

冲突调解

的技巧 (下册)

教师指南

作者 爱丽丝·弗雷泽·埃文斯
罗伯特·A·埃文斯
罗纳德·S·克雷比尔
翻译 魏可钦 何 钢
译审 张利伟



冲突调解的技巧

(下册)

教师指南

作者 爱丽丝·弗雷泽·埃文斯
罗伯特·A·埃文斯
罗纳德·S·克雷比尔
翻译 魏可钦 何 钢
译审 张利伟

图书在版编目(CIP)数据

冲突调解的技巧 / (美)埃文斯(Evans, A. F.), (美)埃文斯(Evans, R. A.), (美)克雷比尔(Kraybill, R. S.)著; 魏可钦, 何钢译. —南京: 南京大学出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-305-08538-3

I. ①冲… II. ①埃… ②埃… ③克… ④魏… ⑤何…
III. ①冲突—调解 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 129387 号

出版发行 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093
网 址 <http://www.NjupCo.com>
出 版 人 左 健

书 名 冲突调解的技巧(下册:教师指南)
作 者 爱丽丝·弗雷泽·埃文斯
罗伯特·A·埃文斯
罗纳德·S·克雷比尔
翻 译 魏可钦 何 钢
译 审 张利伟
责任编辑 胡 豪 沈佳梅 编辑热线 025-83594071
照 排 南京玄武湖印刷照排中心
印 刷 江苏南大印刷厂
开 本 787×1092 1/16 印张 8.5 字数 210 千
版 次 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷
印 数 1—3000
ISBN 978-7-305-08538-3
上下册总定价 40.00 元(本册定价 20.00 元)

发行热线 025-83594756
电子邮件 Press@NjupCo.com
Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有, 侵权必究
* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

序 言

自古以来,凡是有人的地方就有冲突。在当代,人与自然之间、人与社会之间、人与人之间的冲突尤甚。化解冲突,归于和谐,是一个亘古恒新的话题,也是一个被普遍追求的理想。受此感召,美国犁铧学会罗伯特·埃文斯和爱丽斯·埃文斯教授夫妇投身冲突化解的工作几十年,集实践经验之精华,写成《冲突调解的技巧》一书,传道授业,令人感佩。

从社会学的视角来看,冲突是社会互动的一种基本形式,只要有互动,就可能产生冲突。因此,社会冲突并不可怕,关键是如何化解冲突,并从冲突及其化解中实现更加有效的社会整合、更加紧密的社会团结。无论是个人、家庭,还是群体、组织,了解和学习冲突化解的技巧,对于提升互动的效果,推动关系的和谐,都大有裨益。

当今的中国正处于社会转型期,利益关系愈趋复杂,社会矛盾日益紧张,阶层冲突不断加剧,不同利益群体的诉求彼此冲撞,各类群体性事件频频发生。各级政府疲于奔命,忙于“救火”,但总是效果欠佳,“按下葫芦浮起了瓢”。其实,对利益矛盾,不能压制,只能引导;对社会冲突,不能“应急”,只能化解。除了通过公共政策和公共治理,切实调整利益结构、理顺利益关系以外,也还需要加强沟通、积极互动。而沟通、互动之道首在倾听,只有在了解了不同人群的利益诉求并开始了真诚的沟通以后,才会有利益的协调兼顾和矛盾误会的澄清,进而实现良性的互动、社会的和谐。因此,无论是有正义感使命感的学者,抑或是有责任担当的领导者、管理者,能否停下匆忙的脚步,冷静思考一下:我们是否真诚倾听了诉求者的声音?或是放下尊贵的身段,仔细检视一下:我们是否掌握并运用了沟通的技巧?这就是我们郑重推荐本书的原因。因为它介绍并提炼了化解冲突的一系列实用技巧。本书的作者虽然地位不强势、力量不吓人,但其情可嘉,其志可赞!中国今天的社会紧张非一日之寒,我们无法寄希望于任何有立竿见影之效的灵丹妙药,然而任何有利于改进人际关系、促进社会和谐的方法技巧,都不妨拿来试一试、用一用。

南京大学社会风险与公共危机管理研究中心,一直致力于社会风险的化解与信息沟通。我们中心与美国犁铧学会在2008年进行了初步接触,联合举办了为期1天的课程展示;2009年,双方进一步深化了合作关系,举办了为期4天的课程研讨班,邀请政府中从事维稳、司法、工会、民政、社区工作的人员以及志愿者共同参与此项培训,反响甚佳;2010年,我们中心又选派了2名研究人员参加美国犁铧学会主持的该项目的高级培

训活动,初步掌握了冲突化解的应用技巧。2011年,我们计划与美国犁铧学会持续合作,开展案例写作培训,并将该培训融入中心承担的各类危机管理培训项目中,使其本土化,并在使用中检验其适用性。当然,如何将这一“冲突调解的技巧”更好地服务于中国转型期的社会风险化解,需要更加持续的努力与实践,也期待更多的有志者积极参与。

南京大学社会风险与公共危机管理研究中心

主任 童星

2010年12月

目 录

中文版致辞	1
英文原版致辞	3
前言	5
第一部分 协助性技巧	10
第一章 有效运用角色扮演	13
创造安全空间	13
学习周期	14
角色扮演在学习周期中的运用	14
总结角色扮演,进行小组内指导	16
利用小组指导	17
指导的任务	17
引领角色扮演的大组总结	19
角色扮演之外	19
第二章 冲突转化中的案例研究:案例简介及运用	20
社区冲突转化的案例	21
选择合适的案例	21
介绍案例	22
阅读案例	22
案例教学	23
关于有效案例教学的建议	27
关于案例和案例教学的说明	30
其他案例研究来源	31
第二部分 研讨班规划	33
第三章 社区冲突转化基础研讨班	35
第一天	35
第二天	51
第四章 简要入门研讨班的规划	62

为期半天的调解技巧研讨班	62
为期一天的研讨班:调解入门	65
第五章 高级研讨班规划	69
第三部分 社区冲突	78
第六章 社区冲突案例研究	79
喧闹的造船厂	79
山羊和哭泣的山	84
第一部分 长期损害和短期需求	84
第二部分 关于山羊的冲突	86
民工的困境	90
尊老爱幼	96
从煤说起	102
第一部分	102
第二部分	103
第三部分	104
煤矿:生存还是安全	109
被唾弃的受害者	114
第七章 独立角色扮演	120
邻里冲突:孩子和狗	120
学生和爵士乐手	121
北京办公室里的争吵	122
第八章 学习性练习和提神的游戏	124
一、缠绕的手	124
二、孙悟空、唐僧和妖怪	125
三、拇指练习和过程的力量	125
四、拔河练习	126
五、3F 游戏	127
六、提神游戏	128
参考资料	130
延伸阅读书目	131

中文版致辞

作为《冲突调解的技巧》^①中文版的作者,我们在此向北京、南京和上海五期研讨班的学员们表示感谢,感谢你们作出的巨大贡献。除了介绍实现“和谐社会的风险管理”的概念和方法外,这些研讨班使我们有机会试验、修改和完善本书中的教学建议。

我们和之前的合作作者罗纳德·S·克雷比尔一起,向香港思汇政策研究所营运总监叶澌澌女士表示特别的感谢。澌澌作为共同培训人、翻译和项目伙伴,表现出出色的创造力、积极性和组织能力,是犁铧学会和思汇研究所的风险管理项目得以实施和进一步发展不可缺少的一部分。

这些教育材料得以修订和完善,是睿智的顾问、组织支持者和从各个开办过基础研讨班的城市里精选的学生和教师共同努力的结果。在此,我们向这些个人、机构、组织和他们的项目代表表示由衷感谢。

我们要感谢:南京大学的张利伟副教授、南京大学社会风险与公共危机管理研究中心研究员张海波副教授、爱德基金会的丘仲辉先生和余红玉女士、江苏国际文化交流中心的仓健先生、上海师范大学社会学系社会工作专业的张宇莲教授、上海社科院的晏可佳教授、北京大学社会学系卢云峰教授、北京妇女法律研究和服务中心《妇女观察》的王晓蓓女士。

我们特别感谢主译魏可钦女士以及她的先生何钢。何钢夫妇均毕业于北京大学。可钦翻译了这两本书,她总能在紧凑的研讨班开班之前完成相应材料的翻译。她勤勉翻译,且根据文化差异对于书稿的中文翻译提供了很多建议,我们已将这些建议纳入此版本的编写中。

最后,我们还要感谢来自高校、社科机构、政府部门、非营利组织、文化和宗教团体的中国研讨班的学员们。他们在使用本书的原稿时,根据个人和团体的具体情况,因地制宜地调整了《教师指南》中互动性强的研讨班的教学设计,并将之用于当地的实际教学

^① 本书英文原版书名为:PEACE SKILLS,中文版出版时,经作者同意以《冲突调解的技巧》为书名呈现。本书中所说的“和平建设者”和“冲突调解者”即为同样的人。

中。我们深信,研讨班的毕业生和将来的读者们在尊重研讨班学员的尊严和价值,以及建设中国和谐社会的过程中,能创造性地运用这些教学材料。

爱丽丝·弗雷泽·埃文斯

罗伯特·A·埃文斯

2010年9月于美国康州辛伯斯市

英文原版致辞

作为作者,我们非常感谢许许多多的共同培训师、研讨班学员和项目成员。你们投入了大量的时间、精力和心血来开发这些资源,以求实现冲突的和解与转化。这本《教师指南》是献给这些朋友和同事的,感谢他们对和平与正义的无私奉献。

我们尤其要感谢“正义和解赋权(CERJ)”项目的成员们。四十位社区领导和社区成员一起举办培训,日夜操劳长达两年,旨在培训来自各民族的调解人、培训师和社区冲突转化的倡导者。在洛杉矶和费城,这些学员们已承担起另一项为期三年的社区和平建设志愿任务。《调解人手册》和这本《教师指南》里的许多材料,都经由“正义和解赋权(CERJ)”研讨班的检验和修订。此外,我们在北美、非洲、东南亚的数十个社区里为社区领导和宗教领袖举办的研讨班也采用了这些材料。

非常感谢皮尤慈善信托基金、福特基金会、W·K·凯洛格基金会、詹姆斯·欧文基金会、威廉与弗洛拉·惠利特基金会、奎斯塔基金会、卡彭特基金会以及麦克阿瑟基金会,感谢你们为社区冲突转化的课程提供的资金支持。

犁铧学会的董事会为这一长达十年之久的研究和写作,提供了积极的建议和无私的帮助。我们在和平建设方面的伙伴——犁铧学会的工作人员比尔·赫尔姆斯泰特、珍妮特·科哈诺夫斯基、玛格丽塔·施泰内格-凯泽,协助我们进行编写、检测和分发的的工作。他们坚持不懈并快乐地对《手册》和《指南》进行了上百次的修订。

非常感谢我们的朋友和对话伙伴——瓦尔特·温克,感谢他的深邃的洞察力,他一直以来提出不同观点,丰富了我们的论点。还有,如果没有罗恩·克雷比尔的远见和帮助,我们恐怕也不会像现在这样投入到和解与转化关系的网络中去——它创造性地改变了我们的生活,并丰富了我们的人生。我们从罗恩那里学到了冲突调解的技巧,得到了培训练习,并根据我们在美国城市和国际环境的不同进行了调整,构成了我们研讨班教学的一个重要部分。虽然这本《教师指南》的内容最终是由我们完成的,但我们要向合作伙伴和朋友们对这本书做出的巨大贡献表示感谢。我们要感谢约塞-巴斯的编辑莎拉·伯尔斯特,她在本项目合作中态度严谨、持之以恒,且处事灵活;感谢迈克尔·摩尔对

本书所做的编辑工作。

我们深信，是人性中的善良与光辉，让所有这一切成为了可能。

爱丽丝·埃文斯 鲍勃·埃文斯

2000年11月

康涅狄格州 辛斯伯利市

前言

警察和城里贫民区的人发生了激烈冲突,后者指控前者滥用暴力。当地宗教领袖开始跟市长定期会面,并举办了一系列研讨班,为执法人员、市政管理人员以及社区、宗教和商界领袖提供联合调解技巧的培训。随之,建设性的多民族新联盟出现了。其中包括一个非洲裔美国人的拉美经济联合项目。6个月后,参加了培训的46位社区领导中的26位又参加了为期一天的高级研讨班,并对进一步开办社区研讨班表示支持和肯定。

* * * *

负责关闭美军设施的指挥长官向该地区社区委员会的负责人征求关于处理过渡情况的意见。该委员会最近举办了一系列冲突转化研讨班。负责人邀请数位基地工作人员、社区领导和指挥员到社区中心参加一个非正式会议。会议首先是介绍和寒暄,然后大家互相交流共同关注的问题。该团体又要求召开几次会议,并让受过培训的调解志愿者支持这些会议。6周以后,当其他许多预定要关闭的美国军事基地在荷枪实弹的士兵看管下谈判的时候,这个社区的基地工作人员和本社区的成员却聚在一起吃着家常便饭或野餐,并积极地讨论有毒废弃物的处理和土地重新利用等重大问题。

这些真实的故事来源于不同的背景,也涉及不同的地区。但它们的共同之处在于:社区和平建设的志愿者们采用了同样的培训材料,来建立调节技巧、自信心和社区网络。无论是本地,还是北美、非洲和亚洲其他社区的研讨班,其采用的具体技巧都来自这本《教师指南》和相应的《调解人手册》。

《调解人手册》和《教师指南》中的很多内容都有共同的历史。1990年,纳尔森·曼德拉从监狱获释;1994年,南非举行了第一次“不分种族”大选。这四年间,南非面临着巨大的社会和政治动乱。即使法律不再支持种族隔离,让少数白人把持的政府放弃权力,以和平方式将权力过渡给受压迫的大众,也是史无前例的。随着社区之间和社区内部的暴力升级,人们呼吁备受信赖的牧师、神父和其他地方领导人进行调解,就冲突进行谈判。但是他们中很少有人具备应对这些紧急事态的基本技巧或信心。

许多受商业界支持的宗教领袖,认为有必要制定出积极有效的办法,来应对处理这些不可避免的冲突。他们和其他从事调解、谈判和和平建设的培训师一起,成立了一个跨文化的合作组织,名为“正义和解的赋权”(ERJ)。

三年来,ERJ 在南非各地举办了多期全国性和地方性的研讨班,培训了 1 300 多名政治、宗教、社区和青年界的领导。主要培训他们调解、谈判和积极建设和平的基本技巧。在这些接受了基础或高级培训的学员中,有 40 多人在他们自己组织开办的研讨班中又教了上百人。像斯坦利·莫霍巴这样的南非领导,他后来担任了南非卫理公会主教和全国和平协定的共同主席。他赞扬 ERJ 为稳步推进社会风气由暴力对抗到谈判的转变所作出的巨大贡献。

1994 年底,很多参加了 ERJ 研讨会的成员接受了采访,要他们说说培训中最重要的部分,他们的回答惊人地相似:建立标准化目标和未来研讨班的基本准则。从那时起,侧重调解技巧的部分内容就在其他许多国家推广,包括:加拿大、中国、印尼、捷克共和国、牙买加、乌干达、津巴布韦和美国。在世界各地参与类似培训的宗教和社区领袖,看到了社会的变化,也肯定了这些准则的有效性。

我们对最初的培训材料作了许多修改,根据各地的情况进行了编排。但是,基本准则始终如一,依然是本研讨班的基础。

社区冲突转化研讨班的准则

虽然这些社区冲突转化培训材料适用于多种环境,但是它们都基于一套明确的准则,满足各种具体的目标:

面向活跃的社区领袖

社区冲突转化研讨班的主要目的是让值得信赖的当地领导具备调解的基本技巧;以及在那些称职、主动、有志于建立和维持公正和平的社区领导人之间建立志愿者网络。研讨班的开办对象并非那些谋求成为专业调解人或谈判者的人。

面向多元化的学员

研讨班最大的好处是其统一多样性的经验。学员们的种族、民族、性别、年龄和世界观各不相同,但是他们聚到一起增进理解和尊重的意愿是一样的。在研讨班期间,积极互动的交流经验会打破成见,建立起人际关系,从而搭建起跨文化的桥梁。

重点是和平建设和冲突转化

《调解人手册》和《教师指南》强调了通过我们所说的构建和平的过程来处理当下紧急冲突问题的重要性。在和平构建的过程中,如果当事方自己无法解决冲突,往往需要一位独立的旁观者或是一群局内的协调者介入进来。调解是和平建设者们最宝贵的工具之一。除了即时介入外,社区冲突转化研讨班还在探索培养社区领导分析冲突、处理冲突根源的能力,帮助他们把冲突中的大量能量转化成积极的用途,也就是冲突转化。这是个长期的过程,我们称之为“和平构建”。

研讨班使彼此各不相同的社区领导们,开始建立持久关系并推进合作,找出应对不公正的制度和结构的办法。作为和平使者,他们能通过调解使冲突当事方增进理解,转化他们的紧张关系,给他们找出并解决冲突的原因。如果有足够多的公民致力于成为

和平使者,那么社区冲突也就能得到积极的根本性的转化。

基于经验的教学和学习

研讨班很大程度上依赖于当地相关的案例研究和角色扮演,在此基础上总结不同的经验教训,让学员们各抒己见。学员们在练习中重现现实生活中的场景,学会利用他们本身已具有的技能。他们一起思考,一起探讨处理他们社区冲突的最有效途径。

基于道德和文化财富

许多和平使者用内心深处的道德和文化价值观来推动和支持着他们的工作。《调解人手册》、《教师指南》的教材和部分案例研究,满足各种团体以及与公共部门(如学校董事会或市议会)共事的协作者的各种需求。然而,所有的培训材料都基于对人类生命尊严的坚守、对他人需求的尊重和对自身行为的负责。这些道德和精神价值观在各种文化中都是一以贯之的,并且在从约翰内斯堡到杰克逊维尔,再到雅加达的社区冲突转化研讨班之间架起了桥梁。

面向交流

研讨班最后一项准则,是要让学员们和他们社区的人交流冲突调解的基本技巧和方法。因此,我们鼓励研讨班教师们在研讨班后和学员交流案例教学说明、角色扮演材料以及其他教学辅助工具,指导他们做《调解人手册》里的许多实践练习。此外,研讨班的效果是相辅相成的,因此教师们应当招收技巧熟练的学员,然后让他们在以后的研讨班中担任教员或共同培训师。

要实现《教师指南》中的主要目标,最后一项基本准则就是:为当地领导者提供建议和方法,培训他们所在社区的人,使后者具备冲突调解的技巧。

找出最好的研讨班协助者

研讨班的教师并不一定得是专业调解人或冲突解决培训师。《教师指南》和《调解人手册》本身的编写方式,就是为了让技巧熟练的教师或培训师能够研读课程安排,然后举办富有成效的研讨班。优秀的研讨班教师应当具备和优秀和平使者类似的素质:对他人的敏感、意识到社会和文化对于人们相互认识的影响、满怀同情地认真倾听的能力、自我意识、开明,以及利用精神、道德和文化资源来影响价值观和坚守承诺的能力。

优秀的研讨班协助者也应该全面理解《调解人手册》,认真学习《教师指南》,深刻了解成人教育,有信心根据当地实际对研讨班进行调整,以及相信每位学员的能力。

教学技巧和方法

当我们要求几个研讨班里的学员描述他们“最好的老师”时,几乎所有人都说出了类似的特点:拓宽他们的视野,促使他们思考,促进他们的成长。这些老师还很关心他们的学生,重视学生的生活经历,认可他们内在的能力。

这本《教师指南》提供了许多工具和教学方法,用以帮助研讨班教师成为“最好的老

师”。书中的讨论和练习的设计,是专门为了让学员们利用自己的经验,提高他们作为调解人与和平使者的技巧和能力。

多元文化下的培训

冲突及其处理方式,很大程度上受到文化的影响。某一种文化下能导致冲突的因素,在另一种文化下则可能被忽略;在某一种文化下可以解决问题的程序,在另一种文化下则可能完全行不通。世界上,越来越多的来自不同文化的人在一起工作生活。当他们处理冲突的传统或文化模式各不相容时,误解的风险就会增加,解决冲突也变得更加艰难。因此,冲突转化研讨班教师或协助者的一项主要任务,就是营造一种学习环境,让学员们从不同的角度分析冲突时可以相互学习的地方,并找到针对他们所在社区的最有效的处理办法。著名调解培训师约翰·保罗·莱德里奇把这种方法称为“引导性培训”^①。他认为,引导性培训与规范培训大相径庭,后者假定教师即是专家,有责任向一无所知的学员们传递知识。^②

强调引导性教学方法

研讨班的规划中包括了许多能够创造有助于引导学生、促进交流的良好的课堂氛围的办法,从而使教师和学生把自己的智慧和经验结合起来,共同学习:

- 个人反思使学员们能够弄清楚他们自己在冲突中的情况,探讨他们个人对冲突的反应。
- 小组讨论,对冲突进行分析,并找出创造性的解决办法,让学员们交流不同文化背景下的观点。
- 小组角色扮演和讨论,为积极反馈和自我反思创造机会。
- 指导小组讨论,让学员们能够分享文化和道德价值观,为了实现正义和解而交流他们的价值观、问题和经验。

我们虽然喜欢这种教学方法,但必须承认很重要的一点是,研讨班教师有义务为学生搭建知识框架和传授知识。

社区冲突转化实践

全世界的社区正在发生着日新月异的变化,它们也经历了许多冲突——经济、种族、文化、民族和宗教差异。在这种情况下,人们期待备受信赖的社区领导积极应对社区的问题。《调解人手册》和《教师指南》则为敏锐而执着的民间领袖和宗教领袖提供了工

① 约翰·保罗·莱德里奇:《规范之外:跨文化冲突解决培训新视角》(纽约锡拉丘兹:锡拉丘兹大学出版社,1994年)。要进一步探讨引导性培训和查阅其他研讨班的建议,请参考 Track Two 中罗纳德·S·克雷比尔:《引导性培训:处理跨文化冲突》(南非开普敦:冲突解决中心,1994年)

② 巴西教育家保罗·弗莱雷在《受压迫者教育学》(纽约:赫德和赫德,1972年)一书中指出,大多数教育工作者使用“银行”教学法。老师将信息或知识“存入”学生脑中,他们认为学生是个“空容器”。这种方法往往让学生变得被动,使后者相信自己一无所成。弗莱雷用“提出问题”来和“银行”教育作对比,他认为“提出问题”是一种自由的教育——这种教学法使新知识变得可能,让老师和学生在结合他们的智慧和经验求解问题的过程中成为共同的学习者。

具和方法,来建立更加公正与和平的社区。

就在本书出版之时,从康涅狄格州的哈特福德到加利福尼亚州的洛杉矶,全美十个试点城市里的1600多个社区以及政府、商界和宗教界的领导参与了社区冲突转化研讨班。结果,当地领导人网络形成了一支多元种族的队伍,在他们的选区之间搭建起桥梁,共同解决社区问题。这些城市中一部分已经组建了志愿者队伍,调解各类冲突——从收音机声音太大到公立学校的性教育。在其他美国城市里,志愿培训师正在给邻近地区培训调解技巧。一个城市里,500多位居民都参与了社区冲突转化基本技巧培训。许多学员指出,这种积极应对冲突的办法不仅改善了他们的社区,而且研讨班本身也是一次转化的实践。^①

如何使用这本《教师指南》

这本《教师指南》中,提供了研讨班教师在开办社区冲突转化研讨班时所需的信息。它并不只是重复《调解人手册》里的内容,而是对《手册》里的相关章节提供参照。协助者在给基础研讨班介绍之前,应当先熟悉《手册》里的内容。

《教师指南》分为三个部分:

第一部分:协助性技巧。这部分是就研讨班主要教学工具——角色扮演和案例研究——的使用提出建议。它还包括选择合适的案例研究,以及在不同类型的小组讨论中提供创造性暗示的准则。

第二部分:研讨班规划。这部分是《教师指南》的核心部分。第四章概述了基础社区冲突转化研讨班,以及向民间和宗教领袖介绍冲突转化概念和技巧的练习。对于各节应分配到的时间也提出了建议。《调解人手册》中,有和基础研讨班规划相对应的内容。

第五章介绍了为期半天和一天的入门研讨班的规划。这类研讨班往往用于激发人们对冲突转化的兴趣。这些短期研讨班的各个环节也来自于基础研讨班。第六章介绍高级研讨班。高级研讨班面向已完成基础研讨班学习的学员。

第三部分:社区冲突的案例研究和角色扮演。这部分具体介绍了第一部分中提及的教学工具。第七章中有案例研究全文、教学说明以及在此基础上的角色扮演。第八章中有基础研讨班和半天的入门研讨班里可采用的独立角色扮演。

^① 我们根据各个社区对基础研讨班进行调整的时候发现,最有效的方法之一是让社区在一年内主办三个长达14小时的密集型研讨班。每个研讨班里有40—45名民间或宗教领袖。邀请每个研讨班的学员参加当地的多元民族指导委员会,鼓励他们学习并和自己社区的人分享《冲突调解的技巧》。在长达一天的《教师指南》高级培训班之后,有些学员成了下一个研讨班的教员和助理培训师,以至接下来成为培训班的主要培训师。其他关于这些市属项目的发展情况的信息,请参阅 www.PlowsharesInstitute.com 里“市属项目”一栏。

除了这些在美国接受培训的领导外,在非洲、亚洲、欧洲和加勒比海地区有2500多位社区领导参与了基于这些培训材料的基础原则之上的冲突转化培训研讨班。

第1

部分

协助性技巧

在社区冲突转化研讨班接近尾声的时候,我们询问 35 位学员:今后打算如何运用刚学到的技巧和观点? 很多人回答时都举了具体的例子。比如,在工作单位使用意译和着手深化跨文化合作。几乎有半数的学员表示,他们的主要目标之一就是和团体、工作单位和社区里的同事们分享自己学到的东西。有人提到,随着领导逐步掌握调解技巧,学会掌握冲突中所释放的能量,从而建立关系,促成冲突向积极的方向变化,这对城市而言同样重要。这些潜在的培训师,再加上接下来两个当地研讨班的学员们,一起参加了为期一天的“培训者研讨会”,用到的基本材料就是这本《教师指南》。他们还计划将来继续会面,相互支持并交流个人的或集体学到的教学经验,努力转化城市风气。

这本《教师指南》旨在帮助像这些致力于冲突转化的社区领导和集体协助者们开办各种冲突转化研讨班。第一部分侧重于角色扮演、案例研究,以及这两项最有效的教学工具中所需的具体技巧和方法。这个简单的导读部分,提醒研讨班的教师别忘了基本的协助性技巧和教学方法,它们在任何研讨班中都贯穿始终——从长期计划到评估。以下几条建议将对单独的研讨班教师有所帮助,对于协助者团队而言尤为重要。

有效教学工具 1: 长期计划

- 尽可能多地了解该小组的成员构成、规模和对研讨班的期望。了解小组成员的识字能力、文化程度或所属种族情况,了解是否要自己备翻译、是否需要听力或视频辅助措施、是否需要残障设施,以及学员彼此间的了解程度,这些都会影响到研讨班的进度、风格和内容。
- 跟主办方或协调方一起制定研讨班的整体目标。然后,作为领导小组,要选择最能满足这些目标的内容。小组成员也应该考虑他们的个人目标,比如认真倾听或者不要发言过多,成员之间互相支持、共同承担责任。
- 现实地安排目标和时间。请记住,小组的规模和性质决定了每堂课的时间长度。如果时间不允许充分展开的话,你可以删除 1—2 个部分。