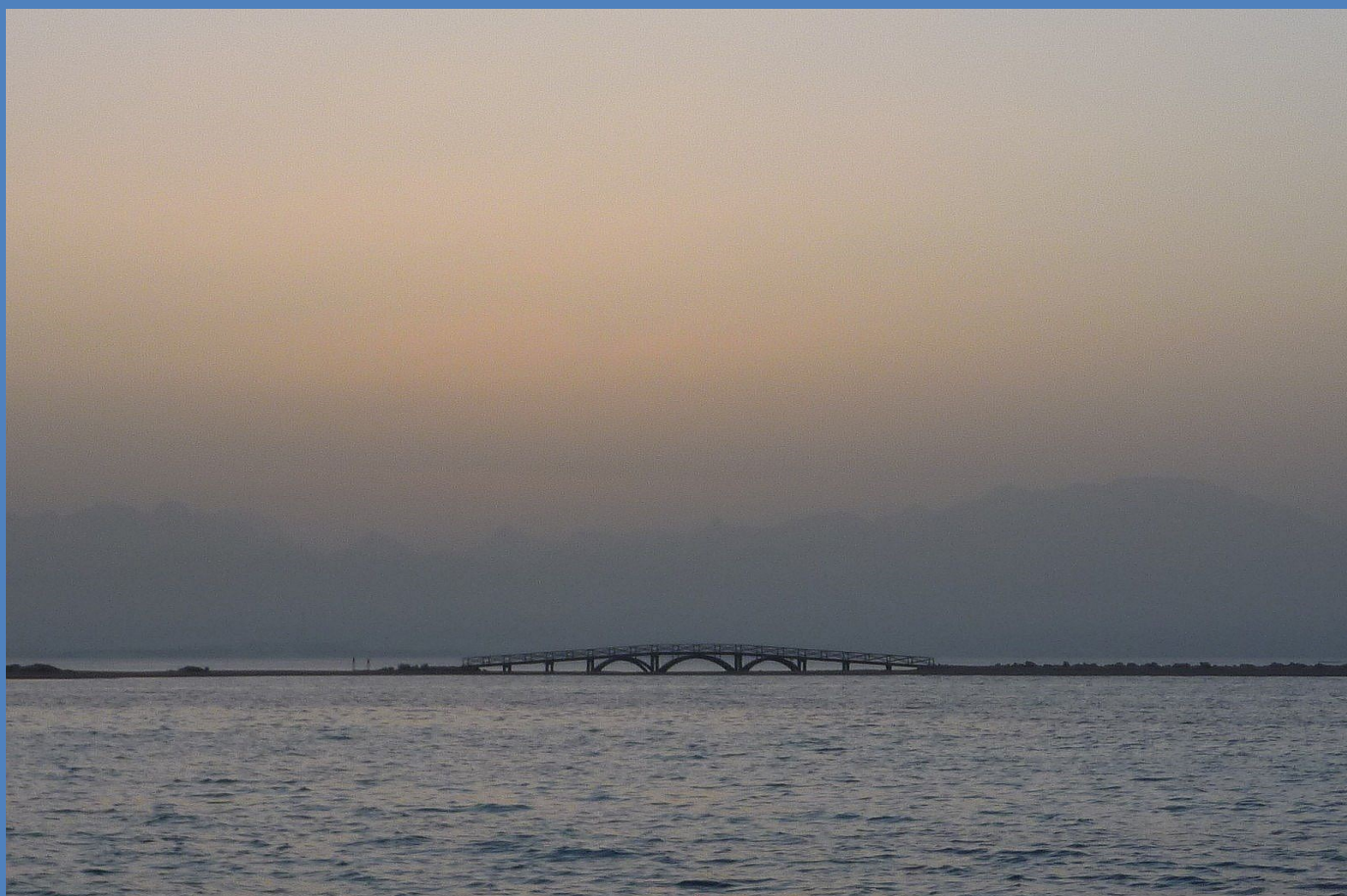


Alexander Redlich - Mariska Kappmeier - Catarina Barrios - Alexander Förster
Mandy Fütterer - Lidia Evchenko - Julia Magaard - Claire Chonk



Training

Medierea Interculturală dintre Mai Multe Părți În Comunități și Organizații

Capitolul 5 Pasul 5 – Clarificarea Background-urilor



Cuprins

Clarificarea Background-urilor	3
Metafora aisebergului dublu	4
Introducere: Emoțiile în viața umană	5
Exercițiu: Colectarea emoțiilor în conflict (60').....	8
Exercițiu: Diferite sentimente (90')	9
Exercițiu: Dublarea - “Te rog exploră sentimentele mele!” (2 ore).....	15
Exercițiu: dublarea dialogului într-un conflict dintre două persoane (3 ore).....	22
Clarificarea background-urilor în dialoguri acvariu (1 zi, 6-7ore).....	24
Scenarii de mediere în lucru cu conflictul	24
Exercițiu: Simularea dialogului acvariu în grupuri mici	28
Evaluarea în plenary – fișe și discuții	30

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.

5. Clarificarea Background-urilor

Conținutul acestui pas este de a clarifica problemele conflictului ale părților implicate în conflict. Echipa de mediere susține părțile implicate în conflict în atingerea înțelegerii reciproce a perspectivelor lor diferite. Background-urile personale și de facto ale fiecărei părți din conflict sunt explorate mai profund și eliminate. În afară de asta, în această etapă sunt clarificate liniile de conflict dintre părți.

Acest lucru este nu numai cu privire la explorarea aspectelor de facto din spatele fiecărei poziții, dar și despre [valorile, cererile, nevoile și emoțiile](#) respective. În timpul cursului anterior de mediere, mediatorii au evaluat și au suspendat contribuții care au mers în direcția clarificării background-urilor. Acum, în această fază are loc un dialog direct între cele două părți care sunt de multe ori în lupte înverșunate sau sunt chiar antagoniste. Această parte este în general nucleul emoțional al medierii, pentru părțile implicate în conflict și mediatorii.

Condiția prealabilă pentru această fază este că în ceea ce privește întreaga situație de conflict sunt selectate toate punctele discutabile, contradicțiile și problemele de conflict se găsesc și ordinea lor de prelucrare este setată.

Întrebări pentru orientare: Ce valori, cerințe și dorințe, ce necesități stau în spatele pozițiilor care privesc această problemă a conflictului?

Procedura este orientată după conceptul de ajutor pentru clarificare (Klärungshilfe¹). Acest pas se numește "dialogul adevărului". Acesta are ca scop obținerea de la părțile implicate în conflict să ajungă la o înțelegere reciprocă prin utilizarea unui dialog mai lent și mai profund. În acest dialog fiecare aspect unic de conflict este discutat încet și cu grijă până când este "clarificat". Acest lucru înseamnă, că fiecare parte a conflictului exprimă toate informațiile din background, care sunt considerate relevante de parte și ajută să își înțeleagă poziția. Deoarece emoțiile sunt un factor-cheie în conflictele care au escaladat deja, mediatorii sprijină părțile implicate în conflict, să dezvăluie emoțiile care îi împovărează, în cazul în care pare util pentru clarificarea pozițiilor și pentru a ajunge la o înțelegere reciprocă.

Clarificare în acest concept înseamnă, că părțile conflictului se înțeleg reciproc. În mod ideal, ar spune chiar: "Dacă aș fi în locul tău, aș simți și aș face același lucru." Cu toate acestea, clarificarea background-urilor poate duce, de asemenea, la realizarea clară și sentimentul că diferențele sunt chiar mai puternice ca la pasul 3 și la ceea ce părțile stau una împotriva alteia ireconciliabil ("a înțelege nu înseamnă a fi de acord.").

Criteriu de completare: Fiecare parte a înțeles de ce celelalte părți se ceartă: din motive subiective și obiective.

Trebuie de luat în considerare, că comunicare în această etapă urmează următoarea dinamică: În primul rând mediatorii sunt destinatarii. Adversarii clarifică trecutul pozițiilor lor într-o conversație directă cu membrii echipei de mediere. Uneori, acest lucru se întâmplă într-o formă de diplomatie de transfer ("Caucus"), mai ales în cazul de intermediere în conflicte între grupuri mai mari. Mai târziu, comunicarea se schimbă într-un dialog direct între părțile implicate în conflict. Mediatorii se structurează ca directori de conversație și interpreți ai unui argument sortat.

Două cele mai importante provocări pentru mediatorii sunt următoarele:

- Regularea adecvată a exprimării emoțiilor și salvarea feței: mediatorii trebuie să aibă grijă ca părțile conflictului să poată exprima background-ul pozițiilor lor (reproșuri, interese personale, dorințe, necesități, cerințe, sentimente, vulnerabilități din trecut) cu sinceritate, chiar dacă e greu pentru părțile implicate. Făcând asta, echipa de mediere are nevoie de

¹ Thomann, C. (2007). Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf. Reinbek: Rowohlt / Thomann, C., Prior, C. (2007). Klärungshilfe 3. Reinbek: Rowohlt

convingerea că gradul de deschidere este adecvat pentru fiecare parte a conflictului. Părțile conflictului trebuie să fie capabile să controleze profunzimea și viteza singuri. Mediatorii nu trebuie să încerce să facă anumite persoane să spună ceva, ce ar putea regreta mai târziu, spre exemplu să se facă vulnerabili.

- Atitudinea interioară: mediatorii ar trebui să fie capabili să treacă prin discuții grele și perseverente, fără a deveni nervoși sau nerebători. În afară de asta, ei ar trebui să fie capabili să susțină exprimarea excitației emoționale și să își reguleze frica de fi copleșiți sau petrificați de emoțiile membrilor părților conflictului. La acest pas, valorarea rezultatului deschis și abilitatea de a suporta amânarea unor soluții sunt foarte importante.

Mai departe, scopul acestui pas nu este de a crea armonie sau de a găsi soluții. Nu este doar despre diferențe. Chiar și între oponenții ce mai răi poate exista un consens.

Metafora aisebergului dublu

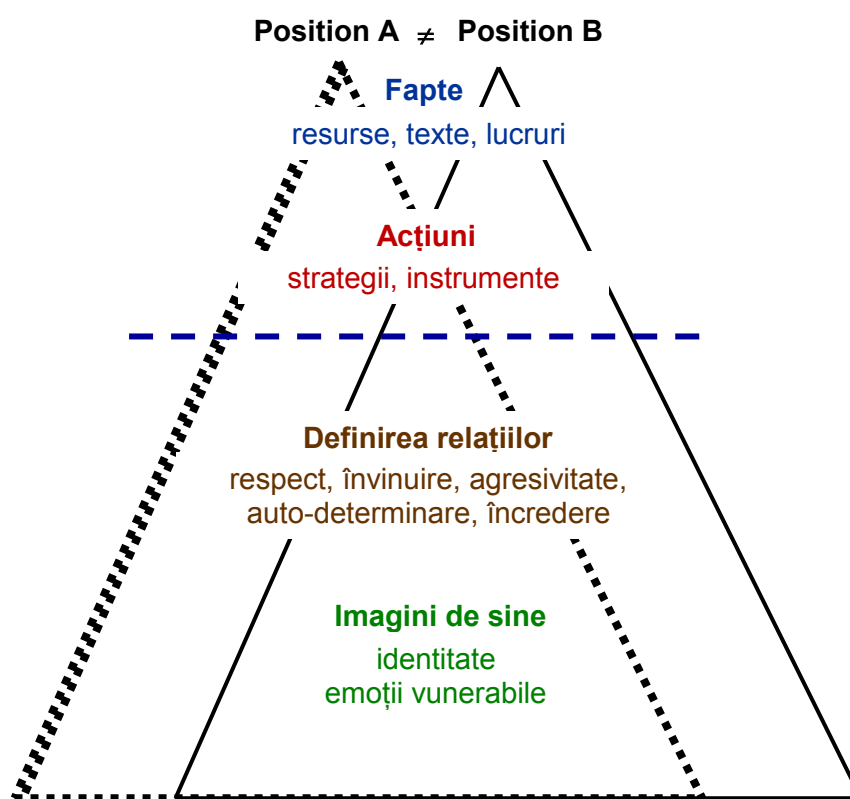


Fig. 5.1: Aisbergul dublu simbolizează aspectele vizibile și ascunse ale conflictului (deasupra apei și sub apă) la diferite adâncimi

Imaginea 5.1 a "aisbergului dublu" arată că, ceea ce se află între majoritatea proceselor interpersonale nu este vizibil, la fel ca un aisberg, a cărei parte mai mare este sub suprafața apei. Cele două vârfuri vizibile ale muntelui de gheață nu se suprapun și simbolizează separarea celor două părți ale conflictului: se pare că – independent de cantitatea de suprapunere de sub apă – nu există puncte comune între părțile A și B. Părțile conflictului se ceartă referitor la fapte (bani, drepturi, incidente etc.) și acțiuni (cine a spus sau făcut ceva, ce, când unde). Inițial pozițiile lor par total contradictorii.

Sub suprafața apei există idei nerostite despre forma relației: părțile implicate în conflict semnalizează respect, puncte comune în ceea ce privește valorile, atitudine, cererile, nevoile și sentimentele, dar, de asemenea reproșuri, atribuții de caracter negative și sentimente agresive. Chiar și mai adânc aspectele importante ale imaginii de sine și imagini externe există. Acest lucru înseamnă modul în care se văd ei înșiși, modul în care doresc să fie văzuți și cum se simt întăriți sau răniți de atribuții. Este vorba despre identități de bază

profesionale și private, profesionale și etice, care pot fi conectate la idei de inferioritate sau fantezii de măreție. Aici de asemenea sentimentele vulnerabile, cum ar fi neputința și angoasa, frica de a pierde identitatea, rușinea și vinovăția pot fi găsite.

În scopul de a vorbi despre aceste valori profunde, sentimentele și nevoile, care ușurează definirea reciprocă a relației, precum și a imaginilor de sine, echipa de mediere trebuie să facă "scufundări" de câteva ori.

Introducere: Emoțiile în viața umană

Noi folosim cuvintele "emoții" și "sentimente" ca pe sinonime. Emoțiile pot fi divizate în două grupuri. *Emoțiile de bază* sunt universale sau sunt emoții pure care influențează comportamentul nostru direct. Condițiile determinate de emoții sunt condiții, în care aspectele emoționale și cognitive sunt amestecate.

Emoțiile universale s-au dezvoltat în 3-5 milioane ani de evoluție umană non-verbală. Ele au două funcții: motivează pentru acțiune și informează pe alții despre propria suferință. Funcția motivațională este să se pună omul în mișcare și să l se arate unde să meargă. Ea energizează și concentrează.

Pentru funcțiile sociale emoțiile cer exprimare. În cazul câtorva emoții – le numim emoții de bază – expresia se înțelege universal (vezi fig. 5.3.). Mimica umană a acestor emoții este înțeleasă de către majoritatea oamenilor de pe tot pământul².

Emoțiile sunt *excitații fiziologice* care sunt cauzate de un obiect sau eveniment și au însemnătate specifică pentru noi. Fiecare excitare este interpretată de creierul nostru în nano-sekunde și i se dă însemnătate sau estimare. Prin asta, condiția emoțională progresaază într-un sentiment.

Într-un fel, aceste câteva emoții universale pe care le avem au scurt circuit în creier către mecanismul nostru de mișcare, dominează gândirea și acțiunile noastre și duc spre o implementare mai rapidă.

Pe deasupra acestor hormoni sunt implicate: stresul și emoțiile-distanță legate de aceasta ca furie (pentru a ataca) și frica (de zbor), vin cu o eliberare de adrenalină. Emoțiile-contiguitate ca bucurie și curiozitate primesc



1. Un obiect sau eveniment sunt recunoscute.

Fig. 5.2: Sentimentele apar prin evaluarea unor obiecte sau evenimente, a căror evaluare de tip plăcere-durere generează excitații fiziologice, care, la rândul lor, sunt interpretate ca un sentiment. Sentimentul motivează pentru a efectua anumite acțiuni și se exprimă mai mult sau mai puțin spontan sau controlat.

² Ekman, P. (1984). Expression and the Nature of Emotion. In Scherer, K.R., Ekman, P. (Eds.): Approaches to emotion (pp. 319-443). Hillsdale N.J.: Lawrence Erlbaum.

componenta lor plăcută de la dopamină ("anticipare"). Din reacțiile emoționale fundamentale face parte, de asemenea, toropeala neajutorată. Aici sentimentele ele însele sunt dezactivate sau expresia lor emoțională e suprimată.

Grupul emoțiilor de bază conține șase sentimente. Mișcările corespunzătoare pot fi exprimate – într-un fel pre-lingvistic – cum urmează³:

Bucurie: Obiectul trebuie să *vină la mine*: acesta poate fi un proiect atractiv sau o plată în plus, o casă frumoasă cu grădină, copii proprii, un animal, o carte bună etc. Toate aceste obiecte provoacă bucurie.

Furie: obiectul trebuie să *plece de lângă mine*. Obiectele care provoacă furie ar putea fi un rival sau un coleg care nu e de încredere, un serviciu prost sau un sunet publicitar orbaznic, reguli administrative care nu sunt necesare sau raportul trimestrial.

Curiozitatea mă împinge spre obiect: o poziție nouă sau o însărcinare, un partener atractiv, un proiect de echipă cu performanță înaltă, locul de vacanță preferat.

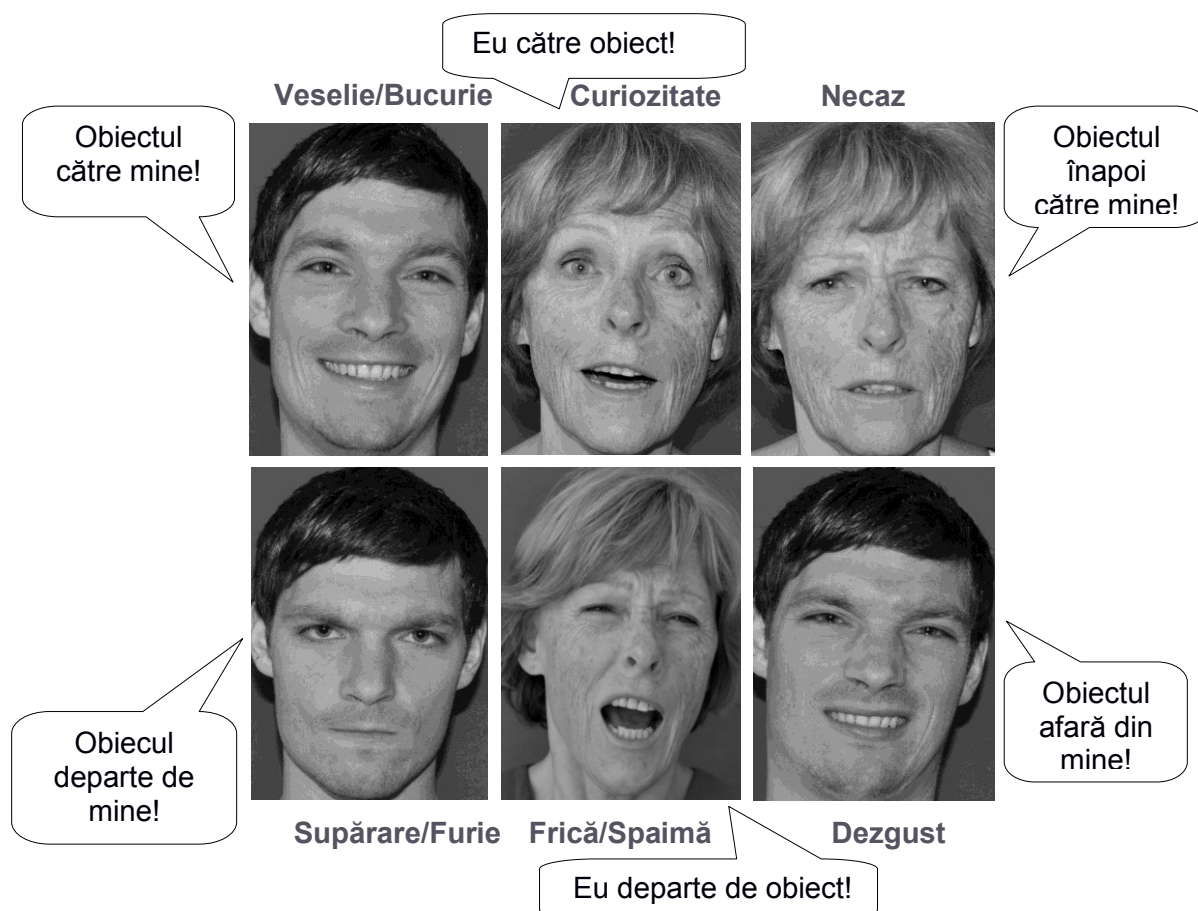


Fig. 5.3: Emoțiile de bază mută subiectul către un obiect (pre-lingvistic).

Frica (sau șocul) mă îndepărtează de obiect: Nu trebuie să fie neapărat pisica cu dinți-sabie sau un șarpe – fricile mici la fel ne controlează mișcările. În ziua de azi, cineva mai curând va evita șeful sau va micșora viteza când va vedea o mașină de poliție.

Necazul este tentativa de a *aduce obiectul înapoi la mine*: o persoană decedată, timpuri mai vechi, o experiență din vacanță, atunci când copiii pleacă de acasă etc.

³ nach Krause, R. (1990). Psychodynamik der Emotionsstörungen. In Scherer, K.R. (Hrsg., 1990). Psychologie der Emotionen. Göttingen: Hogrefe

Dezgust – Obiectul afară din mine: nu este vorba doar despre mâncare rea, dar și despre conexiunea cu persoane, cu care nu vrem să fim conectate mai mult sau despre amintiri a unor evenimente pe care mai curând am vrea să le uităm.

Prețuirea unui sentiment depinde de anticiparea interioară la fel ca și de situația externă în care ne aflăm. Dacă ne pornim prețuirea cognitivă, se dezvoltă un număr de *condiții determinate emoțional* fondate pe emoții de bază. Astfel, știm spre exemplu să consolăm condițiile emoționale și mulțumirea, dacă ne sunt împlinite așteptările. Ne descurajăm dacă dacă apare un eveniment rău subit și neașteptat și ne purtăm încăpățânat și ireconciliabil, dacă simțim că suntem tratați nedrept.

Emoțiile – și condițiile emoționale – ne asigură cu energie pentru a dezvolta spirit și pentru a ne *energiza* pentru acțiune. Gesturile dure – ”departe de ceva” sau ”către ceva” – nu sunt suficiente. Emoțiile ne controlează un pic mai specific. Pentru ca aceste gesturi să se întâmple cu scop și funcțional, emoțiile ne informează des neobservat despre situația care e pe cale să se întâmple sau în care deja ne aflăm.

Anumite locuri și anumite timpuri cu anumite persoane pot declanșa sentimente plăcute, dar nu putem specifica care anume este aspectul plăcut. Emoțiile pozitive dezvoltă o forță de tracțiune: le trăim benevol și vrem ca ele să se repede. Ele ne determină să repetăm acțiunile legate de ele și să frecventăm locurile, persoanele, evenimentele care sunt conectate de sentimentele plăcute.

Dar în același timp memoriile de amenințare, pericol și situații pe care mai curând le-am evita pot provoca condiții emoționale foarte neplăcute. Nu doar persoanele traumatizate pot să se relateze la asta. În timpul vieții noastre profesionale și personale, emoțiile noastre ne ghidează să fim atenți, dacă credem că suntem într-o situație critică sau de conflict.

În plus, emoțiile noastre ne *concentrează*: Ele ne îndreaptă atenția noastră deplină spre aspectele semnificative din jurul nostru. În acest fel, termenul limită pentru un raport de importanță nu iese din capul nostru, pentru că un amestec emoțional specific de teamă și speranță creează o tensiune care redirecționează gândurile noastre înapoi către el din nou și din nou. Curiozitatea, tensiunile pline de speranță și simpatie cu anumiți colegi pot, de exemplu, induce o pregătire perfectă pentru munca în proiect.

În cele din urmă emoțiile au o altă funcție interpersonală: ele ne ajută să *reglementăm relațiile* în proximitate și distanță. Mimica și gesturile noastre conduse emoțional oferă semnale subtile pentru colegi, în cazul în care relația profesională se încheie și nu mai este oferit contact profund privat. Reuniunea cu colegiul nostru stresat simțim automat așteptări pozitive de succes și, în același timp, teama de eșec, deoarece concentrare agitată semnalizează tensiune și presiune de timp din cauza unei sarcini, care pare importantă sau chiar personală. Datorită capacității noastre sociale pentru decodarea semnalelor subtile conduse emoțional de la alții ne înțelegem reciproc și ne putem sprijini emoțional folosind această înțelegere.

Conflictele interpersonale produc inevitabil emoții, în special, sentimente care sunt negative și cărora e dificil să li se facă față la fel caostilității, fricii, furiei, tristeții. Prin exprimarea sentimentelor părțile conflictului se informează reciproc cu privire la ceea ce e de o mare importanță pentru ei și ceea ce cealaltă parte trebuie să se schimbe. Prin urmare, în această etapă a procesului de mediere accentul principal se află pe schimbul de emoții negative. Prin urmare, prin clarificarea background-urilor se are în vedere întotdeauna lucrul cu emoțiile.

Următoarele unități de studiu arată, ce metode echipa de mediere poate folosi pentru a explora și a clarifica sentimentele și nevoile părților implicate în conflict.

Emoțiile ghidează mișcările noastre. Suntem induși prin emoțiile noastre să ajungem la mai multă *contiguitate pentru obiecte și evenimente atractive* sau pentru a *crește distanța față de obiecte și evenimente amenințătoare*. Într-un fel, *există emoții de distanță și contiguitate*, care declanșează gesturi corespunzătoare.

5.1 Exercițiu: Colectarea emoțiilor în conflict (60')

(1) Introducere (5')

Acest exercițiu ar trebui să ajute participanții să valideze, să extindă și să diferențieze vocabularul lor emoțional pentru sentimente.

Fiecare participant are câte 3 minute pentru a colecta cât mai mulți termeni pentru sentimente posibil și să le scrie pe fișe. Termenii sunt reduși, adăugați și prezentați.

Trainer: poate fi de ajutor pentru părțile conflictului să își exprime emoțiile pentru a înțelege oponentul și pentru a fi înțelese. Sarcina echipei de mediere este să susțină părțile conflictului în exprimarea emoțională atunci când este nevoie. Acest exercițiu este folosit pentru a valida, extinde și a diferenția vocabularul emoțional personal.

(2) Lucrul individual (5')

Trainerul (arată fișe exemplu și amintește să se scrie clar): Vă rog scrieți singuri pe fișele de moderare câți mai mulți termeni pentru emoții, care în opinia dvs. joacă un rol în conflict, câți vă vin în minte. Sunt permise sentimentele împovărătoare și cele pozitive. Puteți folosi adjective ("trist") sau substantive ("speranță").

(3) Lucrul în grupuri mici (15')

Trainerul: Acum formați grupuri de câte 4-5 persoane și reduceți termenii în modul următor: un participant numește un termen, ceilalți verifică dacă au notat și ei acest termen. Distribuiți termenii pe podea și apoi alegeți o singură emoție, o singură dată. Dacă e aplicabil, mai puteți adăuga mai multe sentimente pe parcurs.

(4) Evaluarea în plenar (25')

Este ales câte un reprezentant din fiecare grup mic. Reprezentanții reduc fișele încă o dată urmând exemplul reprezentat mai sus. De data asta fișele sunt atașate pe planșă/perete lipicios. Ceilalți participanți au pauză de 5 minute. După asta, tot grupul se adună într-un semicerc în jurul planșei.

Trainerul: Aici vedem cum diferite variații lingvistice pentru condiții emoționale sunt prezentate în grupul nostru. Unii termeni nu numesc sentimente în tot sensul cuvântului, spre exemplu "extraordinar", "ostil", "arogant". Aici vorbim de "condiții determinate de emoții", "condiții interioare", "sentimente dificile" sau "sentimente amestecate". Vom reveni la această colecție pe parcursul cursului unității de studiu.

Dacă e aplicabil, o mică discuție în plenar referitor la următoarele întrebări pentru orientare:

1. Ce emoții au fost numite des? Care ar putea fi motivele?
2. Ce emoții au fost numite rar? Care ar putea fi motivele?
3. Care cuvinte pentru sentimente sunt mai puțin sau mai mult familiare pentru mine?
4. Ce emoții lipsesc - negative și pozitive?

5.2 Exercițiu: Diferite sentimente (90')

În acest exercițiu așa numitul [Model-Nucleu-Cochilie](#) este prezentat și predat printr-un exercițiu interesant pentru a diferenția sentimentele vulnerabile și defensive.

(1) Introducere: Modelul-Nucleu-Cochilie⁴ - cum provin emoțiile (30')

Modelul este bazat pe priviri din psiho-analiză și descrie originea sentimentelor. Este de folos pentru echipa de mediere pentru a înțelege și aborda emoțiile dificile din conflict, în timp ce clarifică background-urile.

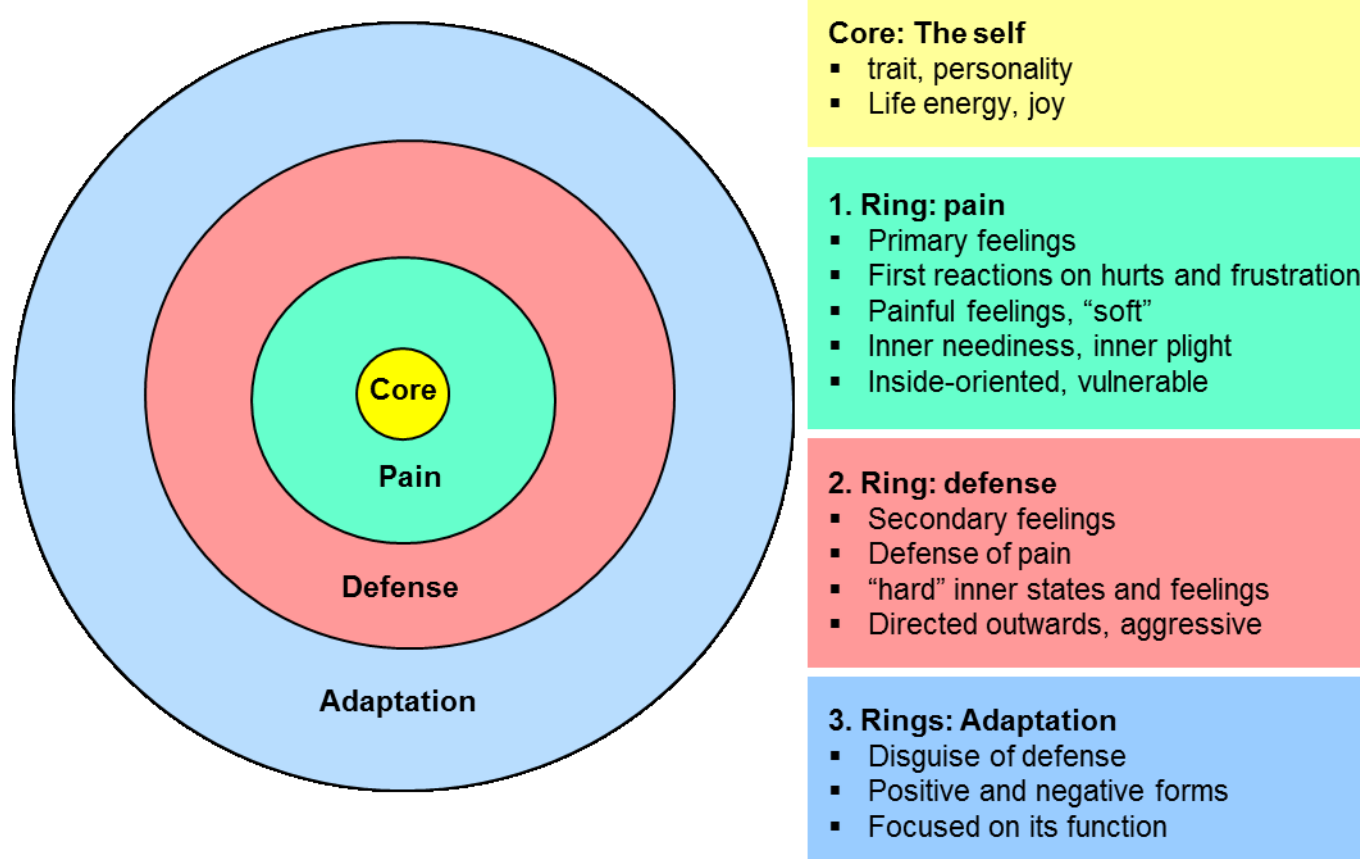


Fig. 5.2.1: Modelul-Cochilie-Nucleu: Dezvoltarea sistemului de emoții umane

Ipoteza nucleu a modelului este că pe parcursul dezvoltării emoționale a unei persoane, straturile de emoții se dezvoltă treptat, care influențează diferite reacții emoționale și comportamente. Esențial sunt explicate două clase diferite de sentimente dificile și funcțiile lor: defensive, sentimentele "dure" cum ar fi furia, supărarea, agresivitatea care sunt orientate spre exterior pentru a face rău celorlalți. Aceste sentimente ne protejează de al doilea grup de sentimente mai adânci, dureroase și înspăimântătoare cum ar fi frica, neajutorarea, tristețea, care sunt numite vulnerabile, sentimente "moi"

Mai departe, sunt prezentați pașii separați ai dezvoltării emoționale.

⁴ Thomann, C. (2007). Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf. Reinbek: Rowohlt (S. 166ff)

(2) Nucleul : individul, energia, gustul de viață

Omul este născut în lume ca o ființă dornică de viață și absolut neprotejată, ca un individ unic. La această etapă copiii nu au sentimente așa pe care le știm noi ca maturi. Mai mult există gustul de viață, vigoarea și lupta înconștientă pentru satisfacerea necesităților esențiale: hrănirea, răsuflarea, căldura, somnul, grija și dragostea. Dacă aceste necesități sunt satisfăcute atunci copilul e mulțumit. Toți dintre noi păstrăm această stare de fericire primitivă în noi ca adulți și o simțim sub forma unor emoții pozitive, momente, situații care sunt plăcute sau fericite. Ca adulți noi avem cuvinte pentru emoții, pentru aceste condiții emoționale pozitive, ca integritatea, puterea, libertatea, spiritualitatea, energia, claritatea, încrederea, dragostea, mulțumirea, încrederea, susținerea, a fi tu însuși, a uita de timp. Ne simțim fericiți, siguri, senzuali, absorbiți de un flux. În acest model, această condiție se numește "nucleu".

(3) Primul strat: durerea

Fiecare persoană, mai ales copiii mici, sunt dependenți de căldură, satisfacția necesităților esențiale și acceptarea de cea mai atașată figură apropiată și de mediul înconjurător. În același timp, chiar într-un mediu primitor pentru copil și cu suficientă grijă, aceste necesități nu pot întotdeauna fi satisfăcute pe deplin și la timp. Fiecare copil se va confrunta mai devreme sau mai târziu cu nerăbdarea, îngustimea, cu faptul că nu va fi înțeles sau frustrat; foarte des relativ devreme și neintenționat de părinți sau cei care îi îngrijesc. În primul strat de protecție sunt capturate răspunsurile *primare* emoționale la frustrate și răni: acestea sunt de exemplu simțul de a fi descoperit, austeritatea, singurătatea, disperarea, durerea, neajutorarea și lipsa de putere. Aceste emoții sunt exprimate de copii prin plâns și neliniște. Dacă această exprimare e înțeleasă corect de persoanele care îi înconjoară ca semnale și necesitățile sunt satisfăcute, copilul se calmează și se întoarce la condiția nucleu pozitivă.

Cu toate astea, exprimarea emoțională a copilului nu este tot timpul înțeleasă corect sau necesitățile nu pot fi satisfăcute suficient pentru copil într-o situație în care adultul însuși este sub presiune. Poate să se întâmple și exprimarea emoțională să fie percepută ca băgăcioasă ori grosolană, poate să fie chiar refuzată sau să se lupte cu ea.

Pentru a apăra aceste sentimente de durere din primul strat, care mai sunt numite și "sentimente de durere" sau "sentimente de mizerie interioară", copilul învață în timp ce crește, să construiască un al doilea strat, care servește ca strat protector pentru a nu simți emoțiile originale de rănire și durerea conectată.

(4) Al doilea strat: apărarea

În al doilea strat, cel *secundar*, se găsesc emoțiile "dure" cum ar fi agresivitatea, furia, neîncrederea, răzbunarea, ura. În copii aceste sentimente se manifestă spre exemplu ca insultare, lovire, țipăt agresiv, tensiune musculară, trântirea pe podea. Acest strat este numit stratul de apărare pentru că scopul lui este să construiască o defensivă împotriva sentimentelor mai dureroase din stratul de durere. Așadar, în această condiție emoțională a acestui strat copilul simte furie direcționată spre exterior, dar nu durerea subconștientă pentru că e singur, singuratic, neajutorat – care e direcționată în interior.

Dacă exprimarea stratului defensiv e înțeles de adult, copilul poate găsi drumul către sentimentele dureroase și plâns și apoi, alinat, revine la condiția emoțională nucleu de mulțumire.

Se poate observa o acțiune de înțelegere dintre părinți și copil spre exemplu în următoarea situație pe terenul de joacă: un copil mic vrea să folosească scrânciobul, dar un copil mai mare e mai rapid și îi ia locul. Copilul mic începe să țipe, fuge, se aruncă pe podea și bate cu picioarele în ea. Mama care îl supraveghează, se apropie ca să vadă ce se întâmplă. Copilu țipă și mai tare, o lovește pe mamă și o insultă. Mama nu se lasă dusă de nas, ia în brațe copilul care țipă și se zbate, îl îmbrățișează strâns în ciuda împotrivirii și îi spune cuvinte de alinare (în loc să îl pârască ori să îl pedepsească). După o perioadă scurtă de timp postura încordată a copilului se relaxează și copilul începe să plângă intens. Acum din cauza sentimentelor dure de apărare pe care le-a atins și cele din stratul de durere, el pare inconsolabil. Mama continuă să țină copilul, să îl aline cu cuvinte moi și de înțelegere. ("Ai vrut și tu să te dai în scrânciob și ești dezamăgit și trist...vom încerca din nou împreună...etc.") După un timp

copilul se oprește de plâns, pleacă de la mamă și se duce râzând să se joace cu ceilalți doi copii. Evenimentul anterior pare uitat.

Cu toate acestea foarte des, semnalele stratului de apărare sunt înțelese corect de adulți și în loc să le vadă ca o căutare disperată de dragoste și înțelegere, sunt interpretate greșit ca comportament inacceptabil cu care trebuie să se lupte și să fie întrerupt. Într-adevăr comportamentul agresiv al unui copil adolescent e greu de suportat pentru părinți și gardieni. Nu este întotdeauna posibil sau aplicabil să se permită și să se înțeleagă sentimentele defensive ale unui copil. Dar lipsa de înțelegere de către mediu este predominantă în timp ce copilul crește și el nu găsește suport pentru sentimentele dureroase și nucleul cu ajutorul figurii atașate, comportamentul defensiv este împrumutat și stabilizat pentru viață pe viitor.

(5) Stratul de adaptare

Într-un mediu în care comportamentul defensiv nu e înțeles la fel de bine ca și de părinți, care sunt capabili să facă față așa-numitei faze de sfidare sau a "teribililor doi", prin care aproape fiecare copil trece, copilul trebuie să învețe în timp ce se dezvoltă, că de la stratul de apărare nu va avea întotdeauna ceea ce vrea: recunoaștere, siguranță, înțelegere și iubire.



Fig. 5.2.2: Revizuire a Modelului-Cochilie-Nucleu: emoții, stări interioare și comportament

Prin urmare, un alt strat dezvoltă în jurul celorlalte: așa-numitul strat de adaptare, care controlează cea mai mare parte a comportamentului care protejează copilul de merge în interior în condiții grele de apărare. Aspectele pozitive ale acestui strat sunt de învățare de comportament adecvat în funcție de situații. Copilul învață cel mai mult că nu trebuie să se simtă amenințat în mod inevitabil, în cazul în care satisface nevoi contradictorii în mediul înconjurător. Acesta câștigă capacitatea de a partaja, de a împrumuta jucării, de a asculta și de a lăsa să vorbească, să fie atent, să-și ceară scuze după o luptă și să dezvolte înțelegere pentru alții. Pentru adolescenți și adulți aspectele pozitive ale acestui strat trebuie să fie nume: capacitate de contact, fiabilitate, spirit de echipă, loialitate, politețe, abilități de conflict.

În cazul copiilor, care au fost rareori înțeleși în timpul de dezvoltare a primelor două straturi, prin urmare, percepția proprie a sentimentelor lor moi și dure nu a fost susținută, stratul de adaptare este foarte gros și sigilează accesul la sentimentele care stau la baza straturilor. În detrimentul veridicității și cu sentimentul fundamental, că, după toate nimeni nu acceptă copilul așa cum el chiar crede și simte, copilul sau adultul tânăr, acum ajunge în cele din urmă la satisfacerea nevoilor de bază de recunoaștere; din pacate la un preț mare pentru sine, devenind "mort intern". În aceste cazuri, persoanele sunt chiar ca adulți, conduse de așteptări, orientate spre performanță și sunt percepute de mediu ca greu de prins, superficial frumoase sau chiar ca ireale, oportuniste sau prefăcute.

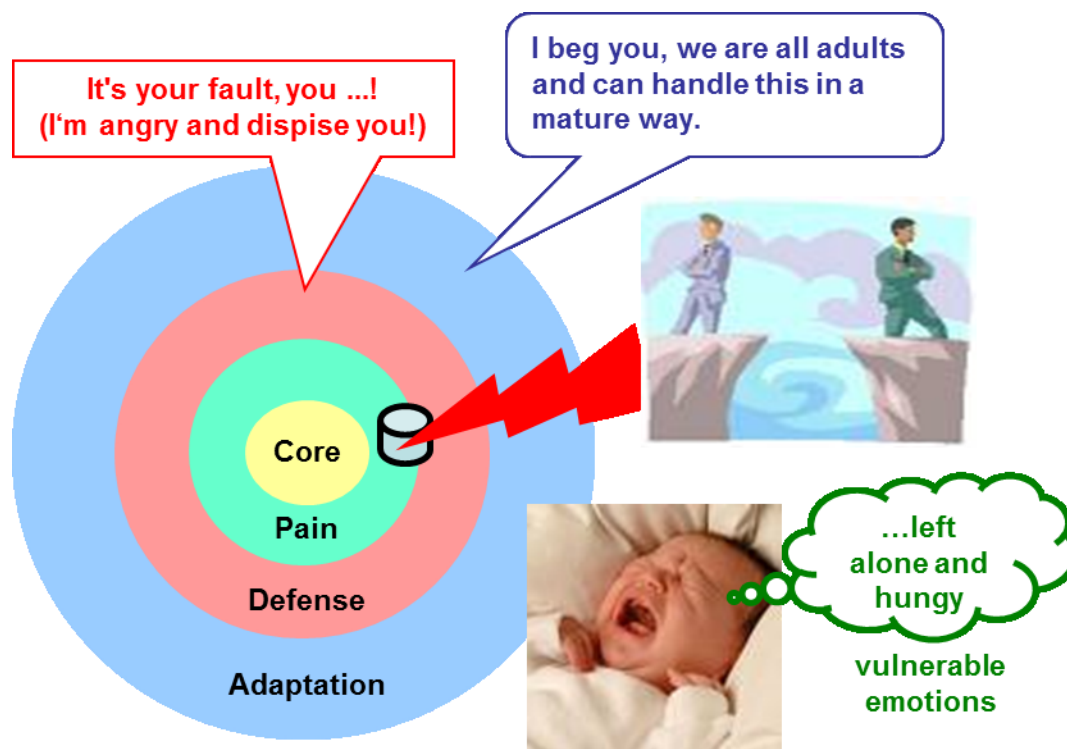


Fig. 5.2.3: Atitudini, emoții și propoziții tipice explicate de Modelul-Cochilie-Nucleu

Oricum: adaptarea nu e doar rea, dar chiar și precondiția pentru o comunitate bună și cooperantă, dacă vine cu spirit și autenticitate. Imaginea 5.2.2. arată p selecție de sentimente și comportamente într-o revizuire.

Fiecare persoană are mecanisme individuale pentru a aborda propriile sentimente în situații de conflict. Stările emoționale de mizerie internă de la stratul dureros cauzează durere psihologică considerabilă acestei persoane. Majoritatea persoanelor nu iubesc când apar aceste sentimente și tind să le respingă în conflict. Sentimentele dureroase pot fi respinse de condiții dure ale stratului defensiv: furie, neîncredere, reproșuri, beligeranță/ Aceste două clase de sentimente pot fi acoperite de stratul de adaptare: cu argumente de facto, apeluri la morală sau la păstrarea regulilor.

În situații de conflict și de stres psihologic de multe ori fracturi apar în straturile de protecție, care fie că ajung la stratul de defensiv sau chiar la stratul dureros. Se poate întâmpla, că sentimentele vechi de rănire din trecut sunt resimțite, care au fost foarte dureroase la timpul lor, poate cauzate de conflictele stocate similare și de aceea sunt sigilate într-un strat mai profund. În aceste cazuri, mintea noastră reactivează aceleași emoții pe care le-am avut la acel moment. Modelul-cochilie-nucleu este bazat pe ipoteza, că fiecare persoană poartă o părticică din aceste sentimente dureroase individuale în interior; un fel de mine de teren mentale care s-au câștigat în situații ofensatoare pe cursul vieții. Principiul minei de teren, spune, că noi suntem deosebit de sensibili la anumite situații de conflict, care sunt legate de

trecutul nostru sau experiențe similare de conflict, și avem tendința de a exagera în comparație cu conflictul prezent. Reactivarea minei de teren nu este singura fractură, care poate trece prin straturile de protecție în timpul conflictelor. Poate un "buton roșu" este apăsat sau un nou loc sensibil este declanșat.

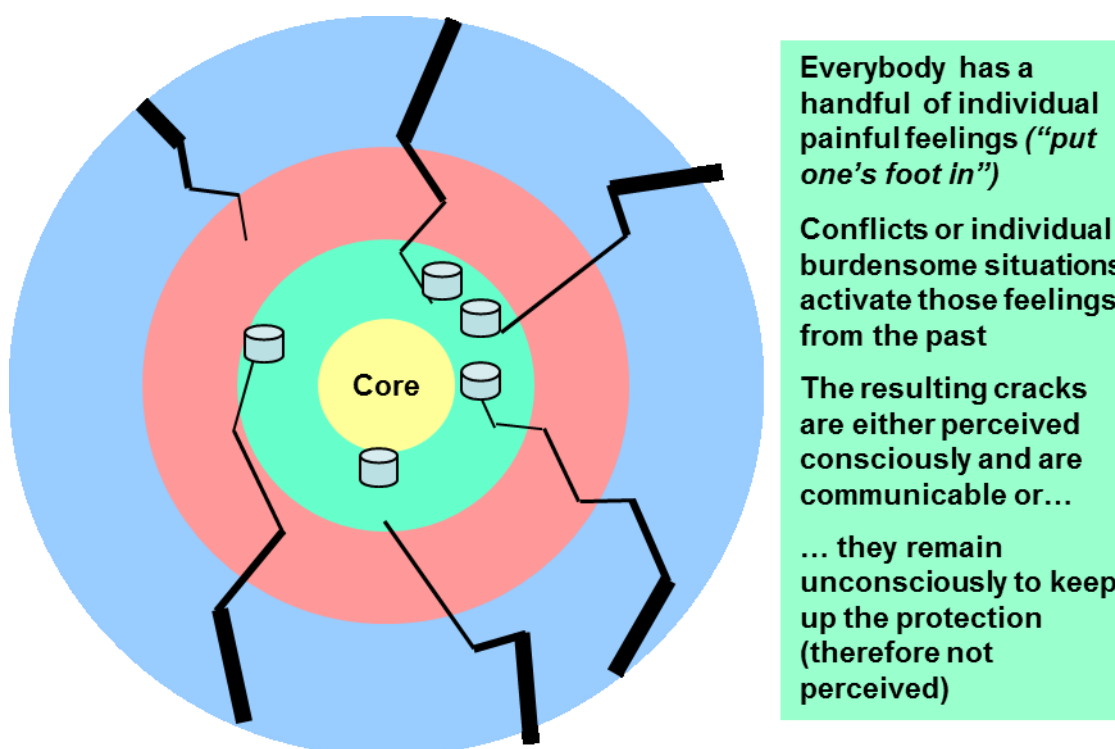


Fig. 5.2.4: Cracks in the protective layers

Pe scurt, afirmația de bază a modelului este următoarea: În conflicte stratul de adaptare foarte des are rolul unui scut, pentru a continua să funcționeze în situații care sunt percepute ca îngreunătoare. În conflicte mai adânci, în spate stau mai întâi sentimentele dure, care sunt exprimate ca reproșuri, neîncredere și atribuiri ("Nu ești de încredere. Problema e vina ta! Nu mai am încredere în tine!"). În spatele acestor reproșuri se ascund sentimente dureroase, cum ar fi neajutorarea, dezamăgirea și tristețea. Ele fie nu sunt conștiente și nu sunt simțite sau părților conflictului nu le place să recunoască – din frica de a pierde liniștea, de a începe a plânge sau de a-și pierde imaginea.

Comportamentul de conflict și necesitățile care stau la bază sunt mai ușor de înțeles pentru mediator dacă ei sunt conștienți despre dinamica diferitor clase de sentimente și a diferitor comportamente din stratul de adaptare. Cum mediatorii pot folosi acest model în practică e prezentat în următoarea unitate de studiu.

(6) Informație pentru introducere (10')

Acest exercițiu sunt identificate diferite forme de exprimare pentru emoții dure și moi. Exercițiul trebuie efectuat în grupuri mici de câte 4-6 persoane fiecare. Dacă participanții vorbesc limbi diferite, grupurile mici trebuie formate din vorbitori ai aceleiași limbi.

Trainerul explică că acum este vorba despre diferențierea sentimentelor "dure" defensive și celor "moi" dureroase și dă următoarele instrucții:

Vă rugăm să vă divizați în grupuri mici a câte 4-6 persoane. Alegeți două emoții "dure" din colecția de emoții (vezi ex. 5.1) și lucrați cu ele urmând cei 6 pași dați mai jos (fișa de lucru 5.2.1).

Trainerul supervizează ca să fie ales e dorar sentimente *defensive* și ca grupurile de lucru să lucreze asupra *diferitor* sentimente. Alternativ, trainerul poate da câte două sentimente defensive fiecărui grup, din cele care au fost pregătite pe fișele de moderare.

Fișa de lucru 5.2.1

Diferențierea sentimentelor (30')

Lucrați asupra două așa numite sentimente "dure" în grupul dvs.

1. Mai întâi discutați sentimentele "dure" sub următoarele întrebări bazate pe conflicte pe care le-ați avut, ca una din părți ale conflictului sau ca observator.
 - Sub ce formă și cu ce stranietăți, cât de direct sau indirect a fost exprimat fiecare sentiment "dur"?
 - Ce comportament ar putea apărea? Ce ar putea fi spus?
 - Ce semne non-verbale ar putea apărea?
2. Aduceți aceste forme de exprimare în ordine conform cât de acceptabilă sau inacceptabilă e forma asta de exprimare pentru dvs. Este okay dacă aveți viziuni diferite în grupul dvs. mic. În acest caz vă rugăm să utilizați foaia de lucru atașată nr.2.
3. La următorul pas, vorbiți despre ce sentimente "moi" dureroase ar putea fi sub cele "dure" și despre exprimarea lor. Cel mai probabil veți avea experiențe și presupuneri diferite. Asta e de dorit. Utilizați ultima coloană a schemei pe parcursul discuției.
4. Lucrați asupra sentimentelor "dure" de pe fișa a doua în același mod (pasul 1 - 3).
5. La sfârșitul lucrului din grupul dvs. mic decideți pe care dintre cele două sentimente dure vreți să le prezentați în plen. Vă rugăm să creați o prezentare pe vaza modelului fișei de lucru.

Fișa de lucru 5.2.2

Interpretarea exprimărilor

Sentiment dur	Exprimat în ce formă/cu ce particularitate ?		Sentimente moi la bază
	Acceptabil	Inacceptabil	
1.			
2.			

(7) Evaluarea în plenar (20')

Participanții prezintă rezultatele muncii lor în plenar și declară experiențele lor, dificultățile și întrebările din lucrul în grupul mic. Trainerii vizualizează întrebările și răspund la ele la sfârșitul exercițiului. Ei sunt atenți în timpul prezentării dacă participanții chiar au identificat sentimentele "moi" din categoria "sentimente dureroase" și le corectează dacă e aplicabil.

5.3 Exercițiu: Dublarea - "Te rog explorează sentimentele mele!" (2 ore)

(1) Susținerea înțelegerii mutuale și a dialogului în conflictele dintre mai multe părți.

Calea pentru o soluție a conflictului stabilă traversează de-a lungul înțelegerii reciproce a părților implicate în conflict. De asemenea, în conflictul cu mai mult de doi participanți mediatorii folosesc metodele care s-au dovedit eficiente pentru procesarea conflictelor dintre două persoane, pentru introducerea și paza unui dialog sortat despre trecutul pozițiilor unice. Provocarea conflictelor dintre mai multe părți este faptul că echipa de mediere trebuie să se ocupe cu mai multe persoane și de perspective diferite în aceeași situație de conflict. Acest lucru necesită abilitatea de a rezista contradicțiilor, să accepte diferite adevăruri și să meargă la fundul lor. Cu toate acestea, doar un număr limitat de persoane la un moment dat pot fi sprijinite în dialogul lor de către mediatori.

Noi diferențiem practic două scenarii de conflict: fie mai multe *perechi de opoziție* există, prin urmare, la un moment dat *conflicte dintre două persoane* cu privire la anumite probleme de conflict, sau *mai multe grupuri de interese* ("construcția taberei"), reprezintă perspective diferite la una sau mai multe probleme de conflict sau sunt chiar dușmani. În primul caz, mai multe dialoguri dintre două persoane pot fi ținute unul după altul. În al doilea caz, dialogul poate fi efectuat de *delegați* ai grupurilor de interese și *metoda acvariului* poate fi folosită (vezi mai jos).

În ambele scenarii *ascultarea activă* este competența centrală a mediatorilor. Această intervenție pentru conversații este caracterizată prin ascultarea atentă, întrebând în mod deschis și în multe feluri, încurajarea de a vorbi, reproducerea conținutului înțeles clar și cu propriile cuvinte, aprofundarea ideilor despre valoare, cererile, dorințele și sentimentele. În activitatea de conflict ascultarea activă este utilizată cu *mai multe părți*, în scopul de a salva și de a consolida înțelegerea reciprocă. Pentru a lucra cu sentimente dificile din conflict *metoda de dublare* a fost dovedită a fi eficientă.

(2) Stimulare: lucrul cu sentimentele dificile din conflict folosind dublarea (15')

"Dublarea"⁵ este un instrument, care susține schimbul de emoții și în același timp previne ca lucrul emoțional să se întâmple necontrolat, că părțile conflictului să nu își piardă imaginea și că dialogul nu escaladează.

Dublarea este despre mediatorul care vorbește pentru părțile implicate în conflict, atunci când acestea nu pot fraza adevărul lor interior cu cuvinte clare: mediatorul accentuează cu părțile implicate în conflict și exprimă gândurile nerostite, sentimente și emoții cu cuvinte proprii.

Acest lucru este mai ales cu privire la background-ul părților unice ale conflictului, deci interesele, pretențiile, dorințele, nevoile și sentimentele. Metoda dublării are în cea mai mare parte aceeași funcție ca metoda de ascultare activă a celor două părți. Cu toate acestea, se permite să se meargă mai adânc în timp mai scurt. Acest lucru se întâmplă prin intermediul unui formular, care se numește *dublarea dialogului*, atunci când un mediator vorbește pentru adversar: mediatorul stă lângă persoane, ea dublează și *vorbește în locul lor, folosind prima persoană ("Eu")*, direct cu partenerul de conflict. Făcând acest lucru mediatorul "traduce" declarațiile anterioare ale persoanelor și mai presus de toate include sentimentele persoanei care nu au fost spuse în mod direct. Inițial, dublare poate însemna că mediatorul repetând, merge înainte și înapoi între părțile implicate în conflict și ocupă fiecare din declarațiile lor, se adâncește și îmbogățește aspectele emoționale. În special cu conflicte complexe, comunicarea părților implicate în conflict trebuie să fie strâns moderată în faza de pornire a dialogului. Dar dacă mediatorul începe să vorbească mai mult decât părțile implicate în conflict, se face prea mult.

⁵ Moreno, J.L. (2007). Gruppenpsychotherapie und Psychodrama. Stuttgart: Thieme

Procedura dublării

Dublarea dialogului⁶ formal include următorii pași:

1. Mediatorul întrerupe procesul de comunicare al persoanelor implicate și, stând în locul persoanei îi cere permisiunea de a fi dublată.
2. Dublarea: Mediatorul vine lângă persoană și exprimă ce a înțeles prin cuvintele proprii și în mod diferit din ascultarea activă – folosind discursul la persoana întâi. Este la nivel vizual cu persoana dublată și spune afirmațiile clar partenerului de conflict.
3. Primirea confirmării: persoana dublată este rugată să confirme afirmațiile dublate sau, dacă e necesar, să le completeze ori să le corecteze cu propriile cuvinte.
4. Cererea corectărilor sau îmbunătățirilor: Dacă afirmația nu e pe deplin corectă, mediatorul roagă părțile conflictului să spună o formulare mai clară sau să adauge ceva la afirmațiile lor.
5. Cererea unei reacții de la partenerul de conflict: Mediatorul se întoarce la locul lui și

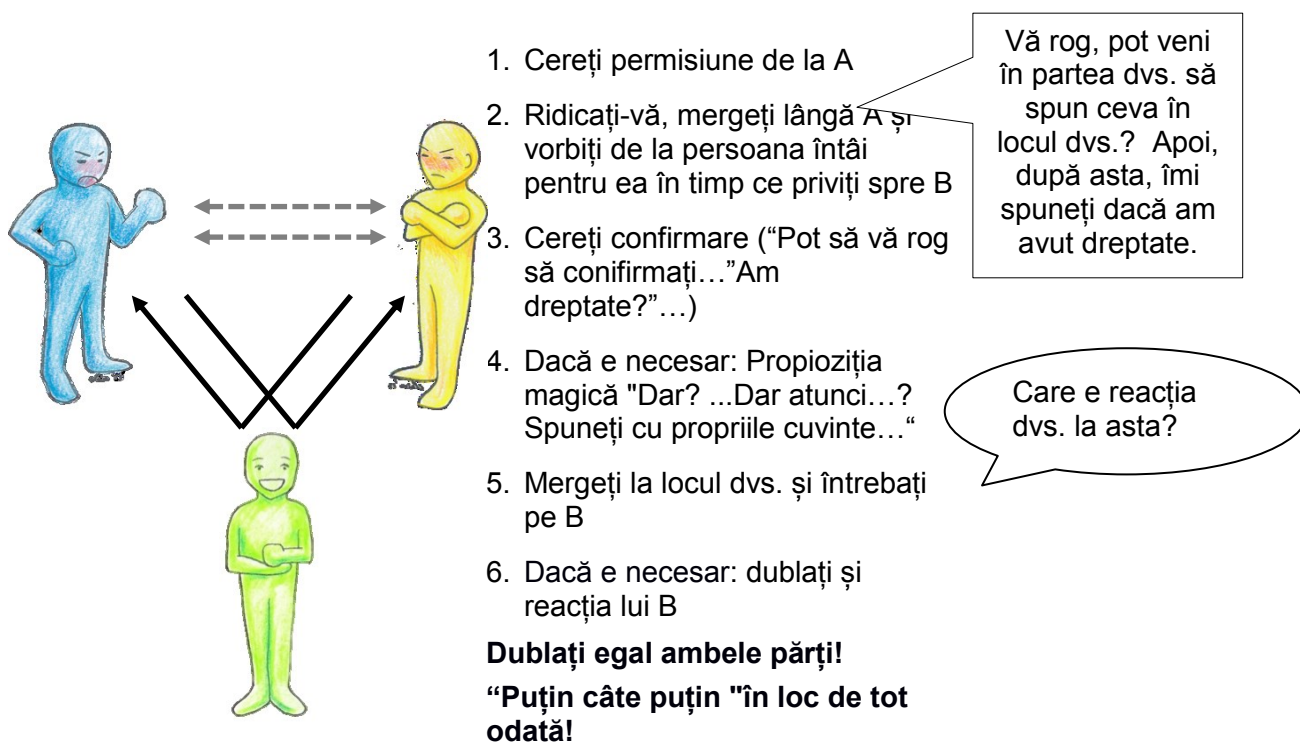


Fig. 5.3.1: Cum să începeți dublarea

Cu pasul 5 se introduce dialogul direct al participantului. Mediatorii ar trebui fie atenți ca proporțiile de dublare să fie împărțite în mod egal între toate părțile și că contribuțiile nu sunt concepute prea lungi sau complexe.

Când încep să lucreze mai mulți mediatori se simt presați de această metodă pentru a găsi cuvintele corecte. Experiența arată că dublarea nu trebuie imperativ să nimerească în țintă. Simplul fapt că mediatorii folosind această metodă demonstrează un efort de a înțelege și de

⁶ Thomann, C. (2002): Klärungshilfe. Konflikte im Beruf. Reinbek: Rowohlt (S. 276 ff)

a transporta background-urile emoționale contribuie la o reducere a vitezei dialogului conflictului. Părțile implicate în conflict, de obicei, doresc să fie înțelese în mod corespunzător și de a corecta ei înșiși, în cazul în care mediatorul nu i-a duplicat corect. Mediatorul se poate descărca de obicei, în cazul în care, în loc să încerce să găsească o dublare mai potrivită, cere "persoanei dublate" o corecție cu ajutorul așa-numitului *cuvânt magic* sau *propoziție magică* " dar atunci...", "Te rog, spune-mi cu propriile cuvinte ", sau folosesc deschideri de propoziție:" Cel mai rau lucru pentru mine este... "

Ce e dublat și cum?

Dublarea este o traducere între părțile implicate în conflict și servește la înțelegerea reciprocă a background-urilor emoționale.

Mediatorii dublează atunci când au impresia că comunicarea dintre părțile implicate în conflict ar trebui să fie finalizată. Ei îmbogățesc diverse aspecte a ceea ce este deja spus. Ei de exemplu, duplică ceea ce au auzit nespus între rânduri, sau scot la suprafață aspecte care au fost neglijate în comunicare⁷ până acum: conținut de facto, relații, auto-declarații, apeluri. Sau duplică puncte precare, care trebuie să fie clare pentru o înțelegere reciprocă.

Mai mult decât atât, prin această metodă lucrarea de traducere se poate face într-un mod în care mediatorii ajută părțile conflictului să specifice declarațiile confuze și neclare până la un punct sau să schimbe expresiile înțepătoare, defensive într-un limbaj acceptabil. O parte substanțială a dublării este că mediatorii duplică întotdeauna o parte a conflictului, atunci când au impresia că expresia aspectelor centrale ale experienței lor interioare (valori, reproșuri, dorințe, nevoi, emoții...) poate fi de ajutor pentru înțelegerea reciprocă.

Dublarea merge dincolo de repetarea și rezumarea conținutului auzit și se bazează pe empatia părților conflictului. În cazul în care este dificil pentru mediatorii să sublinieze, ei pot începe inițial cu ceea ce este evident, cu conținutul declarat deja și apoi să exprime ipoteze despre ceea ce este între liniile interpersonale. Făcând aceasta, ei se apropie încet de emoții.

Modelul-cochilie-nucleu poate fi un ajutor pentru restructurare, pentru navigarea "scufundării", a sentimentele prin straturile unice. Similar cu o scufundare reală nu trebuie să se arunce prea adânc în timp ce dublează. Dacă se va arunca prea repede prea adânc către moale, sentimentele apărut ar fi perceput ca fiind prinse, amenințătoare sau demascate de către părțile implicate în conflict. Prin urmare, mediatorii trebuie să se concentreze inițial cu atenție pe emoțiile defensive și să inițieze un dialog sincer, în cazul în care părțile implicate în conflict își pot exprima sentimentele lor greu și reproșurile reciproce fără deprecieri sau infracțiuni. În această primă fază a dialogului, atunci când puterea explozivă emoțională a conflictului și resentimentele reciproce sunt pronunțate, o escaladare sau o anulare a conversației amenință.

Sarcina mediatorului este, prin urmare, să unească resentimentele și sentimentele moi în timpul dublării. În conformitate cu principiile "în spatele fiecărui reproș se află o dorință neîmplinită - în spatele fiecărui resentiment se află un sentiment apărut, moale", mediatorii pot acum, de asemenea, numi sentimentele apărute, dureroase în porții bine dozate. De exemplu, în spatele neîncrederii stă frica de a fi dezamăgiți, în spatele furiei sentimentul de dezamăgire, etc. În cadrul dialogului cu ajutorul acestei metode persoanele implicate în acest conflict trebuie întotdeauna să controleze viteza și profunzimea. Prin urmare, mediatorii acceptă imediat, în cazul în care o parte a conflictului nu permite o aprofundare.

Dublarea este cea mai rapidă metodă de a duce la adâncirea background-urilor participanților și la înțelegerea reciprocă și, în același timp, încetinește dialogul controversat. Tot la fel ar trebui să fie utilizată atent și nu doar ca intervenție numai pentru convorbiri, pentru că în caz contrar, părțile implicate în conflict nu ar veni să spună ceva ei înșiși și, în

⁷ Schulz von Thun, F. (2006). Miteinander reden 1. Reinbek: Rowohlt

caz de dubiu nu pot reveni la propriile competențe pentru a soluționa conflictul. Următoarea fișă de lucru 5.3.1 prezintă intervențiile bine-cunoscute, folosindu-le pe care mediatorii pot controla dialogul.

Fișa de lucru 5.3.1

Intervenții pentru conversații: aduceți părțile conflictului în dialog

- **Numirea clară a subiectului:** Acum e vorba despre reproșul împotriva dvs., că dvs....
- **Chestionarea:** pentru înțelegere, aprofundare, acceptare
- **Specificarea:** cererea unor termeni specifici, descrieri sau exemple: de unde aveți această impresie?
- **Ascultarea activă a ambelor părți:** Pentru dvs. (A) a fost foarte rău că ..., și dvs. (B) simțiți că...
- **Invitarea la dialog:** Cum reacționați la asta?
- **Dialogul controlat:** Vă rog să repetați ce ați înțeles de la cealaltă parte...
- **Numirea dificultăților în comunicare:** mi s-a părut evident că nu ați luat o poziție directă...
- **Dublarea:** Pot să vin în partea dvs. și să spun ceva pentru dvs.? Apoi veți spune dacă e corect?

(3) Aplicarea exercițiului

Scopul acestui exercițiu este să se practice metoda dublării și să se încerce modelul-cochilie-nucleu ca ajutor pentru gândire și structurare. Aici, dublarea dialogului nu s-a încercat încă, dar în loc de ea, așa zisa dublare a auto-clarificării a unei persoane. Participanții lucrează în grupuri mici de trei asupra unor conflicte unice.

(4) Formarea grupurilor și instrucții (5')

Echipa de traineri îi roagă pe participanți să formeze grupuri de câte trei și le dau fișele de lucru 5.3.2-5.3.4. Un membru al echipei de traineri instruează participanții:

Ideea acestui exercițiu este să se încerce metoda dublării. O veți practica curând în grupuri de trei folosind conflicte proprii, în care dvs. ați fost una din părțile implicate ale conflictului. Asta înseamnă că vom lucra cu emoțiile, vom experimenta cu noi înșine în acest exercițiu. Un donator de caz "real" poate spune mai exact decât un actor, dacă afirmațiile au fost dublate corect, iar dacă nu, dacă e aplicabil să adauge nuanțe ale experienței.

În grupurile dvs de trei aveți următoarele roluri: donator de caz, mediator și gardă. (Exemple de cazuri pot fi distribuite dacă e necesar la cursuri anterioare ale seminarului, de exemplu cu exercițiul "solo," în timpul lucrului cu cazurile).

Fișa de lucru 5.3.2

Instrucții pentru donatorul de caz

Ca donator de caz, dacă este posibil, va rugăm să alegeți un conflict, în care ați fost sau sunteți implicați emoțional. Conflictul nu ar trebui să fie din viața dvs. privată. Acesta poate fi deja rezolvat sau nu. Vă rugăm să luați în considerare că, dacă ați ales un conflict din trecut, puteți să aduceți înapoi condițiile de stres emoțional similare ca cu cele anterioare. Vă rugăm să nu vă așteptați în nici un caz că conflictul va fi rezolvat curând. Fiți atent și alegeți gradul de deschidere pe care doriți să îl partajați cu grupul dvs. atunci când selectați cazul. Dacă nu aveți un conflict propriu, vă rugăm să reveniți la un rol, pe care l-ați întruchipat deja în cursul acestui curriculum.

Dacă ați ales un conflict, vă rugăm să vă imaginați pe scurt poziția inițială, situația, comportamentul partenerului de conflict și al dvs.

Gândiți-vă la: Ce reproșuri, sentimente dure aveți ? A existat vreo "propoziție tipică interioară" de apărare?

Ca donator de conflict, veți începe exercițiul: Vă rugăm doar explicați situația, comportamentul dvs. și comportamentul partenerului de interviu. Evitați să vorbiți despre propriile sentimente, ca mediatorii să aibă șansa să vă dubleze. Comportați-vă autentic. Dacă mediatorul vă dublează corect, confirmați. Dacă conținutul dublat nu se aplică total sau parțial, corectați.

Fișa de lucru 5.3.3

Istrucții pentru mediator

Vă rugăm să duplicați ceea ce exprimă donatorul de vaz. Vă rugăm să controlați conversația într-un mod care este potrivit pentru dvs.. Puteți întrerupe donatorul ori de câte ori doriți. În acest exercițiu - ca în general în dublare - nu este vorba despre a nimeri ținta cu fiecare dublare. Vă rugăm să confirmați după secvențe scurte de dublare cu cazul donatorului, dacă se aplică conținutul pronunțat. Dacă nu este cazul, fie puteți lua o pauză și în scurt timp să vă împăcați cu paza sau puteți utiliza *propoziția magică* : "... dar atunci...? Vă rugăm să spuneți cu cuvinte proprii... "

Luați în considerare următoarele principii etice ale dublării:

1. Nu trebuie să duplicați prea adânc, prea devreme. Înainte să folosiți Modelul-Cochilie-Nucleu trebuiește sumarizată poziția inițială/faptele obiective.
2. Luați în considerare profunzimea de scufundare la aisbergul dublu și straturile de modelului-cochilie-nucleu: de la faptele deasupra "cochiliei roșii", reproșuri defensive și resentimente cu atenție la "cochilia verde" de sentimente vulnerabile, moi:
 - Reproșuri: "... nedrept, nestabil, neînțelegător"
 - Sentimente dure ("apărarea"): furie, supărare, neplăcere...
 - Parafrizarea sentimentelor moi: păstrarea imaginii, adecvat cultural
 - Sentimente moi ("mizerie internă"): "... frici, disperare, nesiguranță..."
3. Nu se dau comentarii sau sfaturi. Fiți atenți cu o săritură rapidă: Evitați o transpunere nearanjată la pasul 5, negocierea soluțiilor!
4. Chestionarea : "E corect?"
5. Folosiți propoziția magică ("Dar atunci?" "Spus cu propriile mele cuvinte...")

Fișa de lucru 5.3.4

Instrucții pentru gardă

Luați în considerare următoarele principii etice ale dublării:

1. Nu trebuie să duplicați prea adânc, prea devreme. Înainte să folosiți Modelul-Cochilie-Nucleu trebuiește sumarizată poziția inițială/faptele obiective.

2. Luați în considerare profunzimea de scufundare la aisbergul dublu și straturile de modelului-cochilie-nucleu: de la faptele deasupra "cochiliei roșii", reproșuri defensive și resentimente cu atenție la "cochilia verde" de sentimente vulnerabile, moi:

- Reproșuri: "... nedrept, nestabil, neînțelept"
- Sentimente dure ("apărarea"): furie, supărare, neplăcere...
- Parafrizarea sentimentelor moi: păstrarea imaginii, adecvat cultural
- Sentimente moi ("mizerie internă"): "... frici, disperare, nesiguranță..."

3. Nu se dau comentarii sau sfaturi. Fiți atenți cu o săritură rapidă: Evitați o transpunere nearanjată la pasul 5, negocierea soluțiilor!

4. Chestionarea: "E corect?"

5. Folosiți propoziția magică ("Dar atunci?" "Spus cu propriile mele cuvinte...")

Puteți întrerupe mediatorul, dacă în opinia dvs. nu sunt urmărite principiile etice ale dublării. Ajutați mediatorul, dacă are nevoie de ajutor.

Fiți atent la timp. Opriți exercițiul după 15 minute și mergeți la evaluarea propoziției practice, oferindu-i oportunitatea donatorului de caz să dea feedback despre activitățile mediatorului. Începeți prin a întreba mediatorul: "La ce aspecte doriți feedback?"

(5) Lucrul în grup (3 x 20' = 60')

Urmând instrucțiunile și fișele de lucru, grupurile mici se antrenează. În trei runde de conversație fiecare membru al grupului preia un rol câte o dată. Gardele fiecărei runde notează dificultăți speciale ale medierii.

(6) Evaluarea (40')

Participanții prezintă experiențele și dificultățile lor în plenary. Fiecare grup poate prezenta cea mai importantă întrebare a lor. Trainerii răspund la întrebarea din conținut. Cele mai importante probleme de comportament sunt selectate și se lucrează cu ele specific cu metoda act-storming.

5.4 Exercițiu: dublarea dialogului într-un conflict dintre două persoane (3 ore)

Scopul acestui exercițiu este *dublarea dialogului*. Participanții lucrează în grupuri mici de câte patru folosind conflicte proprii. Exercițiul mai e numit "exercițiul gimnastic", pentru că accentul e pe dublarea cât mai multor afirmații ale părților conflictului posibil (se va ridica de multe ori, pentru a se ghemui lângă actor...), chiar dacă mediatorul într-o situație reală ar folosi poate alt metode.

(1) Pregătire (20')

Participanții formează grupuri de câte patru persoane și se divizează în cadrul acestor grupuri în două perechi. Fiecare pereche cade de acord asupra unui conflict din propria experiență, "donatorul de conflict" trebuie să fie implicat personal în acest conflict.

Fișa de lucru 5.4.1

Instrucții pentru donator și actor

Donator

Ca donator de caz, dacă este posibil, va rugăm să alegeți un conflict, în care ați fost sau sunteți implicați emoțional. Conflictul nu ar trebui să fie din viața dvs. privată. Acesta poate fi deja rezolvat sau nu. Mai departe, puteți avea doar *un partener de conflict*. Vă rugăm să luați în considerare că, dacă ați ales un conflict din trecut, puteți să aduceți înapoi condițiile de stres emoțional similare ca cu cele anterioare. Vă rugăm să nu vă așteptați în nici un caz că conflictul va fi rezolvat curând. Fiți atent și alegeți gradul de deschidere pe care doriți să îl partajați cu grupul dvs. atunci când selectați cazul. Dacă nu aveți un conflict propriu, vă rugăm să reveniți la un rol, pe care l-ați întruchipat deja în cursul acestui curriculum.

Dacă ați ales un conflict, vă rugăm să vă imaginați pe scurt poziția inițială, situația, comportamentul partenerului de conflict și al dvs.. Gândiți-vă la: Ce reproșuri, sentimente dure ați avut?

Gândiți-vă scurt la poziția partenerului dvs. de conflict și prezentați-o partenerului dvs. de conflict: Cum a văzut cealaltă parte conflictul? Cum s-a comportat? Ce comportament defensiv ați observat? Ce background-uri ați presupus? Care sunt afirmațiile tipice ale celeilalte părți?

Actorul

Puteți prelua rolul și dacă e necesar să dați întrebări donatorului, pentru a clarifica situația. Nu aveți aspirația să jucați rolul părții conflictului 100% realist. Donatorul vă poate corecta dacă pe parcursul jocii veți deriva prea departe de la conținutul conflictului, după părerea ei/lui.

Ambele

În jocul pe roluri ulterior, vă rugăm să interpretați doar situația, comportamentul dvs. și al părții conflictului, la fel ca și dorințele dvs. și problemele conflictului. Dacă sunt prea multe probleme în conflictul dvs, gândiți-vă: pentru joaca pe roluri, ce accent stă pe dialog, este sensibil să nu faceți dificil pentru mediatori să aleagă și să sorteze problemele conflictului, pentru procesare. Cel mai bine ar fi să cădeți de acord asupra unei probleme centrale, deja pe durata planificării. Evitați să vorbiți despre sentimentele dvs., ca echipa de mediere să aiba șansa să dubleze.

Important: participanții au subliniat în mod explicit la următoarele: Vă rugăm să luați un conflict propriu din trecut sau prezent, pentru că metoda de dublare se poate antrena cel mai bine cu un conflict propriu. Fiți atent ca acest conflict să nu vă atingă prea profund personal. Prin urmare, *nu luați un conflict din viața dvs. privată* (căsătorie, familie, prieteni apropiați), dar din viața profesională sau un alt mediu, mai puțin personal.

Partenerul va fi informat de către "donator" despre poziția celeilalte părți și background-uri și preia rolul.

(2) Joaca pe roluri: premiera (90')

Primul tandem joacă părțile conflictului din caz, ceilalți doi participanți preiau rolurile mediatorilor și în același timp controlează timpul.

Joaca pe roluri e structurată în modul următor:

Portretul situației (5')

Mediatorii chestionează contextul conflictului și poziția inițială ca punct de start pentru jocul pe roluri.

Simularea pasului 3 "Identificarea problemei conflictului" (15')

Urmând întrebarea de orientare "Dacă ar fi după dvs. personal, ce ar trebui discutat aici și cu ce intenție?" mai întâi donatorul de caz și apoi actorul expun perspectivele. Mediatorii întreabă despre problemele conflictului. O trecere rapidă prin faza 3 este recomandată aici.

Dialogul cu dublare obligatorie (30')

Acesta e nucleul exercițiului. Mediatorii introduc un dialog și duplează cât mai multe afirmații ale ambelor părți ale conflictului posibil. Dacă e aplicabil, ei pot întrerupe rolul scurt și să se informeze unul pe altul despre ce background-uri, ce sentimente dure și moi ei presupun. După 20 de minute, mediatorii opresc joaca pe roluri, chiar dacă nu e completă încă.

Reflectarea asupra jocului pe roluri (10')

Acum toți cei patru participanți evaluează joaca pe roluri: Ce feedback dau actorii mediatorilor? Ce întrebări are întregul grup? Ce experiențe bune (practici bune) vre grupul să împartă cu plenarul? Fiecare grup poate scrie două întrebări ca exemple de bună practică pe fișe

Evaluarea în plenar (30')

Participanții pun fișele de evaluare pe planșă/ perete lipicios și prezintă experiențele lor și dificultățile în plenar. Trainerii răspund la întrebări și dacă e aplicabil experiențele de bună practică pot fi prezentate ca act storming.

(3) Jocul pe roluri: etapa a doua (90')

Al doilea joc este desfășurat ca și primul. Participanții sunt instruiți să folosească experiențele din prima rundă și cunoștințele din evaluare în exercițiul lor.

5.5 Clarificarea background-urilor în dialoguri acvariu (1 zi, 6-7 ore)

Scenarii de mediere în lucru cu conflictul

Toate scenariile și intervențiile din conversații ținesc inițierea unui dialog între părțile conflictului, în care ei se adresează unul altuia și reacționează. Background-urile și emoțiile care stau în spatele punctelor de vedere sunt expuse atât cât sunt importante pentru înțelegere reciprocă. Feedback-ul se oferă mutual. Acest dialog nu trebuie să fie întotdeauna armonios. Poate să fie clar și că părțile conflictului nu vor să aibă de a face una cu alta. Mai departe este prezentat lucrul cu conflictul dintre două persoane ale aceluiași grup și o abordare pentru lucrul cu grupurile de interes.

(1) Scenariul 1: Lucrul cu două persoane în cadrul unui grup

Despre procedura generală: întâi de toate, cele două părți ale conflictului clarifică background-urile pozițiilor lor cu mediatorul, apoi vor intra în dialog direct cu partenerul de conflict. Mediatorul controlează dialogul prin structurare constantă, întrebări frecvente, rezumat, ascultare activă și, uneori, traducere folosind metoda dublării. Inițial, mediatorul este adresa declarațiilor părților implicate în conflict. Mai târziu, mediatorul structurează argumentul sortat. Acțiunile care au rănit și reproșurile ar trebui să fie împărtășite reciproc, în scopul de a fi în măsură să fie înțelese, digerate și să se lase trecutul în pace. Un cerc conversație cu partenerii de conflict separați este

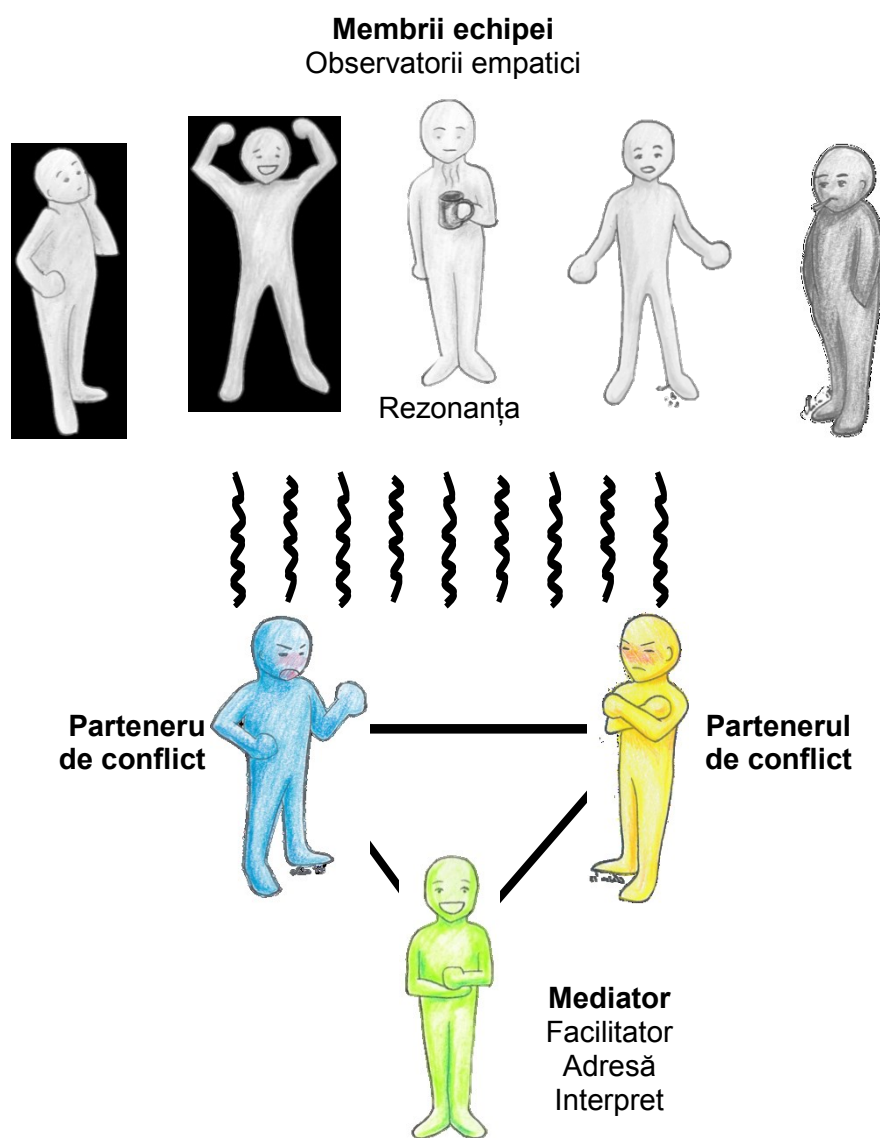


Fig. 5.5.1: Dialogul medierii între două persoane ale unei echipe: scenariu separat

adesea ales ca pentru relaxare pentru un dialog între două persoane: mediatorul se poate concentra asupra celor doi parteneri de conflict, ceilalți membri ai grupului să ia rolul de observatori: ei pot funcționa ca un "organism de rezonanță" și, la cerere, să contribuie reacțiile lor ca fapte obiective, empatie și - la un moment dat mai târziu -, de asemenea, idei pentru soluții. O distanță notabilă între partenerii de conflict cu grupul rămas ajută mediatorul

să mențină controlul în comunicare. În cazul în care cele două părți conflictuale stau în cercul întregului grup în timpul conversației, ceilalți membri ai grupului au tendința de a cădea înapoi în modelul lor de comunicare obișnuit și să intervină (mai ales zadarnic), așa cum s-au obișnuit

Cu siguranță, de multe ori următoarea procedură este suficientă, ceea ce este mai puțin evident, care separă două persoane din grup: grupul, inclusiv mediatorii, rămâne așezați în cerc, dar cei doi adversari stau în stânga și în dreapta mediatorului. În acest fel membrii grupului rămași pot îndrepta atenția lor mai puternică în procesul de clarificare.

Cu ambele variante mediatorul trebuie să evalueze dacă procesarea conflictului dintre două persoane în fața întregului grup este metoda potrivită de alegere. Procedura ar trebui să fie aleasă în cazul, că conflictul dintre două persoane are un efect mare asupra grupului : Aceasta are avantajul că toți membrii grupului știu și învață să înțeleagă trecutul conflictului și pot contribui la o soluție durabilă în viitor bazată pe aceasta. În același timp, există, desigur, un mare risc pentru părțile implicate în conflict :

în timpul clarificării pot fi exprimate detalii personale, ceea ce ar putea fi de ajutor pentru înțelegerea reciprocă între părțile implicate în conflict, dar sunt prea private pentru publicitatea întregului grup. În același timp, membrii grupului unic s-ar putea confrunta cu deschiderea personală insensibil sau neconfidențial. Mediatorii, de asemenea, cu experiență poate fi suprainpozitați uneori de complexitatea de a clarifica o problemă de relații în cadrul unui grup. În caz de îndoială, conflictele dintre două persoane ar trebui să fie procesate în afara grupului, mai privat. Ulterior, se poate decide care puncte de clarificare ar trebui să fie raportate înapoi la grup. O altă variație a lucrului cu conflictul cu două persoane este *dublarea mixată*^{8 9}. Precondiția acestei metode este ca să fie disponibili doi mediatori. Mai întâi ei vorbesc paralel și aparte cu una din părțile conflictului. Apoi, cele patru persoane se adună.

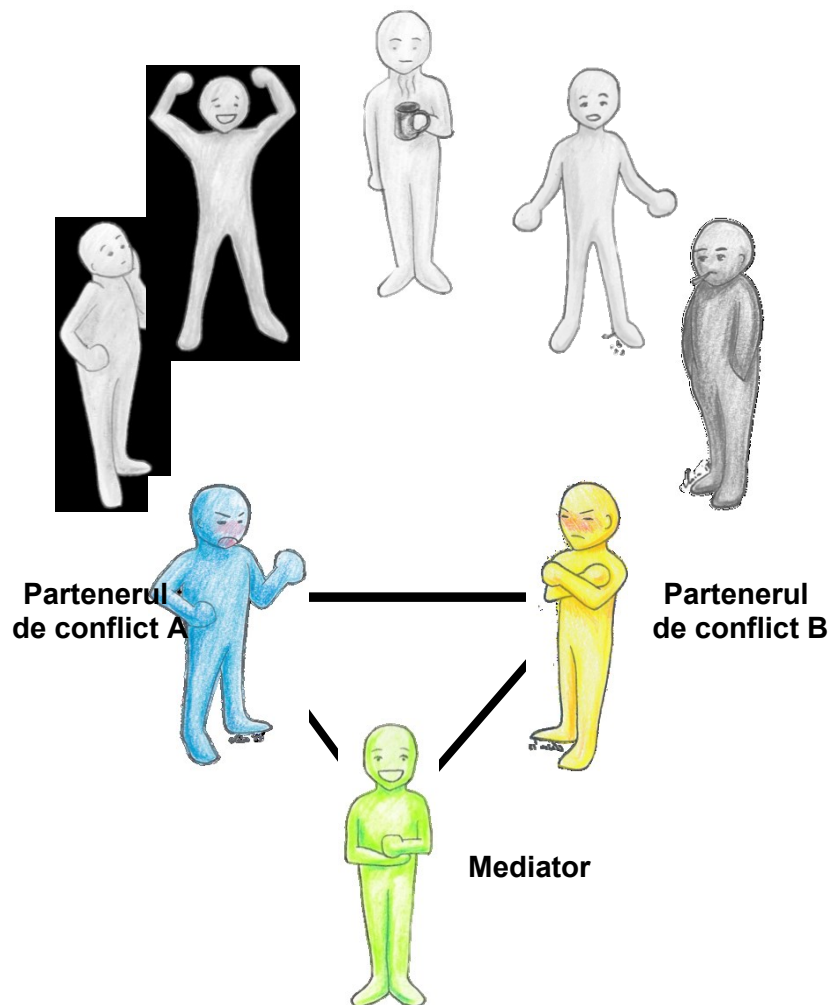


Fig. 5.5.2: Dialogul de mediere între doi membri ai unui grup: scenariu integrat

⁸ Watzke, E. (1999). Das gemischte Doppel. In Klammer, G., Geissler, P. (Hrsg.): Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung. Wien: Falter (S. 190ff)

⁹ pasul 2

Mediatorii raportează în primul rând unul altuia, ceea ce au auzit de la petrecerea lor. Inițial adversarii doar ascultă. Un dialog direct nu este permis în acest moment. Apoi, părțile implicate în conflict corectează versiunile mediatorilor, până versiunile sunt conform perspectivelor lor. Acum doar, dialogul începe între părțile implicate în conflict. Mediatorii îl structurează împreună așa cum este descris mai sus.

(2) Scenariul 2: lucrul cu grupurile de interes – metoda acvariului¹⁰

În conflictele dintre mai multe părți, de obicei, există două sau mai multe grupuri de interese, așa-numite "tabere". Acestea au fost adesea construite în ceea ce privește caracteristicile structurale. Acestea pot fi diferite grupe de ocupații într-un context profesional, care lucrează împreună în mod regulat într-un proiect, de exemplu, profesori, educatori, asistenți sociali și psihologi într-o școală. De asemenea, alte caracteristici pot defini subgrupurile, de exemplu, apartenența la religii, naționalitate, direcții politice, diferențele de venit, etc. Linii de conflict ale membrilor unici cu privire la conținut pot fi complet egale pentru grupurile respective. În acest caz, membrii partidelor de conflict respective sunt afectate în mod egal și reprezintă aceeași poziție. Cu toate acestea, de obicei, participarea conflictului în tabere variază în putere. Poate că persoanele singure au propria lor poziție în conflict, se simt prea puternic cerute în conflictul din subgrupul lor, sunt neutre sau chiar se identifică parțial cu cealaltă parte. În conflictele dintre mai multe părți taberele de obicei, au tendința de a sublinia asemănările percepute pozitiv în contrast cu caracteristicile critice din partea cealaltă.

Ordinea așezării

Pentru explorarea trecuturilor unice ale grupurilor de conflict, în mediereadintre mai multe părți cele mai multe dintre toate metodele acvariului au fost dovedite. În această procedură, de asemenea, numită Metoda Cerc-Interior-Cerc-Exterior, reprezentanți ai fiecărui grup de interese vorbesc în cercul interior (în acvariu), cu echipa de mediere. Dacă este necesar, acei membri, care nu se pot potrivi într-o tabără, pot fi luați în cercul interior, astfel încât să poată contribui, de asemenea, punctul lor de vedere. Participanții rămași stau în cercul exterior, ascultă și nu spun nimic, în timp ce medierea are loc în cercul interior. Mediatorul însoțește schimbul cu aceeași metodă ca în cazul unui dialog între două părți din conflict: clarificarea întrebărilor, încurajarea de a vorbi, ascultarea activă, dublarea etc (a se vedea fișa de lucru 5.3.1).

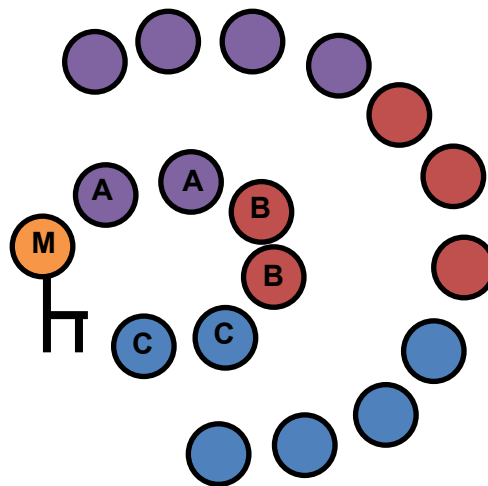


Fig. 5.5.3: Dialogul-Acvariu cu reprezentanții părților conflictului și scaunul liber

Scaunul liber pentru "oaspeți" din cercul exterior

Pentru a păstra structura flexibilă și pentru a oferi posibilitatea celor din afară să se exprime, echipa de mediere are următoarele posibilități: Metoda *scaunul pentru oaspeți* păstrează un scaun vacant în cercul interior, opțional, un scaun pentru fiecare parte din conflict. Un participant din cercul exterior poate lua loc pe el să clarifice poziția lui sau a ei, până când totul este spus sau un alt membru al cercului exterior vrea să ia locul pe scaunul pentru oaspeți.

Într-o altă formă a acestei metode participanți din cercul exterior sunt permisi pentru a înlocui un membru al cercului interior. Acestui membru îi este permis să termine propoziția și apoi eliberează locul său pentru participanții din cercul exterior, astfel încât o persoană din cercul exterior poată lucra în cercul interior.

¹⁰ Redlich, A. (2012): Konfliktmoderation in Gruppen. Hamburg: Windmühle (S.182ff)

Această metodă acvariu facilitează echipa de mediere pentru a începe un dialog sortat care este obligat față de adevăr, nu armonie. O parte din adevăr se arată la începutul dialogului, similar cu medierea dintre două părți, de multe ori ca furie, revoltă, reproșuri reciproce și acuzații. Această parte este deosebit de neplăcută, deranjantă în grupuri cu multe tabere și este vastă rapid, cât și pentru participanți, precum și pentru mediatori, pentru că adversarii în mod constant se întrerup reciproc. Relaxarea separată cu cunoștințe într-un acvariu permite să se structureze comunicarea și lasă tuturor părților timp egal pentru a vorbi, de asemenea, pentru a ajuta la aspectele agresive să fie pronunțate.

Acordurile dintre reprezentanți și părțile lor

Soldurile intermediare ocazionale s-au dovedit a fi de ajutor pentru a face situația împovăraătoare emoțional pentru participanții din cercul exterior mai ușor de suportat. Soldurile intermediare nu crează numai structură în dispută, dar, de asemenea, oferă posibilitatea de a aduce în diferențieri utile și noi perspective. În afară de aceasta membrii grupului neutru sau liderii de grup cu interese majore pot contribui perspectivele lor. În general, reprezentanții ar trebui să poată avea un schimb liber în interiorul partidului lor, astfel încât acestea să poată exprima punctul său de vedere un pic mai încrezător în următoarea fază.

Construind pe o primă rundă în mare parte neplăcută cu următorul echilibru interimar procesul ulterior dialogului acvariu servește pentru a explora părți mai adânci ale experienței de conflict. Echipa de mediere caută - ca să spunem așa, în straturile mai adânci ale aisbergului dublu - pentru (restul) baze durabile în relație. Acest lucru este pe de o parte, cu privire la schimbul de creanțe, interese și nevoi, precum și despre legături interpersonale, sentimente dureroase moi, pe de altă parte, de asemenea, cu privire la resurse ca obiective comune, experiențe pozitive și speranțe. Cu ajutorul dialogului acvariu două obiective sunt atinse: clarificarea conflictului rămâne cuprinzătoare pentru mediatori, în același timp, toate părțile din conflict sunt implicate. Încheierea acestui dialog nu trebuie să fie armonioasă. Dar clarificarea background-urilor interpersonale deschide calea pentru soluționarea aspectelor conflictului, că nevoile reale și sentimentele tuturor părților din conflict au fost exprimate și înțelese de către ceilalți.

(3) Excursus: conflict intern în grup în timpul moderării unui conflict inter-grup¹¹

În timpul clarificării dintre mai multe grupuri diferite puncte de vedere sau de conflicte pot apărea în cadrul partidelor unice de conflict. Pentru echipa de mediere este cel mai important să le recunoască și să le numească, pentru a putea lua o decizie cu privire la ele, și dacă da, în ce formă, conflictul din cadrul unei tabere influențează clarificarea dintre grupurile de interese. În funcție de răspunsul la această întrebare sunt răspunsurile la aceste întrebări: "Ce poate să aștepte și ce trebuie să aștepte" - "? Cum putem continua" - "Cu ce ar trebuie să se lucreze mai întâi, ce urmează?"

. Deoarece conflictele din cadrul unui grup antagoniste sunt o normă, nu o excepție, mediatorii ar trebui să se ocupe de aceste probleme deja în timp ce se potrivesc cu persoanele în simple grupuri de interese, precum și în timp ce stabilesc ordinea de prelucrare a problemei. Aceasta se va clarifica în pasul 3 la identificarea problemelor de conflict (capitolul 4), iar dacă și este aplicabil dacă există un conflict în unul sau mai multe grupuri de interese și modul în care acestea ar trebui să fie tratate. În cazul în care pozițiile din cadrul unui grup de interes sunt redirectionare prea mult, fie formarea de grupuri va fi regândită sau o clarificare în cadrul acestui grup de interese trebuie să aibă loc înainte de a lucra cu conflictele inter-grup. În cazul în care echipa de mediere observă semnale care

¹¹Stagge, C., Redlich, A. (2007). Wir? Nein, ihr! Auf dem Weg zu einer Methodik der Konfliktmoderation zwischen Gruppen. In: Lange, R., Kaeding, P., Lehmkuhl, M., Pfingsten-Wismer, H. (Hrsg. 2007). Frischer Wind für Mediation. Frankfurt: Bundesverband für Mediation, S. 94-115

indică un conflict intra-grup ar trebui să vorbească despre această impresie cu acest partid, în primul rând. În cazul în care contradicțiile în termen de un partid ating clarificarea în general, dar nu-l împiedică, medierea între grupuri ar trebui să fie continuată. Dacă este necesar, cu un conflict de grup intern poate fi lucrat mai târziu. Decizia este luată de partea respectivă, împreună cu sprijinul echipei de mediere.

În cazul în care conflictul din cadrul unei părți duce la handicap sau împiedică clarificarea între grupuri, va fi necesar să se lucreze în primul rând cu conflictul de grup intern. Prin urmare, un nou contract este necesar. În mod normal, următoarea regulă a degetului mare se aplică: Echipa de mediere ar trebui să urmeze primul contract pentru acest pas. Alte conflicte trebuie să fie numite în orice caz. Prelucrarea este posibil să fie întârziată.

Exercițiu: Simularea dialogului acvariu în grupuri mici

În acest exercițiu metoda acvariului este folosită pentru explorarea perspectivelor și clarificarea background-urilor folosind un conflict intergrup *dintre două grupuri*. Sunt folosite grupuri mici de câte șase persoane, ca toți participanții să fie activi. În fiecare grup doi mediatori lucrează cu patru reprezentanți (câte doi reprezentanți din cele două grupuri). În acest exercițiu participanții fac cercul exterior cu reprezentanții rămași ale celor două grupuri. Această unitate de training lucrează cu 24 de persoane. Puteți face acest exercițiu cu cel puțin 6, 12, 18, 24 etc. participanți.

Trainerul poate utiliza în acest exercițiu cazuri din appendixul manualului (capitolul 10) sau un caz curent de la unul din participanți. Poate fi sensibil să se folosească un caz din noi, în care problemele conflictului au fost deja definite (capitolul 4). Precondițiile pentru acest exercițiu sunt

- Sunt două părți / grupuri de interes
- Sunt definite trei probleme ale conflictului, care vor fi clarificate în acvariu

(1) Poziția inițială (30')

Întreg grupul de participanți e divizat în trei grupuri de câte 8 persoane:

Grupul A = reprezentanții grupului A

Grupul B = reprezentanții grupului B

Grupul C = mediatorii

Aceste grupuri intră în roluri separat. Toate trei grupuri primesc aceeași poziție de start, în care sunt definite trei probleme ale conflictului. Reprezentanții de interes ai grupurilor A și B primesc de asemenea instrucțiunile pentru roluri respective pentru purtătorul de cuvânt tipic al grupului lor. În timp ce actorii intră în rol și poziții, grupul de mediatorii se împarte în perechi și planifică procedura medierii. Trainerii sunt disponibili pentru întrebări.

(2) Construirea grupurilor mici pentru fazele de training (15')

Fiecare grup de interes la fel ca și grupul de mediere este divizat în patru perechi. Trei perechi (doi reprezentanți din fiecare grup) formează un grup de training din șase persoane. În fiecare grup de șase, se lucrează cu cele trei probleme ale conflictului una după alta. Grupul de șase rămâne împreună toată ziua de training.

Sunt *trei runde* în total: în fiecare rundă mediatorii moderează un dialog acvariu între cele alte patru persoane care joacă delegații grupurilor de interes.

(3) Pauză (15')

(4) 1. simularea acvariului – exercițiu în grupuri mici (60')

Clarificarea perspectivelor și explorarea background-urilor referitor la *prima* problemă a conflictului: mediatorii conduc un dialog între cele două grupuri de interes, folosind intervențiile pentru conversațiile prezentate în acest capitol și modelul-nucleu-cochilie. Ei au posibilitatea în timpul acestei secvențe să înghețe joaca pe roluri pentru a se reconcilia unul cu altul sau să întrebe trainerul ceva.

(5) Simularea balanței interimare (20')

În cadrul grupului de interes: Actorii se întâlnesc în grupurile lor și vorbesc despre rezultate. Ei au sarcina de a evalua impresiile lor despre prima rundă în timp ce iau în considerare următoarele întrebări:

- Ce am înțeles de la cealaltă parte? (Referitor la problema de conflict 1 și în general)
- Atitudinea noastră curentă față de cealaltă parte a conflictului și problemă: s-a schimbat ceva, dacă da – cum ?

În cadrul grupurilor de mediatori are loc un schimb de experiență. Trainerii pot asista acest schimb și sun disponibili pentru întrebări.

Întrebări posibile pentru evaluare:

- Ce am înțeles de la cele două părți din conflict?
- Referitor la problema conflictului 1 – ce atitudine, interese și cerințe, ce necesități, ce emoții am distins?
- Ce experiențe bune am avut în timpul medierii? Au fost evidențieri?
- Pe baza a ce putem construi a doua rundă?
- Ce a fost dificil?
- Ce întrebări ați dori să clarificați, ca să fim bine pregătiți pentru următoarea rundă?

(6) Planificarea celei de-a doua simulări a acvariului referitor la joaca pe roluri, în plenar (10')

Întregul grup se întâlnește și pregătește poziția de start pentru clarificarea celei de-a doua probleme a conflictului. Întrebare de orientare: Au fost evenimente în prima rundă care au atins sau posibil au schimbat poziția de start originală?

(7) Pauza de masă (30')**(8) 2. simularea acvariului – exercițiu în grupuri mici (60')**

Clarificarea perspectivelor și explorarea background-urilor celei de-a doua probleme a conflictului: mediatorii ghidează dialogul dintre cele două grupuri de interes. Ei construiesc experiențe și cunoștințe din prima rundă și continuă să folosească repertoriul metodei cunoscute. Ei au posibilitatea în timpul acestei secvențe să oprească joaca pe roluri pentru a se sfătui unul cu altul sau să dea întrebări trainerilor.

(9) Simularea balanței interimare (20')

În cadrul grupului de interes: Actorii se întâlnesc în grupul lor de interes și vorbesc despre rezultate. Ei au sarcina de a evalua impresiile lor din prima rundă în timp ce iau în considerare următoarele întrebări:

- Ce am înțeles de la cealaltă parte? (Referitor la problema de conflict 2 și în general)
- Atitudinea noastră curentă față de cealaltă parte a conflictului și problemă: s-a schimbat ceva, dacă da – cum ?

În cadrul grupurilor de mediatori are loc un schimb de experiență. Trainerii pot asista acest schimb și sun disponibili pentru întrebări.

Întrebări posibile pentru evaluare:

- Ce am înțeles de la cele două părți din conflict?
- Referitor la problema conflictului 2 – ce atitudine, interese și cerințe, ce necesități, ce emoții am distins?
- Ce experiențe bune am avut în timpul medierii? Au fost evidențieri?
- Pe baza a ce putem construi a treia rundă?
- Ce a fost dificil?
- Ce întrebări ați dori să clarificați, ca să fim bine pregătiți pentru următoarea rundă?

(10) Planificarea celei de-a treia simulări a acvariului referitor la joaca pe roluri, în plenar (10')

Întregul grup se întâlnește și pregătește poziția de start pentru clarificarea celei de-a doua probleme a conflictului. Întrebare de orientare: Au fost evenimente în prima rundă care au atins sau posibil au schimbat poziția de start originală?

(11) Pauză de cafea (30'; 15:30)

(12) 3. simularea acvariului – exercițiu în grupuri mici (60')

Clarificarea perspectivelor și explorarea background-urilor celei de-a *treia* probleme a conflictului: mediatorii ghidează dialogul dintre cele două grupuri de interes. Ei construiesc experiențe și cunoștințe din prima rundă și continuă să folosească repertoriul metodei cunoscute. Ei au posibilitatea în timpul acestei secvențe să oprească joaca pe roluri pentru a se sfătui unul cu altul sau să dea întrebări trainerilor.

(13) Simularea balanței interimare (20')

În cadrul grupului de interes: Actorii se întâlnesc în grupul lor de interes și vorbesc despre rezultate. Ei au sarcina de a evalua impresiile lor din prima rundă în timp ce iau în considerare următoarele întrebări:

- Ce am înțeles de la cealaltă parte? (Referitor la problema de conflict 3 și în general)
- Atitudinea noastră curentă față de cealaltă parte a conflictului și problemă: s-a schimbat ceva, dacă da – cum ?

În cadrul grupurilor de mediatorii are loc un schimb de experiență. Trainerii pot asista acest schimb și sun disponibili pentru întrebări.

Întrebări posibile pentru evaluare:

- Ce am înțeles de la cele două părți din conflict?
- Referitor la problema conflictului 3 – ce atitudine, interese și cerințe, ce necesități, ce emoții am distins?
- Ce experiențe bune am avut în timpul medierii? Au fost evidențieri?
- Pe baza a ce putem construi a treia rundă?
- A fost dificil?
- Cum evaluați acum cele trei runde de acvariu în total?

Evaluarea în plenar – fișe și discuții (50')

Întreg grupul se adună și evaluează exercițiul în această ultimă secvență. Pentru asta mai întâi perechile respective de grupuri de interes se adună, la fel și perechile de mediere. Fiecare pereche poate scrie câte două fișe după criteriile:

- Practici-bune / Lecții învățate: Ce metode / intervenții au avut succes și au fost bune pentru abordarea situațiilor dificile? (2 fișe roșii)
- Ce întrebări avem? (2 fișe albastre)

Fișele sunt plasate separat conform punctelor de vedere ale participanților și ale mediatorilor. Trainerul răspunde la întrebări, dacă e aplicabil sunt prezentate experiențele de bună practică sub formă de act-storming.