



Корпоративні програми

з медіації, переговорів та
роботі з конфліктами

від Українського Центра Медіації

**Пропозиція для корпоративних
клієнтів**

**Координатор корпоративних
програм:**

Наталя Мезіна

nm@kmbs.ua, (050) 055 77 28

Конфлікт – це завжди прямі або непрямі збитки для організації.

Розвиток медіаційних компетенцій у співробітників дозволяє в кризових ситуаціях знаходити справедливе для кожного рішення, яке виконується добровільно у 80% випадків, що суттєво сприяє підвищенню продуктивності роботи та є вдалою профілактикою саботажу в компанії.



Корпоративні програми з медіації та переговорів актуальні, якщо

- вам важливо розвинути компетенції співробітництва для пошуку додаткової цінності
- компанія зацікавлена вибудувати систему, яка перетворює конфлікт на конструктивний процес пошуку рішення проблеми
- в компанії є конфлікти, які гальмують процес розвитку компанії
- в компанії планується запуск масштабних змін, реорганізацій та трансформацій
- керівникам та ключовим членам команди треба підвищувати компетенції ведення переговорів та оволодіти новими методами



Корпоративні програми УЦМ

Медіація

- *Організаційна медіація та розвиток компетенцій співробітництва*
- *Базові навички медіатора*

Обсяг

до 48 годин

*Тривалість тренінгу
уточнюється після
установчої зустрічі*

Переговори

- *Переговори за інтересами*
- *Гарвардська модель переговорів: робота з інтересами*
- *Upgrade командних комунікацій*

72 години

до 8 годин

до 15 годин

Емоційний інтелект

- *Емоційна компетентність: складові продуктивної взаємодії*

до 24 годин

Робота з конфліктами

- *Стратегії вирішення конфліктів за типами особистості за DISC*
- *Мистецтво побудови відносин та управління конфліктами*

до 8 годин

*Тривалість тренінгу
уточнюється після
установчої зустрічі*

Організаційна медіація та розвиток компетенцій співробітництва

Цільова аудиторія
Менеджери, власники, проектні
менеджери, HR-менеджери,
а також всі, хто дотичний до вирішення
складних ситуацій в компанії і зовнішній
взаємодії.



Зміст програми

- Конфлікт. Його складові. Види конфліктів в організації. Закономірності розвитку конфлікту
- Медіація і медіаційні компетенції: зміст, поняття, види
- Медіаційні компетенції (структура процесу, фази)
- Медіація в діалозі за умови особистого залучення у конфлікт
- Конфлікт-коучинг
- Робота з емоціями
- Управління процесом відпрацювання рішень
- Медіація як елемент системи управління конфліктами в організації.

Організаційна медіація та розвиток компетенцій співробітництва

В результаті програми Ви отримаєте

- Знання щодо необхідних медіаційних компетенцій, таких як управління відносинами, процесом переговорів, одночасно концентруючи увагу на змісті питань, що обговорюються.
- Відпрацюєте навички прийняття управлінських рішень, які базуються на інтересах залучених до процесу переговорів в організації сторін.
- Відпрацюєте навички ефективного вирішення конфліктів між співробітниками, між організацією та клієнтами, партнерами.



Базові навички медіатора

Рекомендовано для навчання співробітників юридичних компаній.

Юристи, HR, менеджери, психологи та всі хто виступає посередником у складних переговорах.

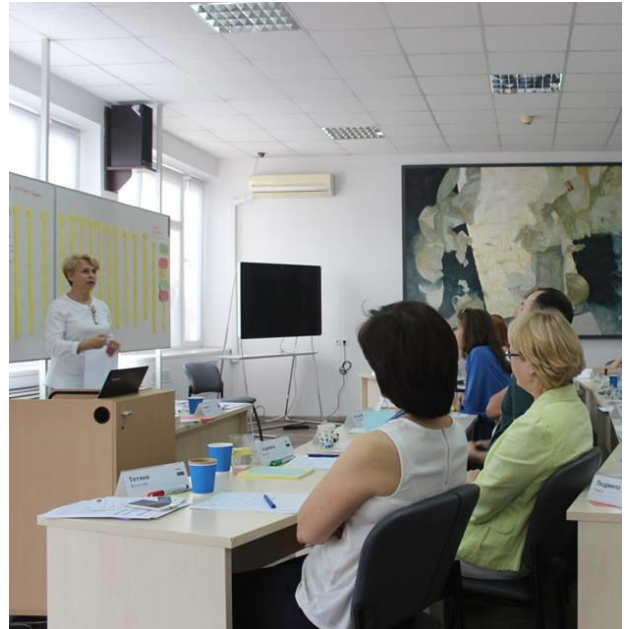
Зміст програми

1	ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ ЯК ТАКОГО ТА РОЛІ МЕДІАТОРА У ЦЬОМУ ПРОЦЕСІ	<ul style="list-style-type: none">- Структура та етапи процесу- Відпрацювання необхідних комунікаційних навичок (робота з запитаннями, позитивна мова, віддзеркалювання, рефреймінг, тест на реальність, перефразування та ін.)- Відпрацювання технік, що допомагають сторонам перенести фокус уваги зі своїх позицій на взаємно прийнятні для всіх сторін рішення
2	ПОДАЛЬШИЙ РОЗВИТОК НАВИЧОК МЕДІАТОРА	<ul style="list-style-type: none">- Допомога сторонам у переході від з'ясування позицій до переговорів- Подолання розбіжностей (скорочення розриву між позиціями)- Заохочення сторін до вироблення варіантів та рішень для виходу з конфлікту- Управління очікуваннями- Робота з візуалізацією- Управління часом- Формування тем для дослідження- Аналіз, узагальнення підсумування інформації, отриманої в ході дослідження- Робота з цифрами

Програма відкриває можливості зрозуміти процес медіації та ролі медіатора в ньому, отримати засоби комунікації для перенесення фокусу на взаємовигідні рішення, відпрацювати техніки ефективного медіатора

Переговори за інтересами (до 72 годин)

Програма спрямована на отримання знань по моделі переговорів за інтересами, відпрацювання навичок роботи з елементами моделі, відпрацювання технік перемовників, відпрацювання навичок управління процесом переговорів.



Програма рекомендована всім, хто:

- прагне розвинути свої здібності приймати креативні рішення, ґрунтуючись на інтересах учасників переговорів;
- хоче навчитися розпізнавати різні моделі переговорів і змінювати переговори з нульовим результатом або позиційний торг на модель переговорів за інтересами;
- бажає отримувати додаткову цінність в переговорах у довгостроковому періоді, використовуючи вміння поєднувати різні інтереси і знаходити оптимальні рішення для кожної зі сторін;
- віддає перевагу безконфліктному спілкуванню і розуміє цінність і «вартість» відносин;

Програма «Переговори за інтересами»

Формування бачення та отримання інструментарію по моделі переговорів за інтересами, що дозволяє знаходити кращі рішення для отримання додаткової цінності

- Моделі переговорів, 7 елементів Гарвардської переговорної моделі
- Довіра, як ресурс. Емоції в переговорах. Сила в переговорах
- Робота з судженнями і припущеннями. Комунікаційні техніки. Сприйняття
- Види інтересів. Три групи інтересів. Ідентифікація інтересів та алгоритм подальшої роботи з ними
- Вплив інтересів на розробку варіантів рішення. Вплив на вибір іншої сторони
- Об'єктивні критерії. Об'єктивізація суб'єктивного
- Альтернатива: BATNA. WATNA . Мінімальний прийнятний результат
- Основні вимоги до зобов'язання щодо реалістичності, конкретності, можливості виконати тощо
- Техніки перемовника: робота з питаннями, перефразування, резюмування, фреймінг, рефреймінг, техніка відокремлення людини від проблеми, переформулювання
- Структура та дизайн процесу переговорів
- Як перетворити «ні» на «так»?
- Як сказати «ні» так, щоб «двері залишити відчиненими»?
- Багатосторонні переговори: побудова коаліцій

Гарвардська модель переговорів:

робота з інтересами (до 8 годин)

Програма буде корисною тим,

хто стоїть перед дилемою вибору: зберегти відносини чи отримати результат?



Зміст програми

- Місце роботи з інтересами у Гарвардській переговорній моделі
- Види інтересів за змістом, часом, суб'єктами, взаємозалежністю
- Конфлікт інтересів: зовнішній і внутрішній контекст
- Інструменти ідентифікації інтересів
- Місце роботи з інтересами у процесі переговорів: рятувальні алгоритми

Програма відкриває можливості:

познайомитись з ексклюзивною методологією роботи з інтересами, яка була отримана від кращих експертів Гарвардського переговорного процесу і розвинута у медіаційній практиці автора - Галини Єрьоменко;

отримати ефективні інструменти ідентифікації і поєднання інтересів;

розвинути навички застосування цих інструментів у вправах і кейсах з реального життя;

Upgrade командних комунікацій

(до 8 годин)

Програма розрахована на тих, хто:

- вже є командним гравцем або формує власну команду;
- бажає розуміти та комунікувати з іншими на більш якісному рівні;
- прагне створити культуру взаємодії, побудовану на відповідальності та довірі;
- хоче розширити персональний комунікативний інструментарій;
- прагне навчитися ефективно працювати в будь-якій команді.

Цінність програми

Сьогодні вміння ефективно працювати в команді входить у список топ-10 найбільш затребуваних професійних навичок по прогнозам на 2020 рік. Роль комунікації в стартапах та нових проектах є навіть більшою, адже часто визначає успіх ідеї та здатність команди швидко адаптуватись до викликів у сьогоденному конкурентному середовищі.

Чи може кожен з нас бути вродженим комунікатором? Ні.

Чи можна навчитися доносити свої думки іншим членам команди, якісно давати зворотній зв'язок колегам та створювати командну синергію? Абсолютно.

Ви проаналізуєте стратегії взаємодії, командні ролі та комунікативні стилі гравців, і дізнаєтесь, як давати конструктивний зворотній зв'язок.

Ми навчимо вас мовчати і слухати, ставити влучні питання і знаходити спільну мову з будь-ким.

Ви також опануєте інструменти командної рефлексії - аналізу сильних та слабких сторін у спільній роботі та назавжди позбудетесь питання: «Я ж йому сказав! Що незрозуміло?»

Upgrade командних комунікацій

Цінність програми

Програма «Upgrade командних комунікацій» допомагає позбутися непорозуміння в команді та почати взаємодіяти один з одним на більш якісному рівні.

Ми пропонуємо навчитися ефективно працювати в команді з урахуванням індивідуальних особливостей її членів та будувати роботу на принципах довіри, відповідальності та підтримки.

Зміст програми:

Під час 2-денної програми ми будемо працювати з такими темами:

- психологія комунікації: чому в команді виникають непорозуміння;
- стратегії командної взаємодії та ролі в команді;
- комунікативні стилі та особливості взаємодії з кожним;
- формування довіри в команді: принципи та інструменти;
- 4 рівні рапорту в розмові;
- чому та як мовчання покращує комунікацію;
- розмовні техніки ефективного діалогу;
- мистецтво якісних питань;
- правила конструктивного зворотнього зв'язку;
- командна рефлексія: +150% до ефективності.

Ця програма - поєднання психології, коучингу та практики для підсилення командних комунікацій. На вас очікує 30% теорії та 70% практики, а набуті навички можна застосовувати одразу після закінчення програми.

Корпоративні програми – «Емоційний інтелект»

Емоційна компетентність: складові продуктивної взаємодії (до 24 годин)

Розвиток емоційного інтелекту є однією з найбільш затребуваних компетенцій менеджера 2020 року (Економічній форум, Далос).

Програма актуальна для тих, чия професійна діяльність пов'язана з комунікаціями з іншими людьми (всередині компанії і зовнішніми партнерами)

Для тих, чия робота пов'язана з сильними емоціями та врегулюванням конфліктів.



В результаті програми

- Ви дізнаєтеся як відреагувати в складній ситуації так, щоб не нашкодити відносинам і не завдати шкоди собі
- Ви станете краще розуміти свої емоції
- Вам відкриються мотиви поведінки інших людей
- Ви отримаєте (і відпрацюєте) практичні інструменти саморегуляції і поліпшення взаємодії з іншими людьми

Емоційна компетентність: складові продуктивної взаємодії

Програма

1 день	Розуміння суті емоцій	Що таке емоції, емоційні стани. Навіщо людині знати щось про емоції? Різновиди емоцій, емоційних станів людей, їх вплив на прийняття рішень в конфліктних ситуаціях; Зв'язок емоцій з потребами людини.
2 день	Внутрішньоособистісна компетенція: самосвідомість і самоконтроль	Концепція емоційного інтелекту, його складові; з'ясуємо, яку роль відіграє емоційний інтелект у відносинах і прийнятті рішень; Емоційні стани; алгоритм управління власними емоціями та емоціями інших людей в конфліктній ситуації; Різновиди інструментів для аналізу емоцій
3 день	Емпатія і управління відносинами	Як проявити емпатію і досягти довіри у відносинах; Як ефективно співпрацювати в складних комунікаціях; Використовувати техніки і інструменти для роботи з емоційними станами та уникати типових помилок в процесі комунікації; Вести «складні діалоги».

Стратегії вирішення конфліктів з типами особистості за DISC (до 8 годин)

Цільова аудиторія

управлінці різних рівнів та HR-фахівці, які прагнуть підвищити свої компетенції в управлінні персоналом, хочуть актуалізувати знання, отримати новий і структурувати попередній досвід та більш впевнено приймати управлінські рішення



Цінність роботи з моделлю DISC для компанії

Будь-який колектив складається зі співробітників із різними моделями поведінки. Ефективний управлінець будь-якого рівня обов'язково має враховувати цей факт при підборі та керівництві командою. І ефективність організації збільшиться, якщо в ній створити грамотну управлінську культуру.

Однією з систем, на яких можна будувати цей процес, є технологія DISC, що вже давно довела свою практичність і простоту у використанні.

Саме тому 75% компаній зі списку Fortune Global 500 користуються методикою DISC. Модель DISC, з одного боку, дуже проста і не потребує тривалої психологічної освіти, а з іншого, - для інтелектуальних людей вона безкінечно глибока. За допомогою неї можна просунути далеко вперед в сфері особистого розвитку, міжособистісних відносин та управління персоналом.

Стратегії вирішення конфліктів з типами особистості за DISC (до 8 годин)

Зміст програми

Блок 1

- Модель DISC як інструмент управління нематеріальною мотивацією.
- Чотири фактори DISC. Особливості прояву поведінкових моделей.
- Як за зовнішніми маркерами визначити домінуючий тип співробітника. Практика. Визначення домінуючої моделі поведінки співробітника.

Блок 2

- Потенційна цінність для команди кожного типу. Ціна помилки від неправильного вибору виконавця при найманні співробітника та під час розподілу функціонала.
- Розповсюджені управлінські помилки при прийнятті кадрових рішень. Як їх запобігти на етапі наймання, розподілу функціонала та адаптації нового співробітника.
- Принципи формування повноцінної команди.
- Практика. Розв'язання управлінських кейсів «Ідеальний кандидат». Створення портрета співробітника під конкретну позицію. Визначення функціонала для співробітника згідно з його поведінковим типом.

Блок 3

- Прогнозування кар'єри різних типів особистості за DISC.
- Особливості сприйняття поставлених задач різними поведінковими типами.
- Карта ролей в команді. Практика. Розподіл співробітників за картою ролей. Постановка задач різним поведінковим типам.

Блок 4

- Взаємодія факторів за моделлю DISC.
- Особливості робочих комунікацій між різними поведінковими типами.
- Плюси та ризики спільної/проектної роботи різних типів особистості. До чого має бути готовий керівник та як діяти в конфліктних робочих ситуаціях.
- Практика. Моделювання спільної роботи різних типів за моделлю DISC.

Мистецтво побудови відносин та управління конфліктами

Система оцінки SDI для бізнесу

Програма дозволяє учасникам ознайомитися з **унікальним ліцензованим продуктом - системою оцінки SDI**, яка використовується в передових міжнародних компаніях для вирішення широкого спектра HR-викликів (лідерство, побудова команди, мотивація і управління персоналом, прийняття відповідальності, вплив і переконання, комунікація, управління конфліктами, зворотній зв'язок 360, коучинг, продажі).

Зміст програми

- цінності, які мотивують або, навпаки, позбавляють мотивації;
- наскільки сильно можуть відрізнятись люди один від одного в розумінні цінностей і життєвих установок;
- як розуміти наміри інших людей і адаптувати власний стиль спілкування для отримання кращих результатів в міжособистісній взаємодії; які бувають види реакції на конфлікт і стратегії проживання конфлікту

В результаті програми Ви навчитесь

- Краще розуміти оточуючих людей, встановлювати більш якісні відносини і уникати непотрібних конфліктів;
- Досягати найкращих результатів, витрачаючи менше часу на спірні ситуації;
- Знаходити взаєморозуміння з «важкими людьми»;
- Застосовувати структуровану та ефективну міжнародну методологію (анкети SDI) для визначення мотиваційних цінностей особистості і використовувати ці знання для більш ефективних комунікацій з іншими людьми;
- Застосовувати більш гнучкий підхід в роботі з людьми, запобігати або вирішувати міжособистісні конфлікти, як тільки вони виникають
- Розуміти сфери застосування SDI в управлінні, побудові відносин, навчанні та розвитку а також в особистому житті

Викладачі корпоративни програм УЦМ



Галина Єрмоєнко

К.Ю.Н.

Керівник та викладач Українського Центру Медіації (kmbs)

Медіатор CEDR (Великобританія), Медіатор (Wirtschaftsmediator/in iHK)

Член міжнародної мережі тренерів з медіації (CEDR trainers-network)



Ольга Шепель

магістр міжнародного менеджменту, психолог-психоаналітик

Заступник керівника, викладач Українського Центру Медіації (kmbs)

Медіатор CEDR (Великобританія), Медіатор (Wirtschaftsmediator/in iHK)

Член міжнародної мережі тренерів з медіації (CEDR trainers-network)



Тетяна Білик

Практикуючий психолог та психотерапевт (магістр Страсбурзького Університету Луї Пастера), Executive MBA KMBS

Медіатор CEDR (Великобританія)

Тренер та супервізор медіаторів Українського Центру Медіації (kmbs)

Викладачі корпоративних програм УЦМ



Ольга Тютюн

Заступник директора Українського центру медіації по проектам регіонального розвитку
Юрист, Медіатор (Wirtschaftsmediator/in iHK)
Радник з митних та податкових питань Адвокатського об'єднання «ОФІЦІУМ»
Член Правління ГО «Національна асоціація медіаторів України»



Юлія Мацаєнко

коуч з персональної ефективності (Coach Training EDU (США), Coaching Flow Training (Хорватія),
Practicing Coaching and Mentoring (Голландія))
член ICF Global
менеджер MBA програм kmbs



Людмила Белоконь

директор компанії KPD
офіційний представник SDI в СНД (з правом проведення сертифікації по SDI)
бізнес-тренер, коуч, запрошений викладач ЕБШ, МІМ, МІБ, УЦМ
Має досвід в управлінні персоналом - понад 15 років на позиціях HR-директор в системних компаніях DHL, Gallaher, XXI Century, та ін.

Викладачі корпоративни програм УЦМ



Світлана Бережна

Сертифікований бізнес-тренер і консультант
Сертифікований фасилітатор діалогів (TOP®) і бізнес-медіатор (Wirtschaftsmediator/in ihk)

Керуючий партнер тренінгово-консалтингової компанії ТОВ «Бізнес Тайм Україна»
Експерт програм для підприємців: «КУБ – Країна успішного бізнесу», ICC Ukraine, Ради Європи в Україні, GIZ та USAID



Корпоративні клієнти УЦМ



MacPaw





**Український
Центр
Медіації**

**+38 (044) 490-66-35
ukrmediation.com.ua**

**Київ, вул. Волоська 8/5
4 корпус НаУКМА, 4 поверх**