirea problemelor conflictului (6 ore)	10

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.

4. Definirea problemelor conflictului – creearea unei viziuni de ansamblu privind problemele

În ce conflicte sunt implicate părțile? Lucrând asupra răspunsului la această întrebare, ei tind să rămână blocați la prima problemă a conflictului și se pot scufunda în mlaștina lipsei de scopuri.

Conflictul copleșitor și confuz trebuie divizat în probleme separate. Aceasta este una din cele mai dificile sarcini pentru mediatori, deoarece părțile se întrerup reciproc foarte des și se implică în certuri aprinse, fiindcă le este dificil să le permită altora să se exprime.

Părțile care definesc problemele, finisează și proiectarea contractului. Aceasta e o ultimă șansă pentru echipa de mediere sau pentru părți să respingă contractul, spre exemplu, când situația nu poate fi supusă medierii, ori ei nu ajung la o înțelegere privind problemele conflictului.

Este important să se creeze o viziune de ansamblu asupra tuturor subiectelor propuse de părțile conflictului. De asemenea, în listă trebuie incluse și subiectele menționate anterior.

Ca și toți ceilalți pași, acest pas include o deschidere inițială în timpul căreia sunt colectate toate subiectele posibile de la părți și se clarifică faptul dacă ele sunt contradictorii. Deschiderea se bazează pe următoarea întrebare:

Întrebarea cheie: Ce trebuie să fie discutat pînă la urmă, decă d-ră singur ați putea să le determinați?

Părțile ar putea numi diferite probleme și îngrijorări, care ar putea foarte ușor confuziona echipa de mediatori

De exemplu, într-un conflict dintre diferite grupuri din cadrul unei fundații, un department a vrut mai mult personal, membrii voluntari au cerut drepturi egale de vot în luarea deciziilor, alții erau doreau să vorbească despre atmosfera de lucru în general, din cadrul fundației, iar alți indivizi au avut cerințe personale, cum ar fi schimbarea politicii vacanțelor.

Subiectele sugerate pot avea des caracterul unor poziții. Ne referim la ele folosind termenul larg "preocupări", pentru că deseori, afirmațiile părților din conflict, sunt neclare inițial și încă deschise.

Preocupările pot fi dorințe specifice și interese relevante, de exemplu, a fi tratat ca un egal sau a primi un salariu mai mare. O preocupare specifică poate presupune și caracterul unei reclamații, spre exemplu, pentru tratament egal. Totuși, unele părți menționează des *subiecte generale* (Ex: cooperare mai bună, un flux mai bun de informații, atmosferă de lucru mai prietenoasă, etc.) și atunci e dificil de decis dacă ei au în vedere o preocupare specifică și care ar fi aceasta.

Numai atunci când preocupările specifice sunt în opoziție una cu cealaltă, vorbim despre probleme ale conflictului, indiferent dacă sunt implicate doar două ori mai multe părți. Mediatorii trebui să fie capabili să distingă preocupări specifice, subiecte generale și probleme ale conflictului ca să contribuie la clarificarea întregului conflict.

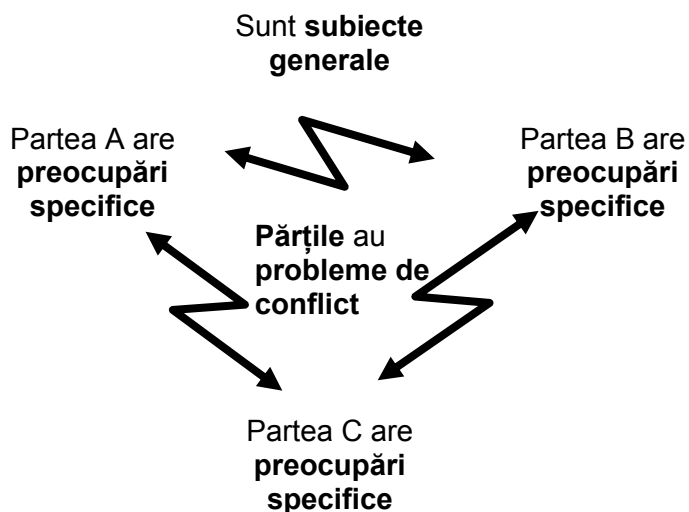


Fig. 4.1: Definirea problemelor conflictului: distincții importante

O provocare specială pentru mediatori e să focalizeze atenția participanților doar asupra sarcinei celui de-al treilea pas: Definirea problemelor conflictului pentru clarificarea și

soluționarea acestora. Părțile au tendințe puternice de a aluneca în dezbateri, învinovățiri reciproce, atriubuii negative, precum și discutarea explicațiilor pripite și a ideilor premature pentru soluții. Mediatorul trebuie să prevină acest lucru și să summarizeze ceea ce s-a spus, ca să fie identificate problemele importante de lucru, de către el/ea, ori, preferabil de către părți. Dar cum poate mediatorul identifica când părțile alunecă în discuții premature? Sunt trei semne de avertizare pentru intervenție:

- Dacă părțile au mai mult decât trei interacțiuni asupra aceleiași probleme, probabil o vor transforma într-o discuție. Mediatorul trebuie să întrebe dacă această problemă poate fi clasată ca subiect.
- Când unul dintre adversari începe a întreba "de ce... (ex. asta s-a întâmplat, credeți că în așa mod)?", este posibil foarte des de a identifica asta ca subiect și de a evita discuții pe viitor.
- Dacă adversarii încep să explice sau să propună soluții, este timpul să se definească această problemă și să se treacă la următoarea.

Mediatorii nu trebuie să se grăbească și să opună rezistență presiunii din partea membrilor grupului dominant, care din start par a crede că știu care sunt conflictele centrale pentru întreg grupul ("puncte de lipire"). Valoarea acesui set de preocupări devine clară atunci când apar noi aspecte invocate, pe care nu toți le cunosc.

Odată ce s-au colectat toate preocupările mediatorii ajută părțile să filtreze contradicțiile și problemele conflictului și să determine ordinea în care doresc să lucreze cu ele.

Criteriu de completare: Există o listă completă a problemelor conflictului și părțile sunt de accord asupra ordinii clarificării lor.

4.1 Exercițiu: preocupări specifice, subiecte generale și probleme ale conflictului (40')

(1) Informație introductivă (5')

Exercițiul învață diferențierea termenilor "preocupare specifică", "subiect general" și "problemă a conflictului".

- *Preocupările specifice* ale unei părți pot fi recunoscute după o afirmație care are următoarea formă: "Interesul meu (cerința, rugămintea, nevoia, etc.) este..." De aici aflăm poziția părții, ori ce vrea persoana.
- *Subiectele generale* sunt afirmații care nu conțin o poziție personală. Subiectele sugerate sunt afirmații care pot fi reformulate astfel: "Tu crezi că noi ar trebui să vorbim despre..."
- *Problemele conflictului* sunt cererile din conflict, de ex. afirmații care pot fi reformulate ca/ori: "Vrei să vorbim despre asta ori...sau...dacă va fi cazul."

(2) Sarcină pentru lucrul cu doi participanți la training (20'):

Vă rugăm să grupați următoarele afirmații ale părților conflictului în preocupări specifice, subiecte generale sau probleme ale conflictului, urmând diferențierea de mai sus:

- (1) O parte (P): "Această poziție trebuie ocupată acum și nu peste jumătate de an."
- (2) P.: "Poziția de director al departamentului este pentru mine."
- (3) P.: "Este aici să facă acest lucru, să stabilească cursul proiectului."
- (4) P.: "Eu vreau cu adevărat să păstrez acești oameni în echipă."
- (5) P.: "Mă preocupă întrebarea care sunt valorile valabile în cadrul companiei."
- (6) P.: "Mai întâi trebuie să ne determinăm dacă vrem să acceptăm postul"
- (7) P.: "Am rămas blocați la următoarea întrebare – cine ar trebui să aibă ultimul cuvânt?"
- (8) P.: "Grupul de lucru planifică să continue proiectul."
- (9) P.: "Voi vreți să păstrați bugetul în întregime, noi nu vrem asta."
- (10) P.: "Eu sunt împotriva respingerii ordinului."
- (11) P.: "Uniunea nu va permite ca forța de muncă să fie divizată."
- (12) P.: "Este discutabil dacă noi ori voi avem competențe."

(3) Evaluare (15')

După finisarea sarcinei vor fi colectate reacțiile variate ale participanților și vor fi evaluate conform fișei de evaluare de pe următoarea pagină. Trainerii răspund la întrebări.

Poate fi discutat și aspectul cultural: ce fel de persoane din Germania, Transnistria și Moldova ar accepta probleme ale conflictului afirmate clar, cine ar prefera un subiect general pentru a se apropia încet de conflict?

Pentru comparație: posibile reacții ale mediatorilor

- 1) O Parte (P): "Această poziție trebuie ocupată acum și nu peste jumătate de an." – **Echipa de mediere (M)** propune o formulare ca subiect al conflictului/contrastului: "Propuneți să clarificăm diferite poziții cu respect față de timp și rezolvare. E corect?"
- (2) **P.:** "Poziția de director al departamentului este pentru mine." - **M.** formulează grija specifică a lui P: Grija dvs. Este să fiți director al departamentului. Acesta e un punct din agenda noastră?"
- (3) **P.:** "Ceea ce facem noi acum și aici – stabilim cursul proiectului." - **M.:** "Sugerați ca "stabilirea cursului" să fie un subiect general?"
- (4) **P.:** "Vreau cu adevărat ca această persoană să rămână în echipă." - **M.:** "Este o grijă mare a dvs, ca acest angajat să rămână în echipă. Cum să scriu ca subiect?"
- (5) **P.:** "Mă preocupă ce valori sunt valabile în cadrul companiei." - **M.:** " Bine, să scriu "Valorile companiei" pe listă ori grija dvs. e mai specifică ?"
- (6) **P.:** "Mai întâi trebuie să ne determinăm dacă vrem să acceptăm postul" - **M.:** "Acceptarea vs respingerea postului de muncă", se propune ca primul punct pe agenda zilei."
- (7) **P.:** "Am rămas blocați la următoarea întrebare – cine ar trebui să aibă ultimul cuvânt?" - **M.:** «Nu este clar, cine are autoritate managerială și trebuie să fie discutată ca o problemă. Este aceasta o problemă a conflictului?"
- (8) **P.:** "Grupul de lucru planifică să continue proiectul." - **M.:** " Este un obiectiv concret al grupului să continue proiectul. Este acesta un subiect?"
- (9) **P.:** "Voi vreți să păstrați bugetul în întregime, noi nu vrem." - **M.:** "Aici se pare că avem contrarii. Sugerez să numim această problemă a conflictului "alocația de buget". Știm cu toții că aceasta e întrebarea cea mai controversată – mărimea bugetului pe care îl primește fiecare parte."
- (10) **P.:** "Eu sunt împotriva respingerii ordinului." – **M.:** "Dacă ar fi după dvs, echipa ar trebui să accepte postul. Acest lucru e în contrariu cu cei care vor să-l respingă. Este aceasta o problemă de conflict pe care trebuie să o abordăm?"
- (11) **P.:** "Uniunea nu va permite ca forța de muncă să fie divizată." - **M.:** "Dacă acesta ar fi un subiect al întâlnirii noastre: Cum îl vom formula ?"
- (12) **P.:** "Este discutabil dacă avem noi competență – ori voi." - **M.:** "Avem o problemă de conflict care trebuie clarificată. Să scriu "Competențe: X sau Y?" pe lista subiectelor noastre?"

4.2 Exercițiu: transformarea certurilor în subiecte (60'-90')

(1) Informație introductivă (15')

Exercițiul poate fi folosit în grupuri de la 4-20 participanți. Trainerii dau exercitiului o formă practică, rugând stagiarii să ia rolul de mediatori într-un workshop cu membrii (A și B) diferitor etnii, religii și naționalități, într-o zonă politică tensionată, de ex. israeliți-palestinieni, greci-turci (ciprioți), catolici-protestanți din Irlanda de Nord etc.

Trainerii descriu scena workshopului și schițează următoarea situație inițială: *La inițiativa unei fundații, unii membri ai workshop-ului s-au întâlnit pentru a afla dacă vor lucra împreună asupra unor proiecte municipale indiferent de diferențele politice, religioase sau naționale și chiar să planifice proiecte specifice dacă e posibil. Workshop-ul a început dimineața. Membrii au avut posibilitatea să se cunoască mai bine.*

Acum ei trebuie să elaboreze agendă de subiecte care vor fi clarificate detaliat mai târziu. Problemele controversate vor fi și ele incluse. Cu acest scop sunt colectate preocupările individuale ale membrilor grupurilor A și B. Membrii workshop-ului se pot exprima liber. Sarcina participanților la training în rol de mediatori e să dezvolte afirmațiile părților în subiecte ale conflictului, să le scrie pe fișe individuale și să le pună pe planșetă.

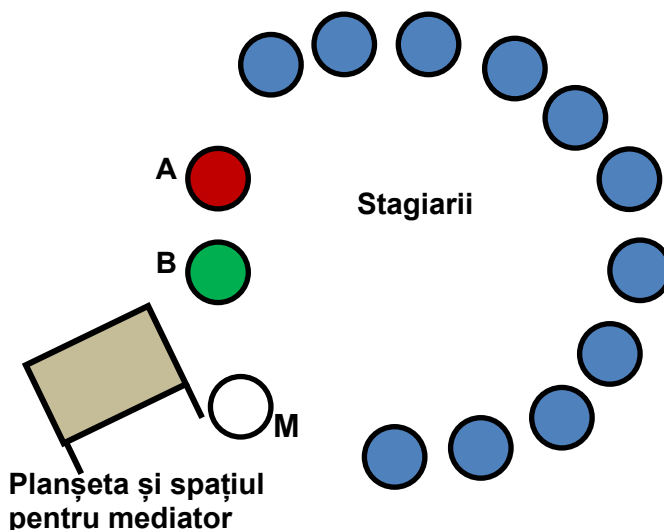


Fig. 4.3.1: Actstorming cu cerințe specifice

Părțile A și B joacă un set de discuții (sarcina). Stagiarii dezvoltă reacțiile favorabile ale mediatorilor, după care le prezintă în rolul de mediator M și se vizualizează pe planșetă.

Interacțiunile scurte din timpul următoarelor sarcini vor fi jucate de antrenori – dacă e necesar cu ajutorul participanților – sau prezentate participanților la training în formă scrisă.

(2) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): dezavantajul (15'-30')

Un participant al conflictului din partea A spune: "Vrem să știm unde Noi ne aflăm cu voi. Vrem să ne asigurăm că nu suntem dezavantajați din nou". – Un participant din Partea B întreabă A:B - "Ce ar însemna asta ? – A "Păi, uneori am simțit că oamenii B au avut profit mare, iar noi a trebuit să facem sarcinile neplăcute." – B: "Nu pot să cred. Când naiba s-a întâmplat așa ceva?" – A încearcă să răspundă: "Permite-mi să explic..."

În acest moment trainerul oprește rolul mediatorului și le spune participanților la training: "Ce ar putea mediatorul M să spună ori să facă? Vă rugăm să lucrați în grupuri a câte doi și gândiți-vă cum ar putea răspunde mediatorul într-un mod semnificativ. Vom vedea ideile în [actstorming](#). Aveți 5 minute."

După 5 minute, trainerul roagă participanții la training să își prezinte ideile prin metoda actstorming. Toate ideile sunt prezentate, fără comentarii sau evaluări. Dacă oamenii le vin idei noi în timp ce privesc pot să le adauge spontan. Fiecare idee e plasată pe planșetă și înregistrată în documentarea seminarului.

[Intervenție posibilă – M: "Putem să ne aprofundăm în aceasta mai târziu. La acest pas al definirii problemelor conflictului mai întâi colectăm subiecte posibile pentru workshop-ul nostru. Aceasta poate fi o problemă de stabilire a comunicării: "Cum ne putem asigura prin măsuri de consolidare a încrederii adecvate că nimeni nu suferă dezavantaje?"]

(3) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): prioritățile proiectului (15'-30')

B: "Eu cred că trebuie să ne concentrăm asupra proiectelor economice comune – de exemplu, o parte poate produce celule solare, iar alta le poate procesa în produse. Aceasta ar trebui să dea rezultate."

– A: "Da, dar cred că acestea ar trebui să fie în primul rând proiecte sociale sau legate de mediu." – B: "Poți asigura durabilitate doar dacă faci bani." – A: "De ce...?"

În acest moment trainerul oprește rolul mediatorului și le spune participanților la training: "Ce ar putea mediatorul M să spună ori să facă? Vă rugăm, să lucrați în grupuri a câte doi și să vă gândiți cum ar putea răspunde mediatorul într-un mod semnificativ. Vom vedea ideile în actstorming. Aveți 5 minute."

După 5 minute, trainerul roagă participanții la training să își prezinte ideile prin metoda actstorming. Toate ideile sunt prezentate, fără comentarii sau evaluări. Dacă oamenii le vin idei noi în timp ce privesc pot să le adauge spontan. Fiecare idee e plasată pe planșetă și înregistrată în documentarea seminarului.

[Intervenție posibilă – M: "Să notez aceasta ca sugestie a unui subiect pentru agenda noastră: 'stabilirea priorităților proiectului'?"]

(4) Sarcină (joc pe roluri sau prezentare scrisă): diferențe politice (15'-30')

A: "Până acum am avut doar întâlniri armonioase pentru ca am ignorat diferențele politice. Dacă nu ne confruntăm cu punctele critice nu vom dezvolta o bază sigură pentru relațiile noastre." – Un alt A: "Aceasta doar provoacă certuri și nu ne permite să mergem înainte. Ar trebui să evităm acest lucru." – A: "Când nu știm exact cum gândesc ceilalți, nu le cunoaștem punctele sensibile și conflictele pot escala pe neașteptate și incontrolabil." – B: "Nu știu...eu cred că ne-am gândit prea puțin la asta."

În acest moment trainerul oprește rolul mediatorului și le spune participanților la training: "Ce ar putea mediatorul M să spună ori să facă? Vă rugăm să lucrați în grupuri a câte doi și să vă gândiți cum ar putea răspunde mediatorul într-un mod semnificativ. Vom vedea ideile în actstorming. Aveți 5 minute."

După 5 minute, trainerul roagă participanții la training să își prezinte ideile prin metoda actstorming. Toate ideile sunt prezentate, fără comentarii sau evaluări. Dacă oamenii le vin idei noi în timp ce privesc pot să le adauge spontan. Fiecare idee e plasată pe planșetă și înregistrată în documentarea seminarului.

[Intervenție posibilă – M: "Atunci poate trebuie să ne gândim la aceasta. Cum să formulăm ca un subiect pentru agenda noastră?"]

Worksheet 4.3.1

Task situations for short role-plays

1. Disadvantage

A participant from the conflict Party A says: "We want to know where we are with you. We want to make sure that we are not disadvantaged again." – A participant of the conflict Party B asks A: "What does that mean?" – A: "Well, I have sometimes experienced that B-people have made a large profit and we had to do the unpleasant tasks" – B: "I can't believe that. Where the hell was that?" – A tries to reply: "Let me explain..."

2. Project priorities

B: "I think we should focus on common economic projects – for example, one party can produce solar cells and the other can process them into products. That must surely pay off." – A: "Yes, but I think these should be primarily social or environmental projects. We are not a commercial enterprise." – B: "Only if you make money, you can create sustainability." – A: "Why...?"

3. Political differences

A: "So far, we have only had harmonious meetings because we have ignored our political differences. If we do not face the critical points, we will not develop a reliable basis for our relations." – Another A: "That just causes arguments and does not bring us forward. We should avoid it." – A: "When we do not exactly know how others think, we do not know their sensitive points and conflicts can escalate unexpectedly and uncontrollably." – B: "I don't know... I think we have thought too little about this."

4.3 Exercițiu: Colectați preocupările și definiți problemele conflictului (90')

(1) Card interogare referitor la un subiect al seminarului (60')

Acest exercițiu, bazat pe propria experiență, ne arată cum pot fi colectate sistematic preocupările participanților și grupate în subiecte și probleme de conflict. De exemplu, următoarea întrebare ar putea fi interesantă, instructivă și productivă pentru participanți: "Ce scopuri ar avea viitoare rețea de mediatori și care poriește ar trebui desfășurate?"

- a) Participanții vor fi informați cum să facă fișe bine scrise (5'): Textul trebuie scris cu litere majuscule și trebuie să fie ușor de citit. Fiecare fișă conține doar un gând, maximum 7 cuvinte, 2-3 rânduri. Textul trebuie să fie concret și pe înțelesul tuturor.
- b) Grupuri mici a câte 4 oameni produc cât mai multe fișe posibil ("Cantitate în loc de calitate!") și revizuiesc formulările (15').
- c) Construirea grupurilor (40')
 - În primul rând, trei din cele mai importante fișe per grup sunt afișate și grupate tematic.
 - Apoi două-trei fișe per grup care diferă cel mai mult – cele cu cea mai mare valoare de noutate, sunt adăugate. Opțional, ele pot forma subiecte noi.
 - În final, sunt adăugate fișele rămase.
 - Subiectele sunt verificate plenar de neînțelegeri și corectate dacă este necesar.
 - Subiectele sunt prioritizate de puncte colorate.
 - Dacă e necesar, se stabilește prelucrarea fiecărui subiect.

Întrebări și răspunsuri despre conținutul și metodele medierii. (30')

Participanții identifică problemele care au apărut în timpul exercițiului. Acestea sunt vizualizate și explicate de echipa de antrenori. Îmbunătățiri metodologice vor fi elaborate prin metoda - > actstorming.

4.4 Exerciții-cazuri pentru definirea problemelor conflictului (6 ore)

Aici vor fi incluse trei cazuri editate, oferite de participanți, sau din repertoriul echipei de antrenori. Cazurile pot fi găsite în appendixul manualului. Cazurile pot fi prelucrate și în paralel dacă sunt mai mult de 20 de participanți.

- (1) Pozițiile inițiale (30'): Participanții vor fi divizați în 3 grupuri a câte 6 persoane. Fiecare grup primește doar poziția inițială a cazului. Ei vor pregăti procesul de definire al problemelor conflictului. Antrenorii sunt disponibili pentru întrebări.
- (2) Se definește ordinea lucrului cu cazurile (5').
- (3) Lucrul cu primul caz (75' în total)
 - Pregătire (15'): Actorii (care sunt și echipele de mediere ale cazurilor 2 și 3) primesc instrucțiunile pentru roluri, le citesc și intră în rol. Fac aceasta preliminar, vorbind despre determinarea subiectelor, care va urma, fără mediatorii. În paralel echipa de mediere pregătește structura și metodele de mediere.
 - Jocul pe roluri pentru definirea problemelor conflictului (30'): Mediatorii colectează preocupările actorilor, subiectele generale și clasifică problemele conflictului.
 - Evaluare (30')
 - Primele impresii ale mediatorilor (10'): Cum se simt mediatorii? Cu care 4 actori vor să vorbească? Ce vor să știe?
 - Asigurarea resurselor (10'): Antrenorii roagă participanții să scrie pe fișe verzi acțiunile bune ale mediatorilor și metodele pe care nu vor să le uite niciodată." Aceste fișe sunt colectate pe o planșetă de comentarii sub termenul "modele" și apoi explicate de cei ce le-au scris.
 - Colectarea rezultatelor și dificultăților pentru evaluarea finală (vezi mai jos; 10'): Antrenorii roagă actorii și mediatorii să numească provocări și dificultăți cu care s-au confruntat în timp ce lucrau cu cazul. Aceste dificultăți sunt scrise pe fișe galbene ca afirmații scurte și sunt colectate de trainerii.
- (4) Pauză (15')
- (5) Lucrul cu al doilea caz (75' în total)
 - Pregătire (15'): Actorii (care sunt și echipele de mediere ale cazurilor 2 și 3) primesc instrucțiunile pentru roluri, le citesc și intră în rol. Fac aceasta preliminar, vorbind despre determinarea subiectelor, care va urma, fără mediatorii. În paralel echipa de mediere pregătește structura și metodele de mediere
 - Jocul pe roluri pentru definirea problemelor conflictului (30'): Mediatorii colectează preocupările actorilor, subiectele generale și clasifică problemele conflictului.
 - Evaluare (30')
 - Primele impresii ale mediatorilor (10'): Cum se simt mediatorii? Cu care 4 actori vor să vorbească ? Ce vor să cunoască?
 - Asigurarea resurselor (10'): Antrenorii roagă participanții să scrie pe fișe verzi acțiunile bune ale mediatorilor și metodele pe care nu vor să le uite niciodată." Aceste fișe sunt colectate pe o planșetă de comentarii sub termenul "modele" și apoi explicate de cei ce le-au scris.
 - Colectarea rezultatelor și dificultăților pentru evaluarea finală (vezi mai jos; 10'): Antrenorii roagă actorii și mediatorii să numească provocări și dificultăți cu care s-au confruntat în timp ce lucrau cu cazul. Aceste dificultăți sunt scrise pe fișe galbene ca afirmații scurte și sunt colectate de trainerii.
- (6) Pauză (15')
- (7) Lucrul cu al treilea caz (75' în total)
 - Pregătire (15'): Actorii (care sunt și echipele de mediere ale cazurilor 2 și 3) primesc instrucțiunile pentru roluri, le citesc și intră în rol. Fac aceasta preliminar, vorbind

despre determinarea subiectelor, care va urma, fără mediatorii. În paralel echipa de mediere pregătește structura și metodele de mediere.

- Jocul pe roluri pentru definirea problemelor conflictului (30'): Mediatorii colectează preocupările actorilor, subiectele generale și clasifică problemele conflictului.
- Evaluare (30')
 - Primele impresii ale mediatorilor (10'): Cum se simt mediatorii? Cu care 4 actori vor să vorbească? Ce vor să știe?
 - Asigurarea resurselor (10'): Antrenorii roagă participanții să scrie pe fișe verzi acțiunile bune ale mediatorilor și metodele pe care nu vor să le uite niciodată." Aceste fișe sunt colectate pe o planșetă de comentarii sub termenul "modele" și apoi explicate de cei ce le-au scris.
 - Colectarea rezultatelor și dificultăților pentru evaluarea finală (vezi mai jos; 10'): Antrenorii roagă actorii și mediatorii să numească provocări și dificultăți cu care s-au confruntat în timp ce lucrau cu cazul. Aceste dificultăți sunt scrise pe fișe galbene ca afirmații scurte și sunt colectate de traineri.

(8) Evaluarea finală (45' în total)

- Compilație de dificultăți (10'): Trainerii arată pe o planșetă "fișele cu dificultăți" galbene, pentru cele 3 cazuri, iar cei ce le-au scris le explică.
- Lucrul asupra soluțiilor pentru fiecare dificultate (5'): În grupuri de 2 persoane ("tandem") participanții lucrează asupra unei fișe galbene, la alegere, pentru a dezvolta o soluție pentru o problemă specifică indicată pe fișă.
- Actstorming (30'): Tandemul demonstrează soluțiile, jucând activitățile unui mediator. Ceilalți participanți pot ghici cărei fișe galbene se referă soluția.