

СПОР БЕЗ ССОР. ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ И БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

*практический курс по основам предотвращения и эффективного урегулирования конфликтов**

Конфликты – неотъемлемая часть нашей жизни, мы сталкиваемся с ними на работе и дома. К сожалению, чаще всего для их предотвращения и урегулирования мы используем интуитивные навыки, приобретенные в случайном порядке. Однако, такие умения применяются хаотично и потому порой не дают результата.

Настоящая программа, разработанная на основе 15-летнего практического опыта автора в работе с конфликтами, предлагает логически согласованную, основанную на научных данных систему эффективной коммуникации. Следование ее правилам позволит сделать межличностное общение – и личное, и профессиональное – полным, точным и структурированным.

А уже это, в свою очередь, обеспечит:

- *предотвращение* многих конфликтных ситуаций
- *более продуктивное урегулирование* уже существующих противоречий
- *улучшение качества передачи информации* и снижение рисков ее возможных искажений
- *повышение уровня рефлексии, осознанности и самоуправления* у сторон коммуникации
- *формирование психологически комфортной среды, благоприятной для длительного и конструктивного взаимодействия*

Организационные условия

- 2 полных дня или 5 занятий по 3 часа
- до 15 активных участников

Программа**

Тема (занятие) 1. Мотивационный анализ: чего на самом деле хотят люди

В ходе практического занятия (игры) будем исследовать, в чем состоят настоящие причины вражды между людьми, и что необходимо делать для предупреждения и деэскалации межличностного противостояния. Разберем, чего на самом деле могут хотеть люди в конфликте

- Причины конфликтного поведения и агрессии
На практических примерах-играх участники понимают, в чем состоят настоящие причины вражды между людьми
- Общепсихологические условия предотвращения и урегулирования конфликтов
Что необходимо делать для предупреждения и деэскалации межличностного противостояния
- Мотивы (интересы) как движущая сила человеческой деятельности
Понятие и примерный перечень подлинных интересов, стоящих за внешними позициями сторон любого спора

Тема (занятие) 2. Структурирование коммуникации: находить смысл в хаосе

* Курс разработан на основе практического опыта автора как медиатора и исходя из сформулированных на его основе теоретических выводов, обобщенных в метод ориентированной на сотрудничество коммуникации.

** Обучение может быть дополнено практическими занятиями как по отдельным темам (слушание, говорение, антиманипуляции, доверие в коммуникации), так и комплексными воркшопами на основе реальных кейсов участников.

Разберемся в том, как возникает и закручивается «спираль конфликта», и почему столь сложно остановить этот маховик. Будет дан практический инструмент, позволяющий упорядочивать даже самую запутанную коммуникацию, в том числе отделять объективные факты от субъективных суждений (факт-чекинг) и анализировать информацию, содержащуюся в человеческих эмоциях

- Динамика конфликта и факторы его развития
Возникновение конфликта и закономерности его углубления/интенсификации
- Когнитивная карта смыслов
Инструмент для трансформации эмоционально накаленных и сумбурных рассуждений в упорядоченные логические цепочки
- Факт-чекинг и информационная функция эмоций
Как отделить факты от личного мнения и по переживаниям человека диагностировать его реальные цели/мотивы

Тема (занятие) 3. Техники восприятия и эмоции: как слушать и успокаивать людей

Техники, позволяющие эффективно управлять коммуникацией – «разговорить» собеседника (в т.ч. путем задавания «правильных» вопросов), снять эмоциональный накал. Рассказ о том, как устроены сами человеческие эмоции, каковы их функции и механизм формирования с точки зрения современной нейронауки. Как работать со своими эмоциями.

- Открытые вопросы и сверка как инструменты коммуникации
Базовые техники задавания вопросов и получения информации
- Механизмы эмоционального реагирования и вербализация эмоций
Устройство эмоций с точки зрения современной нейронауки и соответствующие ему способы управления ими
- Основы психоэмоциональной саморегуляции
Управление собственным эмоциональным состоянием в сложных ситуациях

Тема (занятие) 4. Адекватное самовыражение: открытый диалог и блокирование манипуляций

Как проверить конструктивность партнера и выбрать адекватное поведение. Базовый алгоритм для переформулирования своих высказываний из агрессивно-обвинительных в действительно содействующие изменения (в т.ч., если вы хотите дать результативную обратную связь, которая не будет считываться как обидное критиканство). Понятие манипуляций, их отличие от других форм влияния, распознавание и противодействие им

- Адекватность и проверка конструктивности
Критерии оценки поведения собеседника и выбора наиболее эффективной линии собственного поведения
- Я-стратегия как инструмент для постановки задач и обратной связи
Базовый алгоритм для переформулирования своих высказываний из агрессивно-обвинительных в действительно содействующие изменения
- Манипуляции и противодействие им
Понятие манипулятивного воздействия и его ограничение от других форм влияния, обнаружение и блокирование манипуляций

Тема (занятие) 5. Форматы и принципы коммуникации: доверие и комфорт в переговорах

Правила, позволяющие проводить рабочие встречи и деловые совещания действительно эффективно и не превращать их в пустую трату времени. Принципы и установки, следование которым позволяет (осознанно, а не интуитивно) создавать доверительную атмосферу и психологически безопасную среду. Критерии оценки психологической безопасности в коллективе

- *Форматы коммуникации и правила проведения деловых встреч
Базовые положения, позволяющие повысить продуктивность внутрикорпоративной и иной групповой коммуникации (в т.ч., на рабочих совещаниях)*
- *Принципы бесконфликтной коммуникации
Фундаментальные установки конструктивного общения, восприятия и реагирования (подробно – о принципах равенства и добровольности)*
- *Психологическая безопасность в коллективе
Как определить уровень морально-психологического климата в том или ином человеческом сообществе*

Развиваемые методом навыки

- Устанавливать факты
- Структурировать мысли и рассуждения
- Оценивать и корректировать качество мышления
- Контролировать свои эмоции
- Снижать эмоциональный накал у собеседников
- Понимать реальные цели и намерения людей
- Осознавать собственные потребности и мотивы
- Формировать целевое (адекватное) поведение
- Выражаться ясно и экологично
- Задавать правильные вопросы
- Упорядочивать диалог
- Выявлять манипуляции и противодействовать им
- Разрешать конфликты
- Обеспечивать среду психологической безопасности и доверия
- Создавать взаимовыгодные договоренности
- Продуктивно проводить многосторонние встречи

Ожидаемые результаты

- **Забота о клиентах:** понимание потребностей и действительных нужд, позволяющее лучше удовлетворять запросы
- **Экологичная и конкретная обратная связь:** конструктивное несогласие и критика, создающая условия для необходимых изменений и не провоцирующая конфликтных ситуаций
- **Четкая постановка задач:** поручения коллегам, минимизирующие непонимание и риски саботажа
- **Исполнимые просьбы:** необязательные для исполнения, но очень нужные обращения к коллегам, исключающие риски сопротивления и повышающие вероятность их исполнения
- **Продуктивные совещания:** максимально эффективное проведение рабочих встреч, экономящее время участников и увеличивающее их результативность
- **Урегулирование конфликтов:** коммуникативный инструментарий, позволяющий выбирать правильную линию поведения в конфликте, и тем самым формируя психологическую готовность к открытому высказыванию критики и несогласия

Расписание двухдневного тренинга

Первый день обучения

10.00-10.20	Знакомство тренера и участников, снятие ожиданий и определение предмета работы, регламент и правила обучения	20 мин.
10.20-11.30	Вступительный блок: игра «Апельсин» и интерактивная лекция «Основы медиации»	70 мин.
11.30-11.45	<i>Перерыв</i>	
11.45-12.30	Игра-проблематизация «Возмущенный человек»	45 мин.
12.30-12.50	Разбор игры и определение общепсихологических условий предотвращения и урегулирования конфликтов	20 мин.
12.50-13.05	Упражнения и примеры на понимание причин и оснований конфликтного поведения	15 мин.
13.05-13.15	Лекция «Базовые мотивы человеческого поведения»	10 мин.
13.15-14.15	<i>Обед</i>	
14.15-14.45	Лекция «Структура психологического опыта личности. Динамика конфликта. Когнитивная карта смыслов»	30 мин.
14.45-15.30	Базовое упражнение на понимание и структурирование коммуникативной информации	45 мин.
15.30-15.45	Лекция «Факты и их установление (факт-чекинг), информационная функция эмоций»	15 мин.
15.45-16.00	<i>Перерыв</i>	
16.00-16.20	Игра и лекция «Вопросные техники»	20 мин.
16.20-16.30	Игра и лекция «Сверка как инструмент коммуникации»	10 мин.
16.30-17.30	Закрепляющие упражнения на понимание и структурирование коммуникативной информации	60 мин.

Второй день обучения

10.00-10.15	Сбор выводов и вопросов участников	15 мин.
10.15-11.30	Лекция «Механизмы эмоционального реагирования и вербализация эмоций. Основы психоэмоциональной саморегуляции»	75 мин.
11.30-11.45	<i>Перерыв</i>	
11.45-12.10	Лекция «Я-стратегия как способ передачи информации»	25 мин.
12.10-13.15	Упражнение «Эффективная постановка задач и конструктивная обратная связь»	55 мин.
13.15-14.15	<i>Обед</i>	
14.15-14.45	Лекция «Коммуникативная адекватность и проверка конструктивности. Выявление манипуляций и противодействие им»	30 мин.
14.45-15.45	Упражнения на распознавание и блокирование манипуляций	60 мин.
15.45-16.00	<i>Перерыв</i>	
16.00-16.20	Лекция «Форматы коммуникации и правила проведения деловых встреч»	20 мин.
16.20-16.50	Лекция «Принципы конструктивной коммуникации»	30 мин.
16.50-17.30	Итоговые выводы и обратная связь от участников по итогам тренинга	40 мин.