

«МЕДИАЦИЯ.»

(Общий курс медиации)

г. Алматы

Цели курса

Познакомить слушателей с инструментами эффективного разрешения конфликтных/спорных ситуаций в социально-трудовых отношениях путем применения медиативных компетенций

- Научить самостоятельному навыку применения медиативных компетенций и технологий в переговорных процессах при регулировании социально трудовых споров и конфликтов.
- Научить выбирать наиболее эффективную тактику и стратегию коммуникативного процесса и соблюдению основных принципов медиации.
- Приводить конфликтующие стороны к разумному соглашению, которое каждая из вовлеченных сторон будет считать справедливой для себя.

Результаты, получаемые слушателями в результате участия в курсе:

Программа направлена на отработку слушателями навыков эффективного медиатора, который:

- ✓ Умеет создавать благоприятную для медиации атмосферу
- ✓ Содействует бесконфликтному общению и взаимодействию сторон
- ✓ Досконально владеет навыками ведения процесса медиации
- ✓ Устанавливает и поддерживает эффективную рабочую структуру медиации
- ✓ Эффективно руководит процессами и этапами медиации
- ✓ Досконально владеет навыками работы с содержанием договоренностей сторон
- ✓ Помогает сторонам самостоятельно двигаться в направлении разрешения спора и вырабатывать взаимовыгодные решения
- ✓ Активно взаимодействует со сторонами, являясь движущей силой переговоров

Пререквизиты курса - для успешного освоения курса слушателям необходимы наличие высшего образования, начальных знаний и опыта применения начальных знаний в сфере управления или руководства людьми, наличие основных компетенций менеджера таких как коммуникативность, умение принимать быстрые и конструктивные решения, стрессоустойчивость. Успешность овладения практикой проведения медиации в социально-трудовых спорах и конфликтах определяется также достаточно большим желанием слушателя получить и применять навыки бесконфликтного общения и внесудебного регулирования споров и конфликтов.

Постреквизиты курса - освоение материала позволит слушателям систематизировать ранее имеющиеся знания и опыт, локализовать полученные знания в практической деятельности, грамотно и быстро регулировать споры и конфликты в социально-трудовых отношениях.

Тренеры: Виговская И.Н., Урозбаева Г.А., Анкапова Э.

Продолжительность: 50 академических часа

Работа с группами:

Формат семинара-тренинга составляет комбинацию из трех элементов:

- 1) Раскрытие основной теоретической базы, включающую обсуждение тематики и открытой полемики проблем бесконфликтного общения и регулирования споров и конфликтов,
- 2) Рассмотрение и обсуждение примеров из реальной жизни
- 3) Практических занятий, нацеленных на закрепление навыков регулирования споров и конфликтов в социально-трудовых отношениях путем применения инструментов медиации

График проведения Семинара-тренинга (5 дней по 10 академических часов с учетом тестирования в конце 5 учебного дня)

	От 6 до 12 человек
1 часть учебного дня	09.30-11.00
Кофе брейк	11.00-11.20
2 часть учебного дня	11.20-13.20
Перерыв на обед	13.20-14.30
3 часть учебного дня	14.30-16.30
Кофе-брейк	16.30-16.50
4 часть учебного дня	16.50-18.50

СОДЕРЖАНИЕ

1 день. 1 половина дня.

1. Разделение на группы, знакомство, формирование портфеля ожиданий *(продолжительность 15 минут)*
 2. Основные цели семинара-тренинга *(продолжительность 10 минут)*
 3. Понятие APC (альтернативное разрешение споров), сравнительный анализ: переговоры, медиация, арбитраж, суд, омбудсмен *(продолжительность 35 минут)*
 4. Актуализация темы: деловая игра *(продолжительность 30 минут)*
- Кофе-брейк (20 минут)*
5. Принципы и правила медиации. 4 двери для решения спора *(продолжительность 20 минут)*
 6. Стили переговорного процесса в медиации *(продолжительность 20 минут)*
 7. BATNA или наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения *(продолжительность 20 минут)*

8. Роль медиатора, компетенции медиатора, вступительное слово медиатора (продолжительность 20 минут)
9. Письменно: задание «Вступительное слово медиатора» демонстрация видео материала (продолжительность 15 минут)
10. Гарвардская модель переговоров в медиации (продолжительность 25 минут)

Перерыв на обед (продолжительность 60 минут)

1 день. 2 половина дня.

1. Практическая игра «Альтернатива» (продолжительность 20 минут)
2. Этапы медиации. Структура этапов медиации (алгоритм) (продолжительность 20 минут)
3. Этап подготовки к медиации (продолжительность 20 минут)
4. Что важнее: позиция или интересы? (продолжительность 20 минут)
5. Работа с кейсом «Трудовой спор» (продолжительность 40 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

6. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 20 минут)
7. Договор на проведение процедуры медиации, необходимая документация (продолжительность 20 минут)
8. Начальный запрос, предварительные встречи со сторонами или как правильно собирать первоначальную информацию (продолжительность 20 минут)
9. Открытие общего заседания. Цель, структура, сбор тем (продолжительность 30 минут)
10. Домашнее задание на 2-ой день. (продолжительность 10 минут)
11. Завершение дня. Обратная связь (продолжительность 20 минут)

2 день. 1 половина дня.

1. Вопросы по материалу 1-го дня (продолжительность 10 минут)
2. Споры и конфликты. Роль конфликтогенов. Формула конфликта эскалация конфликта (продолжительность 30 минут)
3. Техника «фрейм» (продолжительность 20 минут)
4. Подстройка (раппорт) (продолжительность 10 минут)
5. «Правильные вопросы» как главный инструмент медиатора (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

6. Работа с кейсом «Трудовой спор» (продолжительность 40 минут)
7. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 20 минут)
8. Типы вопросов или какие вопросы «хорошие» (продолжительность 20 минут)
9. Упражнение: «допрос или опрос» (продолжительность 20 минут)

10. Видео материалы (продолжительность 10 минут)

11. Раздаем информацию для подготовки на обеде ко 2 половине дня
(продолжительность 10 минут)

Перерыв на обед (продолжительность 60 минут)

2 день. 2 половина дня.

1. Работа с кейсом «Корпоративный спор» (продолжительность 50 минут)

2. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 20 минут)

3. Инструменты медиатора: перефразирование, активное слушание
(продолжительность 15 минут)

4. Для чего, когда и как использовать указанные навыки (продолжительность 15 минут)

5. Видео материалы (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

6. Тема: рефрейминг, техника медиатора. Цель использования, в каких случаях.
(продолжительность 30 минут)

7. Практическое упражнение на использование рефрейминга: переформулируем
негативные фразы (продолжительность 20 минут)

8. Тема: фрейминг, техника медиатора. Цель использования, в каких случаях.
(продолжительность 30 минут)

9. Практическое упражнение на использование фрейминга (продолжительность 20
минут)

10. Домашнее задание на 3-ий день. (продолжительность 10 минут)

11. Завершение дня. Обратная связь (продолжительность 10 минут)

3 день. 1 половина дня.

1. Вопросы по материалу 1-2-го дня (продолжительность 20 минут)

2. Фаза исследования. Структура, цели. Форма закрытого заседания. Полный алгоритм.
Общий дебриф. (продолжительность 20 минут)

3. Треугольник интересов, треугольник принятия решения, треугольник процесса
(продолжительность 30 минут)

4. Видео материалы (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

5. Фаза торгов в медиации. Алгоритм, когда, принципы, задачи (продолжительность 30
минут)

6. Работа с кейсом «Трудовой спор» (продолжительность 60 минут)

7. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 30 минут)

Перерыв на обед (продолжительность 60 минут)

3 день. 2 половина дня.

1. Важность НАОС (продолжительность 20 минут)
2. Важность инструмента: тест на реальность (продолжительность 30 минут)
4. Зоны соглашения (продолжительность 20 минут)
5. Видео материалы (продолжительность 20 минут)
6. Обсуждение видеоматериала (продолжительность 30 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

8. Работа с кейсом «Корпоративный спор» (продолжительность 60 минут)
9. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 30 минут)
10. Домашнее задание на 4-ой день. (продолжительность 15 минут)
11. Завершение дня. Обратная связь (продолжительность 15 минут)

4 день. 1 половина дня.

1. Вопросы по материалу 1-2-3-го дня (продолжительность 20 минут)
2. Завершающая фаза: общение алгоритма (продолжительность 20 минут)
3. Оценка рисков в медиации. Работа с цифрами (продолжительность 30 минут)
4. Закон РК о медиации и проблемные вопросы развития института медиации в РК (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

5. Фаза подписания соглашения (продолжительность 30 минут)
6. Работа с кейсом «Трудовой спор» (продолжительность 60 минут)
7. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 30 минут)

Перерыв на обед

4 день. 2 половина дня.

1. Формы и виды соглашений приемлемые в медиации (продолжительность 20 минут)
2. Видео материалы (продолжительность 40 минут)
3. Обсуждение видеоматериала (продолжительность 20 минут)
4. Работа с кейсом «Корпоративный спор» (продолжительность 40 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

5. Обратная связь, работа над ошибками (продолжительность 10 минут)
6. Управленческие поединки (продолжительность 60 минут)
7. Раздача экзаменационных кейсов на 5-ый день (продолжительность 25 минут)
8. Завершение дня. Обратная связь (продолжительность 25 минут)

5 день. 1 половина дня.

1. Вопросы по материалу 1-2-3-4-го дня (продолжительность 10 минут)
2. Исполнение аттестационных кейсов каждым слушателем в роли медиатора (продолжительность 60 минут)
3. Заполнение оценочных листов медиатором, сторонами медиации, наблюдателем (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

4. Исполнение аттестационных кейсов каждым слушателем в роли медиатора (продолжительность 40 минут)
5. Заполнение оценочных листов медиатором, сторонами медиации, наблюдателем (продолжительность 20 минут)
6. Исполнение аттестационных кейсов каждым слушателем в роли медиатора (продолжительность 40 минут)
7. Заполнение оценочных листов медиатором, сторонами медиации, наблюдателем (продолжительность 20 минут)

Перерыв на обед (продолжительность 60 минут)

5 день. 2 половина дня.

1. Исполнение аттестационных кейсов каждым слушателем в роли медиатора (продолжительность 40 минут)
2. Заполнение оценочных листов медиатором, сторонами медиации, наблюдателем (продолжительность 20 минут)
3. Исполнение аттестационных кейсов каждым слушателем в роли медиатора (продолжительность 40 минут)
4. Заполнение оценочных листов медиатором, сторонами медиации, наблюдателем (продолжительность 20 минут)

Кофе-брейк (20 минут)

5. Видео материалы (продолжительность 20 минут)
6. Самоподготовка к тестированию (продолжительность 10 минут)
7. Выполнение итогового теста на проверку усвоения теоретического материала (продолжительность 60 минут)
8. Подведение итогов. Присвоение сертификатов (продолжительность 20 минут)
9. Завершение дня. Обратная связь (продолжительность 10 минут)

Итоговая продолжительность -5 дней, 50 академических часов, 2250 минут