

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Διαμεσολαβητών της CEDR

Γενικές Πληροφορίες

CEDR Services
Διεθνές Κέντρο Επίλυσης Διαφορών
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Περιεχόμενα

Σχετικά με την CEDR.....	3
Διεθνής Δραστηριότητα ΕΕΔ.....	5
Πληροφορίες για το σεμινάριο εκπαίδευσης διαμεσολαβητών.....	9
Μεθοδολογία Εκπαίδευσης	14
Αξιολόγηση και πιστοποίηση	17
Ικανότητες Διαμεσολάβησης της CEDR	18
Το Εκπαιδευτικό Προσωπικό	19
Τεκμήρια εκτίμησης-Μαρτυρίες.....	20

Παραρτήματα

1. Εκπαιδευτικό Σεμινάριο Διαμεσολαβητών της CEDR/Πολιτική Ενστάσεων Αξιολόγησης
2. Οδηγίες σχετικά με την αξιολόγηση /Ικανότητες Διαμεσολάβησης
3. Εκπαιδευτικό /Πολιτική Πιστοποίησης
4. Βιογραφικά Σημειώματα



Σχετικά με την CEDR

Η CEDR Services Limited είναι ένα εξ ολοκλήρου ιδιόκτητο παράρτημα του Κέντρου Αποτελεσματικής Επίλυσης Διαφορών (CEDR), το οποίο συστάθηκε στο Λονδίνο το 1989, είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα το Λονδίνο και φιλανθρωπική οργάνωση υποστηριζόμενη από πολυεθνικές επιχειρήσεις, κορυφαίους επαγγελματικούς φορείς και οργανισμούς του δημόσιου τομέα.

Η CEDR Services Limited συστάθηκε σε συνέχεια εσωτερικής αναδιάρθρωσης των δραστηριοτήτων μας την 1^η Απριλίου 2010. Στα πρώτα 20 έτη ύπαρξης του οργανισμού μας, κάθε εμπορική δραστηριότητα διεξαγόταν υπό την αιγίδα της μητρικής οργάνωσης. Ωστόσο, έχουμε πλέον διαχωρίσει την εμπορική και την φιλανθρωπική δραστηριότητα σε δύο αυτόνομα νομικά πρόσωπα, προκειμένου να γίνει πιο σαφής η λειτουργία ενός εκάστου. Το καθεστώς ελέγχου και ιδιοκτησίας των εμπορικών δραστηριοτήτων παραμένει αμετάβλητο.

Η CEDR έχει ετήσια έσοδα ύψους περίπου 8 εκατομμυρίων Δολλ. ΗΠΑ. Εκτός από μία ομάδα 140 περίπου συνεργαζόμενων εν ενεργεία διαμεσολαβητών και εκπαιδευτικό προσωπικό αποτελούμενο από 20 εκπαιδευτές, απασχολούμε και περίπου 30 άτομα προσωπικού πλήρους απασχόλησης. Αυτό μας κάνει μακράν τον μεγαλύτερο εξειδικευμένο φορέα στην διαμεσολάβηση και στην διαχείριση συγκρούσεων στην Ευρώπη.

Η CEDR διαθέτει αναγνωρισμένο διεθνές πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίησης διαμεσολαβητών, ενώ τα τελευταία είκοσι χρόνια έχουμε εκπαιδεύσει και πιστοποιήσει χιλιάδες επαγγελματίες ως διαμεσολαβητές. Είμαστε ανεγνωρισμένοι διεθνώς ως κορυφαίοι εκπαιδευτές διαμεσολαβητών παγκοσμίως· και η CEDR Accreditation είναι δεθνώς ανεγνωρισμένη ως πρότυπο αριστείας, θέτοντας ένα σημείο αναφοράς για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση στην διαμεσολάβηση. Μόνο το τελευταίο έτος, σεμινάρια πλήρους εκπαίδευσης και πιστοποίησης διαμεσολάβησης της CEDR έχουν πραγματοποιηθεί σε Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Μάλτα, Ισπανία, Σουηδία, Ουκρανία, Ελλάδα, Νιγηρία, Κατάρ, Νότιο Αφρική και Χονγκ Κονγκ, ενώ μικρότερα προγράμματα πραγματοποιούνται σε πολλές άλλες περιοχές.

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω αλλά και άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, υπάρχουν πλέον εγκατεστημένες ομάδες εκπαιδευμένων διαμεσολαβητών της CEDR σε κάθε μία από τις παραπάνω δικαιοδοσίες και αλλού. Τα άτομα αυτά κατέχουν τον ανγνωτισμένο σε όλο τον κόσμο τίτλο του Πιστοποιημένου Διαμεσολαβητή της CEDR.

Για περισσότερες από δύο δεκαετίες, η CEDR προωθεί, αναπτύσσει και διαμορφώνει την χρήση της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) στις εμπορικές διαφορές στην Ευρώπη και ανά τον κόσμο. Δραστηριοποιούμαστε σε πέντε κυρίως τομείς:

1. Το παράρτημα επίλυσης διαφορών της CEDR, η CEDR Solve, έχει επιληφθεί περισσότερων από 17.000 διαφορών για να συμβάλει στην επίλυσή τους με την βοήθεια της ομάδας ικανότατων διαμεσολαβητών, διαιτητών και άλλων ουδέτερων μερών.

2. Το παράρτημα εξυπηρέτησης καταναλωτών της CEDR, η IDRS, επιλαμβάνεται πολλών χιλιάδων παραπόνων καταναλωτών κάθε έτος.
3. Η CEDR καλείται από μεγάλους οργανισμούς και κυβερνήσεις για τον σχεδιασμό και την εισαγωγή προγραμμάτων βελτιωμένης διαχείρισης διαφορών και διαμεσολάβησης.
4. Η CEDR έχει εκπαιδεύσει περισσότερα από 5.000 άτομα ως διαμεσολαβητές εμπορικών διαφορών ανά τον κόσμο, μέσα από το υψηλής φήμης εκπαιδευτικό της πρόγραμμα.
5. Η CEDR εργάζεται διαρκώς για την προώθηση της διαμεσολάβησης και της διαχείρισης διαφορών σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικότητας και της αστικής δικαιοσύνης, ενώ παράλληλα αναπτύσσει τον τομέα της ΕΕΔ προς όφελος όλων.


Η CEDR είναι ένας από τους κορυφαίους οργανισμούς παγκοσμίως στην παροχή εξειδικευμένων συμβουλών και εκπαίδευσης ως προς τον ρόλο της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στα πλαίσια των συστημάτων αστικής δικαιοσύνης.

Διεθνής Δραστηριότητα ΕΕΔ

Η CEDR αποτελεί πρωτοπόρο στην ανάπτυξη εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών και διαμεσολάβησης τόσο στο Ηνωμένο Βασίλειο όσο και διεθνώς από την σύστασή της το 1989. Ο ρόλος της έχει υπάρξει καθοριστικός, υποβοηθώντας οργανισμούς διαμεσολάβησης να αναπτυχθούν στην χώρα τους και αναπτύσσοντας εκτενείς δημόσιες σχέσεις για την αύξηση της συνείδησης και την ενθάρρυνση της ανάπτυξης της διαμεσολάβησης εντός και εκτός συνόρων, ενώ οι εμπειρογνώμονές της είναι περιζήτητοι για τις συμβουλές, την εκπαίδευση και την διαμεσολάβησή τους παγκοσμίως.

Μεταξύ των χωρών στις οποίες έχουμε πραγματοποιήσει προγράμματα Διαμεσολάβησης τα τελευταία δύο χρόνια περιλαμβάνονται και οι εξής:

	Ελλάδα - συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης και Διαιτησίας
	Χονγκ Κονγκ - σεμινάρια με τον Δικηγορικό Σύλλογο του Hong Kong
	Σουηδία - σεμινάρια με το Επιμελητήριο της Δυτικής Σουηδίας
	Νιγηρία - συνεργασία με το Negotiation and Conflich Management Group (NCMG) / Multi Doot Courthous
	Νότιος Αφρική - συνεργασία με το Conflict Dynamics
	Πακιστάν - εκπαίδευση Εκπαιδευτών και Εκπαίδευση Διαμεσολαβητών για να παρέχονται τοπικά υπηρεσίες διαμεσολάβησης
	Αίγυπτος - εκπαίδευση Εκπαιδευτών και Εκπαίδευση Διαμεσολαβητών για να παρέχονται τοπικά υπηρεσίες διαμεσολάβησης
	Κατάρ - πιστοποιημένα σεμινάρια από το BSB Educational Standards Department
	Ιρλανδία - σεμινάρια με τον Δικηγορικό Σύλλογος Ιρλανδίας
	Ουγγαρία - πιστοποίηση στη διαμεσολάβηση για τους ανώτερους υπαλλήλους της Ύπατης Αρμοστίας του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες

	ΗΠΑ - ανώτερη εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση για έμπειρους αμερικανούς διαμεσολαβητές.
---	--

Άλλες σημαντικές αναπτυξιακές δραστηριότητες της ΕΕΔ περιλαμβάνουν τα εξής:

- Πρόσφατα ολοκληρώσαμε ένα παγκόσμιο έργο παροχής συμβουλών για τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης (IFC), που ανήκει στον Όμιλο της Παγκόσμιας Τράπεζας, για την παροχή Πιστοποιήσεων Διαμεσολαβητώπροκειμένου να συμβάλουμε στην ανάπτυξη δικών του προτύπων ορθής πρακτικής για την ανάπτυξη και συμπερίληψη προγραμμάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στα πλαίσια του χαρτοφυλακίου βασικών προϊόντων του.
- Αυτή την στιγμή εργαζόμαστε σε ένα τριετές έργο με τον IFC για την ανάπτυξη ανώτερων εκπαιδευτών και την παροχή συμβουλών ΕΕΔ σε πέντε δικαιοδοσίες της περιοχής Μαρόκου, Αιγύπτου, Λιβάνου, Πακιστάν και Αφγανιστάν.
- Βαίνουμε προς την ολοκλήρωση ενός έργου χρηματοδοτούμενου από την ΕΕ για την εκπαίδευση Ανώτερων Εκπαιδευτών διαμεσολάβησης σε δέκα χώρες-μέλη της ΕΕ.
- Στο Κατάρ, συνεργαζόμαστε με το Διεθνές Δικαστήριο για την ανάπτυξη και λειτουργία ενός Κέντρου ΕΕΔ που θα βρίσκεται εντός του Οικονομικού Κέντρου του Κατάρ. Εκτός από την πρωτοπορία μας στις επιχειρηματικές λειτουργίες, από το 2010 και κάθε χρόνο διοργανώνουμε εκπαιδευτικό πρόγραμμα διαμεσολάβησης στην περιοχή, συμπεριλαμβανομένης αξιολόγησης για την Πιστοποίηση CEDR.
- Πρόσφατα ολοκληρώσαμε ένα έργο επιχειρηματικού σχεδιασμού και συμβουλευτικής για τον Οργανισμό Ιδιωτικού Τομέα της Τζαμάικα, με την χρηματοδότηση της Διαμερικανικής Αναπτυξιακής Τράπεζας, για την υποστήριξη της ανάπτυξης ενός Κέντρου Εναλλακτικής Επίλυσης Εμπορικών Διαφορών στην Τζαμάικα.
- Τον Μάιο 2010 πραγματοποιήσαμε Εκπαίδευση Διαμεσολάβησης που ολοκληρώθηκε με την παροχή πιστοποιήσεων, στα πλαίσια σχετικού έργου στο Κάιρο με την υποστήριξη του IFC.
- Το 2009 ολοκληρώσαμε συμβουλευτικό έργο για την Παγκόσμια Τράπεζα με θέμα την εφικτότητα της ίδρυσης ενός διεθνούς κέντρου εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στη Ντάκα, Μπαγκλαντές.
- Μεταξύ των ετών 2006 και 2008, εργαστήκαμε στα πλαίσια ενός έργου χρηματοδοτούμενου από τον IFC για την ένταξη της διαμεσολάβησης στο σύστημα αστικής δικαιοσύνης του Πακιστάν. Το έργο περιελάμβανε εκπαιδευτικά προγράμματα ανάπτυξης δυναμικού, καθώς και σχεδιασμό πλαισίων εργασίας και άλλων συμβουλευτικών δεδομένων.

- Το 2008 εργαστήκαμε σε ένα ακόμη σχέδιο χρηματοδοτούμενο από την Παγκόσμια Τράπεζα για να υποστηρίξουμε την εισαγωγή της διαμεσολάβησης στο σύστημα αστικής δικαιοσύνης της Ινδίας - το έργο αυτό περιελάμβανε συμβουλευτική επιχειρηματικού σχεδιασμού και εκπαίδευση διαμεσολαβητών (προγράμματα Βασικής, Προχωρημένης και Ανώτατης Εκπαίδευσης).
- Από τον Οκτώβριο 2008 έως τον Φεβρουάριο 2009 δώσαμε μία σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων σεμιναρίων εκπαίδευσης εκπαιδευτών, στα πλαίσια του «Πιλοτικού Σχεδίου Διαμεσολάβησης στην Εταιρική Διακυβέρνηση της Ουκρανίας» του IFC.
- Το 2005/2005, συντονίσαμε μία περιοδεία δικαστικής μελέτης στο Λονδίνο από ανώτατους δικαστές του Μαρόκο, και στην συνέχεια δουλέψαμε μαζί τους στην Ραμπάτ σε ένα σεμινάριο σχεδιασμού δράσης για την εισαγωγή της ΕΕΔ στο Μαρόκο.
- Έχουμε εργαστεί εκτενώς στα Βαλκάνια (Κροατία και Βοσνία και Ερζεγοβίνη) σε μία σειρά σχεδίων εκπαίδευσης και συμβουλευτικής χρηματοδοτούμενων από το Βρετανικό Υπουργείο Εξωτερικών ή/και τον IFC. Το πιο πρόσφατο από αυτά είναι ένα έργο σχεδιασμού δράσης που αναλάβαμε για την υποβοήθηση του Υπουργείου Δικαιοσύνης Βοσνίας και Ερζεγοβίνης να προαγάγει την εναλλακτική επίλυση διαφορών ως βασικό μέρος της Στρατηγικής του για την Μεταρρύθμιση της Δικαιοσύνης. Το έργο αυτό αποτελεί συνέχεια προηγούμενης ανάμειξής μας στην Ένωση Διαμεσολαβητών. Επίσης ολοκληρώσαμε ένα άλλο έργο για τον IFC στην περιοχή, εστιάζοντας κατά κύριο λόγο στον σχεδιασμό δράσης και στην εκπαίδευση διαμεσολαβητών σε Αλβανία, Βοσνία-Ερζεγοβίνη, ΠΓΔΜ, Μαυροβούνιο και Σερβία.
- Στα πλαίσια ενός έργου που χρηματοδοτήθηκε από το Βρετανικό Υπουργείο Εξωτερικών και Κοινοπολιτείας, εργαστήκαμε με το Δικαστήριο Εμπορικών Διαφορών του Ζάγκρεμπ για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και αξιολόγηση του πρώτου πιλοτικού σχήματος διαμεσολάβησης στο δικαστικό σύστημα της Κροατίας. Επίσης πραγματοποιήσαμε την απαραίτητη εκπαίδευση για διαμεσολαβητές, δικαστές, δικηγόρους και επιχειρήσεις. Πιο πρόσφατα υποστηρίξαμε το επόμενο στάδιο στην ανάπτυξη της διαμεσολάβησης στην Κροατία, μέσω της κατάρτισης ενός Οδηγού Ορθής Πρακτικής για Δικαστική Διαμεσολάβηση, Εγχειριδίου Εκπαιδευτών και μίας σειράς Παιχνιδιών Ρόλων προς χρήση σε μελλοντικά εκπαιδευτικά σεμινάρια.
- Έχουμε καταρτίσει ένα σημαντικό σχέδιο για την προώθηση της διαμεσολάβησης στην Άπω Ανατολή, το οποίο περιλαμβάνει και εκτενή εκπαίδευση διαμεσολαβητών για δικηγόρους του Χονγκ Κονγκ, καθώς και πρωτοβουλία με το Κινεζικό Συμβούλιο Προώθησης του Διεθνούς Κέντρου Συμφιλίωσης Εμπορικών Διαφορών για τη δημιουργία ενός κέντρου επίλυσης των εμπορικών διαφορών Βρετανίας-Κίνας. Μόνο το τελευταίο έτος, τρέξαμε το πλήρες εκπαιδευτικό πρόγραμμα Διαμεσολάβησής μας στο Χονγκ Κονγκ σε έξι διαφορετικές περιπτώσεις.

- Στη Νιγηρία συνεργαστήκαμε εκτενώς με τους διαχειριστές του Multi-Door Court-House του Λάγος, όπου πραγματοποιούμε Εκπαιδευτικά Σεμινάρια Διαμεσολάβησης κάθε χρόνο από το 2004. Πρόσφατα αυτό εξελίχθηκε σε έργο δημιουργίας εκπαιδευτών για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού δυναμικού στη Νιγηρία.
- Στη Νότιο Αφρική, αναλάβαμε πρόσφατα μία σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων διαμεσολάβησης εμπορικών διαφορών σχεδιασμένων για τη διεύρυνση των ικανοτήτων των πεπειραμένων διαμεσολαβητών εργασιακών σχέσεων.
- Το 2011 ολοκληρώσαμε ένα έργο παγκόσμιας συμβουλευτικής για τον IFC προκειμένου να συμβάλουμε στην ανάπτυξη δικών του προτύπων ορθής πρακτικής για την ανάπτυξη και συμπερίληψη προγραμμάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στα πλαίσια του χαρτοφυλακίου βασικών προϊόντων του.
- Αυτή την στιγμή εργαζόμαστε με τον IFC σε ένα ακόμη σχέδιο για την ανάπτυξη της χρήσης προσεγγίσεων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στα πλαίσια του έργου του για την εταιρική διακυβέρνηση.
- Παράλληλα, εργαζόμαστε επάνω σε ένα τριετές σχέδιο με τον IFC για την παροχή Εκπαιδεύσεων και Πιστοποιήσεων Διαμεσολαβητών, την ανάπτυξη ανώτερων εκπαιδευτών και την παροχή συμβουλών ΕΕΔ σε πέντε δικαιοδοσίες της περιοχής Μαρόκου, Αιγύπτου, Λιβάνου, Πακιστάν και Αφγανιστάν.

Πληροφορίες για το σεμινάριο εκπαίδευσης διαμεσολαβητών

Το παρόν περιλαμβάνει πληροφορίες για το Σεμινάριο Εκπαίδευσης Διαμεσολαβητών, τον σκοπό και τις απαιτήσεις του, καθώς και βιογραφικά σημειώματα του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Σκοπός και στόχοι του σεμιναρίου

Το παρόν εκπαιδευτικό σεμινάριο παρέχει τις απαραίτητες δεξιότητες για αποτελεσματική διαμεσολάβηση, και περιλαμβάνει ημέρες αξιολόγησης για την επίτευξη της πιστοποίησης CEDR. Τα παιχνίδια ρόλων που χρησιμοποιούνται, καλύπτουν διαφορές από διάφορους εμπορικούς κλάδους, π.χ. πληροφορική, κατασκευές, φαρμακευτικά, εργασιακά και σωματικές βλάβες.

Το σεμινάριο αποσκοπεί στην ανάπτυξη των ικανοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική διαμεσολάβηση σε εμπορικές διαφορές.

Υπό την εξειδικευμένη καθοδήγηση κορυφαίων εκπαιδευτών στην διαμεσολάβηση, διδάσκονται τα ακόλουθα:

- ο αποτελεσματικός συμβιβασμός των διαφορών - εντός ημερών και όχι μηνών, εξοικονομώντας έτσι σημαντικό χρόνο διαχείρισης
- η προσθήκη αξίας στις εμπορικές διαφορές - βρίσκοντας εμπορικές λύσεις σε εμπορικά προβλήματα
- η διαχείριση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης και η διευκόλυνση της προηγμένης διαπραγμάτευσης
- η παροχή συμβουλών σε άλλους για τα χαρακτηριστικά και τις χρήσεις άλλων αποτελεσματικών τεχνικών επίλυσης διαφορών.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να προετοιμαστούν ενδελεχώς για το απαιτητικό αυτό πρόγραμμα, συμπεριλαμβανομένων τουλάχιστον 16 ωρών μελέτης πριν το σεμινάριο. Το Εγχειρίδιο του Διαμεσολαβητή, η περιπτωσιολογία και οι οδηγίες των παιχνιδιών ρόλων αποστέλλονται έναν μήνα νωρίτερα. Όλοι οι συμμετέχοντες καλούνται να εξοικειωθούν με το σημαντικό αυτό υλικό προκειμένου να επιτευχθεί το μέγιστο όφελος για όλους.

Περιγραφή του σεμιναρίου

Οι συμμετέχοντες ενημερώνονται εκ των προτέρων να φροντίζουν ώστε να μην έχουν άλλη δέσμευση κατά την διάρκεια του σεμιναρίου.

Η δομή της εκπαίδευσης είναι η ακόλουθη:

Ημέρες Διδασκαλίας

Με την εναλλαγή μεθόδων διδασκαλίας και πρακτικής, οι συμμετέχοντες περνούν μέσα από τα διάφορα στάδια της διαμεσολάβησης από την πρώτη ημέρα του σεμιναρίου. Οι ικανότητες και διαδικασίες επισημαίνονται και εξασκούνται μέσα από διαδραστικές ασκήσεις. Περιπτώσιολογίες, βασισμένες σε πραγματικές διαμεσολαβήσεις, χρησιμοποιούνται προκειμένου οι συμμετέχοντες να δοκιμαστούν στην διαμεσολάβηση από την οπτική τόσο του διαμεσολαβητή όσο και των μερών.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τις βασικές ενότητες των ημερών βασικής διδασκαλίας και τους στόχους εκμάθησης σε κάθε ενότητα.

Ημέρα 1

○ Θέμα και στόχοι		○ Μέθοδος εκμάθησης	
1.1 Εισαγωγικά - Σεμινάριο, CEDR, εκπαιδευτές και ομάδα			
2.1	Να μπορέσουν μικρές ομάδες συμμετεχόντων να γνωριστούν μεταξύ τους Να αρχίσουν να εστιάζουν στις ικανότητες της αποτελεσματικής διαμεσολάβησης Να διευθετηθούν τυχόν αβεβαιότητες και αμηχανία που τυχόν νοιωθούν οι συμμετέχοντες	3.1	Άσκηση και ανασκόπηση ομάδας
4.1 Κερδίστε όσα περισσότερα μπορείτε			
5.1	Να 'σπάσει ο πάγος' Να ληφθούν τα μαθήματα από την άσκηση για τα είδη διαπραγμάτευσης Να κατανοηθεί γιατί ενδέχεται να αποτύχουν οι διαπραγματεύσεις	6.1	Άσκηση και ανασκόπηση ομάδας Διδασκαλία για τα Είδη Διαπραγματεύσεων από τους εκπαιδευτές
7.1 Εισαγωγή στα στάδια και τις ικανότητες της διαμεσολάβησης			
8.1	Να παρατεθεί το μοντέλο των σταδίων της διαμεσολάβησης	9.1	
10.1 Προκαταρκτικό Στάδιο Προετοιμασίας			
11.1	Να τεθούν οι βάσεις πριν την έναρξη της παρουσίασης Να κατανοηθεί το προκαταρκτικό στάδιο	12.1	Διδασκαλία από τους εκπαιδευτές με περιγραφή πραγματικής διαμεσολάβησης
13.1 Παρουσίαση - Έναρξη και Εξερεύνηση			
14.1	Να παρακολουθήσουν οι συμμετέχοντες τους πεπειραμένους διαμεσολαβητές καθώς παρουσιάζουν βασικές δεξιότητες κατά το στάδιο της έναρξης και πρώιμης εξερεύνησης	15.1	Ζωντανή παρουσίαση υπόθεσης από τους εκπαιδευτές της

		CEDR
16.1 Έναρξη Διαμεσολάβησης - Πρακτική		
17.1	Να μπορέσουν όλοι οι συμμετέχοντες να εξασκηθούν και να μπορέσουν να παίξουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή στο εναρκτήριο στάδιο	18.1 Εξάσκηση και πρακτική
19.1 Πρακτική: Transfer Trouble - Έναρξη και Εξερεύνηση		
20.1	Να εξασκηθούν παίζοντας τους διάφορους ρόλους στο αρχικό στάδιο της διαμεσολάβησης	21.1 Παιχνίδι ρόλων
22.1 Ολομέλεια για την Έναρξη και Εξερεύνηση		
23.1	Να αναλυθούν οι σημαντικές ικανότητες κατά το στάδιο αυτό Να εντοπιστεί το είδος των θεμάτων που εξερευνώνται - ενδιαφέροντα και ανάγκες, γεγονότα και συναισθήματα, παρελθόν, παρόν, μέλλον Να κατανοηθεί η αλληλουχία των δραστηριοτήτων κατά την διάρκεια μία προσωπικής συνάντησης	24.1 Ομαδική Συζήτηση
25.1 Matching / μη λεκτική επικοινωνία		
26.1	Να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν πως μπορούν να συνάψουν σχέσεις οικειότητας και να εξασκήσουν την ικανότητα αυτή	27.1 Εξάσκηση και ανασκόπηση
28.1 Ικανότητες ερωτήσεων και περίληψης		
29.1	Να δοθεί στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να αναλογιστούν τους διάφορους σκοπούς των ειδών ερωτήσεων και να εξασκηθούν στην διατύπωση καλών ερωτήσεων	30.1 Διευκόλυνση ομάδας και εξάσκηση
31.1 Παρουσίαση - Εξερεύνηση και Διαπραγμάτευση		
32.1	Να παρουσιαστούν οι βασικές ικανότητες στα στάδια εξερεύνησης και διαπραγμάτευσης	33.1 Ζωντανή παρουσίαση
34.1 Εξάσκηση: Transfer Trouble Εξερεύνηση και Διαπραγμάτευση		
35.1	Να εξασκηθούν στο παιχνίδι των διαφόρων ρόλων στα στάδια εξερεύνησης και διαπραγμάτευσης της διαμεσολάβησης	36.1 Παιχνίδι ρόλων
37.1 Η τέχνη της θετικής επικοινωνίας		
38.1	Να βιώσουν την εμπειρία του να διευκολύνουν κάποιον να ανοιχτεί για μία πραγματική κατάσταση σύγκρουσης ή διαφοράς, χωρίς να προσπαθήσουν να βρουν λύση	39.1 Εξάσκηση

Ημέρα 2

○ Θέμα και στόχοι		○ Μέθοδος Εκμάθησης	
40.1 <i>Ικανότητα χρήσης πίνακα</i>			
41.1	Να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να μάθουν τις πολλαπλές χρήσεις του πίνακα Να παρουσιαστεί το πως μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικότερα	42.1	
43.1 <i>Η Τέχνη της διαπραγμάτευσης: Σταθεροποίηση (Anchoring), Κατάρτιση (framing) και ανταλλαγή προσφορών· το φάσμα της διευκόλυνσης / αξιολόγησης</i>			
44.1	Να αναπτυχθεί η κατανόηση των συμμετεχόντων για την δυναμική των διαπραγματεύσεων στα πλαίσια της διαμεσολάβησης Να αναπτυχθούν οι ικανότητες διαμεσολάβησης των συμμετεχόντων ως προς την καθοδήγηση των μερών σε διαπραγματεύσεις για την επίτευξη της διευθέτησης	45.1	
46.1 <i>Παρουσίαση: Διαπραγμάτευση για το κλείσιμο</i>			
47.1	Να παρουσιαστεί η δραστηριότητα κατά τις διαπραγματεύσεις στα καταληκτικά στάδια	48.1	Ζωντανή παρουσίαση από τους εκπαιδευτές
49.1 <i>Εξάσκηση: Transfer Trouble - Διαπραγμάτευση για το κλείσιμο</i>			
50.1	Να εξασκηθούν στο παιχνίδι των διαφόρων ρόλων στα στάδια διαπραγμάτευσης και κλεισίματος της διαμεσολάβησης	51.1	Παιχνίδι ρόλων
52.1 <i>Ολομέλεια: Διαπραγμάτευση - Βγαίνοντας από το αδιέξοδο και Έλεγχος Πραγματικότητας</i>			
53.1	Να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να αναμένουν σημεία απελπισίας, να μην φοβούνται και να αισθάνονται καταρτισμένοι ώστε να βρουν έναν τρόπο να προχωρήσουν	54.1	Κατευθυνόμενη συζήτηση, Εξάσκηση και παρουσίαση από τον εκπαιδευτή
55.1 <i>Στάδιο κλεισίματος</i>			
56.1	Να εξηγηθεί ο ρόλος των διαμεσολαβητών στο στάδιο του κλεισίματος Να ετοιμαστούν οι συμμετέχοντες για συνεργασία με δικηγόρους Αντιμέτωπιση μη εκπροσωπούμενων μερών	57.1	Ομαδική συζήτηση και διδασκαλία από τους εκπαιδευτές
58.1 <i>Ανασκόπηση διαδικασίας: Τι προσφέρει ο διαμεσολαβητής;</i>			
59.1	Να εντοπιστεί τι προσφέρει ο διαμεσολαβητής στη διαδικασία της επίλυσης / διαπραγμάτευσης διαφορών Να υπενθυμιστεί στους συμμετέχοντες το γιατί αποτυγχάνουν οι	60.1	

διαπραγματεύσεις		
61.1 <i>Εξάσκηση: Λύνοντας τον Γόρδιο Δεσμό</i>		
62.1	Εξάσκηση 2 ^{ης} ομάδας στην διαμεσολάβηση	63.1 Παιχνίδι ρόλων
64.1 <i>Ολομέλεια, περιλαμβάνοντας τη διαχείριση συναισθημάτων / θυμού</i>		
65.1	Να προετοιμαστούν οι συμμετέχοντες για τη διαχείριση συναισθημάτων στις διαμεσολαβήσεις Να αφυπνιστούν οι συμμετέχοντες στην ανάγκη ετοιμότητας και διαχείρισης των δικών τους συναισθημάτων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη διαμεσολάβηση.	66.1 Προβολή στιγμιότυπων και κατευθυνόμενη συζήτηση
67.1 <i>Ευελιξία στην Γλώσσα</i>		
68.1	Να εξερευνηθεί η ευέλικτη χρήση της γλώσσας από τον διαμεσολαβητή ώστε να ωθήσει την κατάσταση προς διευθέτηση	69.1
70.1 <i>Εξάσκηση: Teflex</i>		
71.1	Διαμεσολάβηση από την τελευταία ομάδα Εξάσκηση στο παιχνίδι διαφόρων ρόλων στην διαμεσολάβηση	72.1 Παιχνίδι ρόλων
73.1 <i>Δεοντολογία</i>		
74.1	Χρήση της υπόθεσης Teflex για να εντοπιστούν τα ζητήματα δεοντολογίας που μπορεί να προκύψουν, και εξηγήσεις για τον τρόπο χειρισμού τους	75.1 Κατευθυνόμενη συζήτηση

Ημέρες Εξάσκησης

Πρόκειται για 'ημέρες εξάσκησης' κατά τις οποίες οι συμμετέχοντες μοιράζονται τα όσα έμαθαν. Ολόκληρη η ημέρα/ες εξάσκησης είναι αφιερωμένη σε μία μόνο περιπτωσιολογία και οι συμμετέχοντες εξασκούνται στις ικανότητες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο διαμεσολάβησης. Κατά τη διάρκεια της ημέρας εξάσκησης οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν εμπειρία από τον ρόλο του διαμεσολαβητή, του συμβούλου και του ενδιαφερομένου μέρους διαμεσολάβησης. Το εκπαιδευτικό προσωπικό καθοδηγεί μικρές ομάδες συμμετεχόντων (μέχρι έξι) μέσα από την περιπτωσιολογία και παρέχει ανάδραση σε κάθε συμμετέχοντα προσωπικά, σχετικά με την απόδοσή του στην διαμεσολάβηση. Οι συνεδρίες περιπτωσιολογίας περιλαμβάνουν ομαδική συζήτηση που καλύπτει τα σημαντικότερα ζητήματα που αντιμετωπίζει ο διαμεσολαβητής.

Ημέρες Αξιολόγησης

Κάθε συμμετέχων διαμεσολαβεί σε μία υπόθεση εργασίας σε κάθε ημέρα αξιολόγησης. Ένα μέλος του εκπαιδευτικού προσωπικού παρατηρεί κάθε συνεδρία και αξιολογεί την απόδοση σε διάφορους τομείς δεξιοτήτων. Σε όλη την διάρκεια της αξιολόγησης συνεχίζεται η παροχή ανάδρασης σε προσωπικό επίπεδο, η ομαδική μάθηση και οι συζητήσεις.

Μεθοδολογία Εκπαίδευσης

Τα βασικά στοιχεία της εκπαίδευσης της CEDR παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί:

Μεθοδολογία

Συμμετοχική προσέγγιση με επίκεντρο τον μαθητή

Όπως είθισται στα εκπαιδευτικά σεμινάρια για ενήλικες μαθητές, η προσέγγιση της CEDR στην εκπαίδευση είναι ιδιαίτερα συμμετοχική, με πολύ περιορισμένη 'θεωρητική διδασκαλία'. Η εστίαση είναι, περισσότερο, στην εργασία με τους συμμετέχοντες μέσα από κατευθυνόμενες ομαδικές συζητήσεις, ασκήσεις και προσομοιώσεις. Επιπλέον, καθώς το πρόγραμμα του σεμιναρίου θέτει τη δομή και τους τομείς που θα καλυφθούν, ο σχεδιασμός του είναι τέτοιος ώστε να επιτρέπει αρκετή ευελιξία για την κάλυψη θεμάτων που θα τεθούν από την ομάδα ή για την αφιέρωση περισσότερου χρόνου σε συγκεκριμένες συνεδρίες που οι εκπαιδευόμενοι αισθάνονται ότι είναι σημαντικό.

Ζωντανή παρουσίαση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης

Εκτός από την χρήση του DVD της CEDR 'Διαμεσολάβηση στον εργασιακό χώρο', για την επεξήγηση της διαδικασίας, χρησιμοποιούμε επίσης ζωντανή παρουσίαση των διαφόρων σταδίων της διαμεσολάβησης με την βοήθεια των πεπειραμένων επικεφαλής εκπαιδευτών της CEDR. Παρ' ότι αυτό είναι πιο δύσκολο και απαιτεί περισσότερους εκπαιδευτές, είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό στο να καταδείξει πώς λειτουργεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης και επιτρέπει στους συμμετέχοντες να αλληλεπιδρούν και να κάνουν ερωτήσεις.

Ταυτόχρονη εστίαση στη διαδικασία και στις ικανότητες

Οι ικανότητες που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές είναι στενά συδεδεμένες με τα διάφορα στάδια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης. Συνεπώς, η CEDR συνδέει την σχετική διδασκαλία των ικανοτήτων με την εξέταση των σταδίων της διαμεσολάβησης.

Ενεργή συμμετοχή μέσω από παιχνίδια ρόλων

Οι ενήλικες μαθαίνουν καλύτερα όταν πράττουν παρά όταν απλά παρακολουθούν, και γι' αυτό το σεμινάριο της CEDR δίνει έμφαση στην εξάσκηση των ικανοτήτων των συμμετεχόντων μέσα από παιχνίδια ρόλων και ασκήσεων.

Εκτενής καθοδήγηση των συμμετεχόντων

Κατά την διάρκεια των παιχνιδιών ρόλων, οι εκπαιδευτές της CEDR παρέχουν καθοδήγηση στους ασκούμενους διαμεσολαβητές με αναφορά σε ένα επίσημα ορισμένο και καλά δοκιμασμένο πλαίσιο ικανοτήτων που τίθεται ως βάση για την διαδικασία αξιολόγησης (δείτε κατωτέρω). Έτσι εξασφαλίζεται η συνοχή της καθοδήγησης σε όλες τις ομάδες και μεγιστοποιείται η ευκαιρία επιτυχούς πιστοποίησης των συμμετεχόντων.

Παροχή ανάδρασης σε προσωπικό επίπεδο

Οι αξιολογήσεις του σεμιναρίου τα τελευταία 10 έτη κατατάσσουν την προσωπική παροχή

ανάδρασης προς τους συμμετέχοντες ως ένα από τα πιο πολύτιμα στοιχεία του σεμιναρίου μας. Τις τελευταίες 3 ημέρες του σεμιναρίου, οι καθοδηγητές/αξιολογητές αφιερώνουν μία 15λεπτή προσωπική συνεδρία για να προσφέρουν ανάδραση σχετικά με τους τομείς που δούλεψαν καλά και τους τομείς που πρέπει να αναπτυχθούν. Η ανάδραση παρέχεται με τρόπο επικοινωνιακό και κατάλληλο, χρησιμοποιώντας μεθοδολογία που αναπτύχθηκε σε διάστημα πολλών ετών. Έχει καταρτιστεί εγχειρίδιο καθοδήγησης και ανάδρασης της CEDR ώστε να εξασφαλιστεί η συνοχή στην προσέγγιση και ποιότητα στην απόδοση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, για να επιτευχθεί η καθοδήγηση και ανάδραση στα ανωτέρω αναφερόμενα επίπεδα, είναι απαραίτητο να είναι παρόντες οι καθοδηγητές σε κάθε ομάδα καθ' όλη την διάρκεια της συνεδρίας διαμεσολάβησης. Σαφώς, η διατήρηση ενός τέτοιου επιπέδου ποιότητας έχει αντίκτυπο στο κόστος, καθώς χρειάζονται περισσότεροι άνθρωποι που θα αναλάβουν την καθοδήγηση.

Ελεγμένο πλαίσιο αξιολόγησης βάσει δοκιμασμένης επάρκειας

Προκειμένου να οριστεί μία βασική γραμμή επάρκειας, η αξιολόγηση θα πρέπει να βασίζεται σε κάποιο πλαίσιο. Το πλαίσιο της CEDR βασίζεται σε αξιολογητές που αναζητούν στοιχεία επάρκειας στις διαμεσολαβητικές ικανότητες. Δεν ομοιάζει με άλλα πλαίσια που βασίζονται σε μία προσέγγιση γραμμικής διαδικασίας με την χρήση λίστας, όπου οι συμμετέχοντες αξιολογούνται για τη διαμεσολάβησή τους σε μία ολοκληρωμένη υπόθεση μέσα σε διάστημα 1 ώρας, γεγονός που εμφανώς δεν είναι ρεαλιστικό. Αντ' αυτού, το πλαίσιο αυτό είναι αρκετά ευέλικτο ώστε να λαμβάνει υπόψη τις τοπικές και πολιτισμικές διαφορές, και έχει εφαρμοστεί με επιτυχία σε πολλές χώρες ανά τον κόσμο.

Πεπειραμένη ομάδα αξιολογητών

Το προσωπικό αξιολόγησης της CEDR μετρά ώρες εμπειρίας στην αξιολόγηση και ομαδική συνεργασία και, κατά συνέπεια, η διαδικασία της αξιολόγησης είναι ενδεδειγμένη και συνεπής. Η ομάδα είναι επίσης εκπαιδευμένη ώστε να χειρίζεται τις δυσκολίες που ενδέχεται να ανακύψουν στα πλαίσια της αξιολόγησης και να παρέχει ανατροφοδότηση στο τέλος των συνεδριών. Αυτό έχει ενσωματωθεί στο εγχειρίδιο διδακτικού προσωπικού της CEDR.

Μηχανισμοί ελέγχου ποιότητας

Η CEDR έχει καθιερώσει μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας οι οποίοι είναι ειδικά σχεδιασμένοι ώστε να εξασφαλίζουν συνοχή στην αξιολόγηση από όλο το διδακτικό προσωπικό:

- «Ανάδραση στην ανάδραση» - κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου, μοιράζουμε έντυπα στους συμμετέχοντες στα οποία τους ζητούμε να παραθέσουν ανώνυμα τα σχόλιά τους σχετικά με την καθοδήγηση και την ανάδραση του προσωπικού. Αυτό είναι ένα από τα εργαλεία ανάδρασης για το εκπαιδευτικό προσωπικό κατά την διάρκεια των περιόδων ελέγχου προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι τα μηνύματα για το προσωπικό είναι σύμφωνα, συγκλίνοντα προς τη διδασκαλία και επικοινωνιακά. Παρακαλούμε δείτε το συνημμένο έντυπο.
- Εκπαίδευση προσωπικού - τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο πραγματοποιούμε εκπαίδευση για το προσωπικό μας, που εστιάζεται στην εξασφάλιση της συνοχής των αξιολογήσεων και επίσης στην εξερεύνηση των μεθόδων αξιολόγησης και εκπαίδευσης.

- Συναντήσεις αξιολόγησης προσωπικού - αυτές πραγματοποιούνται στο τέλος των ημερών αξιολόγησης κάθε σεμιναρίου και αποτελούν μία περαιτέρω ευκαιρία για το εκπαιδευτικό προσωπικό να συνεδριάσει σχετικά με τις βαθμολογίες που αποδόθηκαν στους συμμετέχοντες, εξασφαλίζοντας έτσι περαιτέρω την συνοχή των βαθμολογιών.
- Shadow faculty - ζητούμε από το εκπαιδευτικό προσωπικό να παρακολουθούν και αξιολογούν τους συναδέλφους τους κατά την διάρκεια των συνεδριών αξιολόγησης. Αυτό δεν συμβάλλει στην ανάδραση προς τους συμμετέχοντες, αλλά υφίσταται για να διασφαλίζει τη συμφωνία των βαθμολογιών μεταξύ του εκπαιδευτικού προσωπικού, εξασφαλίζοντας έτσι δικαιοσύνη και ακρίβεια. Ως εκ τούτου, σε κάθε σεμινάριο περίπου 30% των συμμετεχόντων λαμβάνουν διπλή βαθμολογία.
- Όλες οι συνεδρίες αξιολόγησης μαγνητοσκοπούνται, επιτρέποντας έτσι να γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος ποιότητας, και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ενστάσεις όπου είναι απαραίτητο.
- Παρέχεται ασφαλής διαδικασία ενστάσεων για όσους συμμετέχοντες δεν είναι ευχαριστημένοι με την αξιολόγησή τους. Αντίγραφο της πολιτικής ενστάσεων παρατίθεται στο Παράρτημα 1.

Αξιολόγηση και πιστοποίηση

Σχετικά με την πιστοποίηση

Η CEDR είναι διεθνώς γνωστή για την ποιότητα του εκπαιδευτικού προγράμματος διαμεσολάβησης που διαθέτει. Στο επίκεντρο της προσέγγισής μας βρίσκεται η πεποίθηση ότι η αγορά απαιτεί εμπιστοσύνη στην ποιότητα των διαμεσολαβητών που ασχολούνται με την επίλυση διαφορών. Συνεπώς, η CEDR περιλαμβάνει στην εκπαίδευση των διαμεσολαβητών ένα στοιχείο αξιολόγησης που θέτει μία βασική γραμμή επάρκειας, με αποτέλεσμα να αποδίδεται πιστοποίηση μόνο σε όσους συμμετέχοντες πληρούν τα απαιτούμενα κριτήρια.

Υπάρχει μία πολύ σημαντική διαφορά ανάμεσα στην «αξιολόγηση» και στην «πιστοποίηση». Με απλά λόγια, οποιοσδήποτε εκπαιδευτής ή ομάδα εκπαιδευτών μπορεί να προσφέρει διαδικασία αξιολόγησης συμμετεχόντων και να αποφανθεί ποιος πέρασε επιτυχώς και ποιος όχι. Η πιστοποίηση, ωστόσο, είναι μία επίσημη διαδικασία αναγνώρισης από έναν οργανισμό με επαρκές κύρος και αναγνώριση ώστε η πιστοποίησή του να φέρει ειδικό βάρος στα πλαίσια της ευρύτερης κοινότητας.

Η Πιστοποίηση της CEDR αναγνωρίζεται ως το χρυσό πρότυπο εκπαίδευσης στην εμπορική διαμεσολάβηση, και είναι περαιτέρω διεθνώς ανεγνωρισμένη και αποδεκτή ως επαγγελματικό προσόν που αντιστοιχεί σε ένα σταθερό πρότυπο σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου και αν απεδόθη.

Η CEDR θεωρεί ότι η πιστοποίηση που βασίζεται σε αξιολόγηση είναι γενικώς σημαντική και, ιδιαίτερα δεδομένου ότι το παρόν σεμινάριο θα αξιολογηθεί, οι συμμετέχοντες λαμβάνουν τη συμμετοχή τους σοβαρά και αφοσιώνονται πλήρως στην απόκτησή της. Έτσι εξασφαλίζεται εστιασμένη και επισπευσμένη μάθηση βάσει εντατικού χρονοδιαγράμματος, με τη βοήθεια της συνεχούς προσωπικής ανάδρασης που παρέχεται στους συμμετέχοντες από το εκπαιδευτικό προσωπικό κατά τη διάρκεια των δύο ημερών της αξιολόγησης.

Ως αποτέλεσμα της συγκεκριμένης διαδικασίας αξιολόγησης, προκύπτουν συμμετέχοντες με ιδιαίτερα υψηλή εκπαίδευση στις ικανότητες που απαιτούνται για να γίνει κανείς διαμεσολαβητής, και οι οποίοι έχουν εξασφαλίσει την Πιστοποίηση της CEDR, που αναγνωρίζεται διεθνώς ως το χρυσό πρότυπο εκπαίδευσης στην εμπορική διαμεσολάβηση. Η εν λόγω ενδελχής εκπαίδευση θα οδηγήσει στον σχηματισμό ομάδας διεθνώς ανεγνωρισμένων διαμεσολαβητών που θα παράσχουν ανώτατου επιπέδου διαμεσολάβηση και θα χαίρουν ιδιαίτερης αξιοπιστίας στα πλαίσια της διαμεσολάβησης εντός των συνόρων τους αλλά και παγκοσμίως.

Ικανότητες Διαμεσολάβησης της CEDR

Οι «ικανότητες διαμεσολάβησης» είναι οι ικανότητες εκείνες που η CEDR εντοπίζει ως ουσιώδεις για την αποτελεσματική διαμεσολάβηση και στις οποίες βασίζει την αξιολόγησή της. Οι ικανότητες αυτές διακρίνονται σε τρεις ευρείες κατηγορίες ικανοτήτων Σχέσεων, Διαδικασίας και Περιεχομένου όπως φαίνεται στην πολιτική ικανοτήτων (Παράρτημα 2), και συνοπτικά έχουν ως εξής:

Ικανότητες Σχέσεων	
	Δημιουργεί κλίμα ευνοϊκό για τη διαμεσολάβηση
	Αναπτύσσει την επικοινωνία και την διάδραση με κάθε συμμετέχοντα ξεχωριστά
Ικανότητες Διαδικασίας	
	Δημιουργεί και διατηρεί μία ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργική δομή
	Διαχειρίζεται τη διαδικασία και περνάει μέσα από όλα τα στάδια της διαμεσολάβησης
Ικανότητες Περιεχομένου	
	Διευκολύνει τα μέρη στη δημιουργία εφαρμόσιμων λύσεων
	Διευκολύνει την 'κεκτημένη ταχύτητα' και την πρόοδο μέσα από την ενεργό ανάμειξη με τους ανθρώπους και το περιεχόμενο

Για τη λήψη της πιστοποίησης της CEDR, ο συμμετέχων πρέπει να αξιολογηθεί ως «επαρκής» στην πλειοψηφία των τομέων επάρκειας κατά την διάρκεια των δύο ημερών.

Κάθε αξιολόγηση μαγνητοσκοπείται για σκοπούς ελέγχου ποιότητας και επίσης προκειμένου να δοθεί στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να υποβάλουν ένσταση για την αξιολόγησή τους στον Επικεφαλής του Εκπαιδευτικού Προσωπικού της CEDR. Επιπλέον, όλοι οι αξιολογητές συνεδριάζουν στο τέλος κάθε ημέρας αξιολόγησης για να συζητήσουν κάθε αξιολόγηση ξεχωριστά, και να διασφαλίσουν τη συνεπή εφαρμογή των ικανοτήτων. Όλοι οι αξιολογητές

έχουν πολυετή εμπειρία στον συγκεκριμένο τομέα, και η ομάδα συνολικά εργάζεται σκληρά για να εξασφαλίσει τη συνεπή εφαρμογή των αξιολογήσεων.

Πρέπει να τονιστεί εδώ ότι δεν λαμβάνουν απαραίτητως Πιστοποίησης όλοι οι συμμετέχοντες στα σεμινάρια διαμεσολάβησης της CEDR. Παρ' ότι δεν υφίσταται ποσοστό ανά σεμινάριο, ο μέσος όρος πιστοποιήσεων από όλα τα σεμινάρια της CEDR τα τελευταία δύο έτη είναι περίπου 70%. Η πολιτική Πιστοποιήσεων παρατίθεται στο Παράρτημα 3.

Το Εκπαιδευτικό Προσωπικό

Η CEDR διαθέτει ομάδα με περισσότερους από 20 εκπαιδευτές στην διαμεσολάβηση, οι οποίοι αποτελούν το λεγόμενο εκπαιδευτικό προσωπικό. Όλα τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού είναι πιστοποιημένοι και εν ενεργεία διαμεσολαβητές και εκπαιδευτές, με συλλογική εμπειρία εκατοντάδων ημερών διδασκαλίας κατ' έτος. Τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού είναι είτε εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης είτε σύμβουλοι της CEDR, και αποτελούν το πιο πεπειραμένο σώμα εκπαιδευτών διαμεσολάβησης στο Ηνωμένο Βασίλειο και παγκοσμίως. Η επαγγελματική εμπειρία του εκπαιδευτικού προσωπικού περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα ιδιωτικών, δημόσιων και εθελοντικών κλάδων. Η πολύπλευρη αυτή εμπειρία μας επιτρέπει να επιλέγουμε τα πιο κατάλληλα μέλη για το προσωπικό μας, σύμφωνα με το υπόβαθρο και τις ικανότητες που απαιτούνται επακριβώς.

Το Παράρτημα 4 περιέχει επιλεγμένα βιογραφικά σημειώματα του προσωπικού μας που έχουν συμμετάσχει στην εκπαίδευση στην Ελλάδα μέχρι σήμερα.

Εμπειρία στην διαμεσολάβηση

Η εκπαίδευση της CEDR παρέχεται από έμπειρους διαμεσολαβητές που αντλούν από την προσωπική τους εμπειρία για να διδάξουν τις ικανότητες και τη διαδικασία της διαμεσολάβησης από πρακτικής και πραγματιστικής άποψης και όχι απλά ακαδημαϊκής ή θεωρητικής.

Εμπειρία στην εκπαίδευση

Δεδομένου ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες των σεμιναρίων διαμεσολάβησης είναι έμπειροι επαγγελματίες υψηλού επιπέδου, ο τρόπος εκπαίδευσης από ενήλικες προς ενήλικους έχει μεγάλη σημασία. Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευτές της CEDR δεν είναι μόνο έμπειροι διαμεσολαβητές, αλλά και πεπειραμένοι εκπαιδευτές, με ειδικευση στις τεχνικές διδασκαλίας ενηλίκων.

Ποικιλότητα επαγγελματικού υπόβαθρου

Η προέλευση των εκπαιδευτών από ποικίλα επαγγελματικά υπόβαθρα προσθέτει στον πλούτο της εκπαιδευτικής εμπειρίας που παρέχεται στους συμμετέχοντες. Το εκπαιδευτικό προσωπικό της CEDR αποτελείται από πολλούς και διάφορους επαγγελματίες, μεταξύ αυτών δικηγόροι, λογιστές, επιχειρηματίες, επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού, αρχιτέκτονες, δάσκαλοι και μέλη του αστυνομικού σώματος.

Ομαδική εργασία

Παρ' ότι είναι εύκολο για τον καθένα προσωπικά να σταθεί και να παρουσιάσει πληροφορίες, για να είναι αποτελεσματικότερη η εκπαίδευση χρειάζεται να υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ της ομάδας των εκπαιδευτών ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική διαχείριση του σεμιναρίου και η ποιοτική μετάδοση της διδασκαλίας. Τα μέλη της ομάδας της CEDR συνεργάζονται συχνά, συνεπώς γνωρίζουν πώς πρέπει να δουλέψουν για να εξασφαλίσουν την ποιοτική μετάδοση της διδασκαλίας.

Τεκμήρια εκτίμησης-Μαρτυρίες

«Η CEDR είναι ένας από τους κορυφαίους στην επίλυση διαφορών και αποτελεί διεθνώς ανεγνωρισμένο εκπαιδευτικό οργανισμό στην διαμεσολάβηση και στην διαχείριση διαφορών»

- Rimsky Yuen, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου του Χονγκ Κονγκ

«Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω επισήμως για την τεράστια συμβολή σας στην διαμεσολάβηση στην Νότιο Αφρική και ειδικότερα στην εισαγωγή της εμπορικής διαμεσολάβησης»

- John Brand, Conflict Dynamics, Γιοχάνεσμπουργκ, Νότιος Αφρική

«[η CEDR είναι]... ένα από τα πολύ λίγα ινστιτούτα στον κόσμο που μπορούν δικαίως να ισχυριστούν ότι αποτελούν πρωτοπόρους στον χώρο της εμπορικής διαμεσολάβησης»

- Stephen Browne, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος του Διεθνούς Κέντρου Εμπορίου
