

# НАВЫКИ МЕДИАЦИИ

**Цель:** развить навыки медиации, позволяющие эффективно проводить сложные переговоры конфликтующих сторон и управлять конфликтами между подчинёнными.

**Целевая аудитория:**

Руководители разных уровней позиций.

**Формат:**

Длительность программы 16 часов (2 дня по 8 часов). Размер группы от 8 до 12 человек.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

**Алгоритмы, методы и технологии:**

Техника «Ожерелье расспросов», метод «Челночная дипломатия», приём «Третейский судья», тактики работы с сопротивлением, алгоритм решения конфликтной ситуации с помощью медиатора.

Развиваемые навыки и используемые методы	Результаты
<p>1. <b>Понятие и сущность конфликта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Виды конфликтов и возможность медиации для разных типов;</li> <li>· Анализ конфликта в рамках медиации: структура, динамика, участники;</li> <li>· Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания;</li> <li>· Понятие стратагемы.</li> <li>· Типы стратагем, используемые при разрешении конфликта.</li> </ul>	<p><b>Участники:</b>            Знают виды конфликтов и выделяют те, в которых возможно использовать медиацию;            Понимают, что такое стратагема и различают их типы.</p>
<p>2. <b>Медиация как технология посредничества и области ее применения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Кто такой медиатор?</li> <li>· Какими установками должен руководствоваться медиатор в своих действиях;</li> <li>· Условия успешной медиации;</li> <li>· Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.</li> </ul>	<p><b>Участники:</b>            Понимают, какими установками должен руководствоваться медиатор;            Различают этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.</p>
<p>3. <b>Процедура медиации и ее результаты:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Алгоритм решения конфликтной ситуации с помощью медиатора;</li> <li>· Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации;</li> <li>· Факторы риска и техники безопасности медиатора;</li> <li>· Переговорные техники и приемы в медиации: Ожерелье расспросов, Челночная дипломатия, Третейский судья.</li> </ul>	<p><b>Участники:</b>            Владеют алгоритмом решения конфликтной ситуации;            Знают факторы, риски и безопасные техники медиации;            Могут применять переговорные техники и приёмы в медиации.</p>
<p>4. <b>Медиация как переговоры:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Задачи и функции медиатора в переговорах;</li> <li>· Вступительная процедура;</li> <li>· Презентация сторон;</li> <li>· Совместная дискуссия;</li> <li>· Формирование повестки переговоров;</li> <li>· Выработка предложений;</li> <li>· Подготовка соглашения;</li> <li>· Выход из медиации;</li> </ul>	<p><b>Участники:</b>            Владеют алгоритмом медиации в переговорах;            Могут учитывать особенности сторон переговорного процесса;            Знают тактики работы с сопротивлением сторон переговоров;            Умеют тщательно готовиться к переговорам.</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>· Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров;</li><li>· Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров;</li><li>· Формы участия третьей стороны в переговорах: согласительная процедура, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы;</li><li>· Подготовка к переговорам.</li></ul>	
<p>5. Базовые умения для успешной медиации</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Установление психологического контакта с участниками медиации;</li><li>· Выбор психологической позиции, соблюдение психологической дистанции в процессе медиации;</li><li>· Активное и эмпатическое слушание;</li><li>· Ассертивное поведение;</li><li>· Ключевые навыки критического мышления при медиации;</li><li>· Психологическая устойчивость в коммуникативно сложных и эмоционально напряженных ситуациях;</li><li>· Умение работать с возражениями;</li><li>· Навыки противостояния агрессивному поведению со стороны участников конфликта;</li><li>· Манипулятивные техники и противостояние им.</li></ul>	<p>Участники: Знают, какими навыками и умениями должен обладать успешный медиатор</p>