

## Konstruktywny dialog – warsztat mediacji i rozwiązywania konfliktów

Ten program pozwala odkryć najważniejsze mechanizmy (świadome i nieświadome) ułatwiające oraz utrudniające budowanie współpracy i porozumienia. Wierzimy, że kształtując relację z innymi ludźmi bardziej oplota się współpracować, niż walczyć. Sądzymy też, że unikanie konfliktu i udawanie, że nic się nie dzieje, prowadzi do jego niebezpiecznej eskalacji. Jesteśmy przekonani, że energia włożona w umiejętne dogadanie się w końcu się oploti, nawet jeśli nie przyniesie szybkich i łatwych rozwiązań.

Warsztat mediacji uczy skutecznych sposobów rozwiązywania konfliktów. Uczy nastawienia na współpracę i pozwala odnajdywać drogi porozumienia tam, gdzie argumenty, polemiki i prośby nie działają.

### Dzięki temu warsztatowi uczestnicy:

- będą umieli rozróżnić poziom „stanowisk” od poziomu „interesów”, dzięki czemu łatwiej im będzie wprost nazywać ważne dla siebie sprawy,
- nauczą się delikatnie docierać do interesów innych ludzi, dzięki czemu sprawniej będą budować porozumienie i dialog, a w sytuacji konfliktu umiejętnie mediuować i szukać rozwiązań,
- poznają zasady skutecznych negocjacji nastawionych na współpracę oraz dobre praktyki ich stosowania w pracy i życiu codziennym,
- przećwiczą najważniejsze umiejętności prowadzenia dialogu: ujawnianie intencji, zadawanie pytań, asertywne techniki obrony przed presją i manipulacją.

### Ramowy program szkolenia:

1. Postawy i zachowania sprzyjające i utrudniające budowanie dobrego kontaktu i porozumienia. Co robić, a czego unikać kiedy zależy nam na dogadaniu się.
2. Podstawy asertywności i sposoby radzenia sobie z manipulacją i presją ze strony innych ludzi.
3. Umiejętne słuchanie, prowadzenie dialogu i zadawanie pytań, ze szczególnym uwzględnieniem tych trudnych. Ośmielanie rozmówcy i zachęcanie do szczerości i otwartości.
4. Poziom stanowisk i poziom interesów, jako dwie formy rozumienia sporu.
5. Zasady rozwiązywania konfliktów nastawionych na współpracę. Definiowanie celów, uzyskiwanie zgody, zawieranie wstępnego kontraktu – budowanie zaufania.
6. Sposoby rozwiązywania sporów. Sześciostopniowa metoda dochodzenia do porozumienia.
7. Poszukiwanie rozwiązań w oparciu o zasadę wygrany-wygrany. Umiejętne ustępowanie, dawanie satysfakcji przy jednoczesnym dbaniu o własne interesy.
8. Style reakcji na konflikt, analiza indywidualnych preferencji i uwarunkowań.
9. Mediacja, czyli sposób na pomoc innym w trudnych sytuacjach. Zasady skutecznego mediuowania i prowadzenia spotkań mediacyjnych.
10. Analiza trudnych sytuacji uczestników – doskonalenie umiejętności dogadywania się oraz poszukiwanie nowych sposobów zachowania w trudnych sytuacjach.