

Мастер-класс «Посредничество в жилищной сфере»

Цель: продвижение прогрессивной (эффективной) технологии посредничества («медиации») в разрешении конфликтов в жилищной сфере, получение опыта конструктивного решения конфликтных ситуаций в данной сфере.

Задачи:

1. Определить круг проблем в сфере ЖКХ, которые могут разрешаться медиацией.
2. Продемонстрировать основные приемы работы посредника (медиатора).
3. Дать возможность участникам отработать полученные знания и умения по разрешению конфликта на реальных ситуациях.

Мастер класс состоит из трех основных блоков:

Блок первый: понятие и правовое регулирование посредничества в РФ, возможности его применения и практика Пермского края на примере различных сфер. Посредничество как наиболее эффективный способ разрешения конфликтов, понятие конфликта, факторы, влияющие на возникновение конфликта.

В результате участники знакомятся с посредничеством, его основными принципами, преимуществами и сферами его возможного применения, а также вырабатывают базовые направления работы с конфликтом в зависимости от факторов его возникновения.

Блок второй: базовые навыки в работе с конфликтом. Работа на повышение достоверности информации, уточнение интересов, отработку эмоций, работа с позициями сторон, выявление интересов и потребностей.

В результате участники приобретают навыки эффективного общения, переориентации на интересы и потребности стороны, ухода от позиционной войны, умения структурировать и анализировать конфликт, ориентировать участников конфликта на сотрудничество.

Блок третий: отработка полученных базовых навыков и основ посредничества.

В результате участники получают возможность посредством ролевой игры отработать полученные навыки. Игра проводится совместно с квалифицированными посредниками.

Мастер-класс проводят высококвалифицированные эксперты-медиаторы, тренеры программ по посредничеству и переговорам.