

IX ЮРИДИЧЕСКАЯ НЕДЕЛЯ В ТЮМЕНИ

19 апреля 2018 года

Партнерство в бизнесе: война и мир

МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В КОРПОРАТИВНЫХ КОНФЛИКТАХ: АКТУАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ПАРТНЕРА, СОБСТВЕННИКА, РУКОВОДИТЕЛЯ

*Матвеева Жанна, эксперт корпоративной практики,
член Совета ЗСПП, медиатор*



БМ-СИНЕРЖИ
энергия сотрудничества

Корпоративный конфликт не бывает локальным, в мире все взаимосвязано, отражается на:

- сотрудниках,*
- атмосфере в коллективе,*
- продажах,*
- отношениях с поставщиками,*
- отношениях с покупателями,*
- репутации компании,*
- семье*

...

Безопасность всего бизнеса

Конфликты всегда заканчиваются (хотим мы этого или нет)

Вопрос: какую цену вы за это заплатите?

- ▲ *деньги, недвижимость, активы, материальные ценности,*
- ▲ *здоровье, нервы,*
- ▲ *семья,*
- ▲ *партнеры, клиенты,*
- ▲ *репутация,*
- ▲ *бизнес, компания,*
- ▲ *....*
- ▲ **ВРЕМЯ ЖИЗНИ**

Безопасности бизнеса можно контролировать, выбирая другие способы урегулирования конфликтов

МЕДИАЦИЯ

- ▲ *процесс урегулирования конфликта, в котором участвует третья сторона – медиатор*
- ▲ *медиатор ≠ судья, ничего не решает и не предлагает, создает условия для сторон*
- ▲ *решение принимают сами стороны, руководствуясь своими интересами*

МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- ▲ *специальные знания, навыки и компетенции, позволяющие руководителю организовать и провести переговорный процесс между двумя и более сторонами для поиска взаимовыгодного решения*

Медиативные технологии – как философия коммуникации,

Инструменты позволяющие организовать переговоры с результатом, устраивающим обе стороны

- ▲ **1. Принципы медиации** (добровольность, конфиденциальность, сотрудничество сторон, равноправие сторон, беспристрастность и независимость медиатора)
- ▲ **2. Соблюдение элементов и правил** процедуры переговоров (презентации сторон, вентиляция эмоций, дискуссия по выработке тем для переговоров, кокус (индивидуальная беседа), дискуссия по выработке предложений для урегулирования конфликта, проверка на реальность, заключение соглашения)

Инструменты позволяющие организовать переговоры с результатом, устраивающим обе стороны

- ▲ **3. Правила анализа конфликта:** определение типа конфликта, причин. Сторон, интересов и ресурсов сторон, этапов конфликта. Использование карты конфликта, точных вопросов
- ▲ **4. Мастерство коммуникации:** один язык – одно поле переговоров; точность вопросов – полная информация о конфликте
- ▲ **5. Приемы работы с интересами сторон конфликта** (глубинными мотивами, определяющими причины поведения). Через вопросы (уточняющие, проясняющие, открытые) и вербальные и невербальные ответы на них

Инструменты позволяющие организовать переговоры с результатом, устраивающим обе стороны

- ▲ **6. Приемы работы с эмоциями.** Эмоциональный интеллект – способность распознавать и понимать эмоции (свои и чужие), а затем использовать полученную информацию для управления собственным поведением и построения взаимоотношений
- ▲ **7. «Рабочее состояние» переговорщика** – ресурс для работы и профилактики профессионального выгорания (устойчивое эмоциональное состояние, центрированность на собеседнике и т.д.)

Медиативная компетентность – один из важнейших навыков современного руководителя, предпринимателя, управленца ... любого человека



+7 (904) 495 36 03

info@bmsinergy.ru