Moscow Business School

Корпоративная медиация. Система управления конфликтами

Формат обучения: Очно

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 07.12.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Постановка задач. Особенности интерактивного курса

- Знакомство и цель семинара
- Составление контракта: ожидания от участников
- Особенности курса. Как мы решаем реальные кейсы

Что делать с конфликтом. Теория и практика

- Что такое конфликт
- Система координат в конфликте
- Выбор стратегии выхода
- Последствия конфликта

Конфликты в организации

- Особенности организационного конфликта
- Основные организационные конфликтогены
- Основные способы разрешения конфликтов в организации

Moscow Business School

Практикум: «Оценка последствий конфликтов в компании»

Организационная структура и конфликты

- Как структура сама создает конфликты
- Простые и сложные структуры
- Типовые конфликты в простых и сложных структурах
- Инструменты профилактики конфликтов в организации

Практикум: «Перевод отдела в новый Департамент»

Особенности межличностного конфликта

- Эскалация/деэскалация конфликта
- Почему не работают традиционные стратегии
- Ролевая модель для выхода из межличностного конфликта
- Стратегия и тактика в межличностном конфликте
- Комплексное использование стратегий и моделей

Практикум: «Ошибка лучшего сотрудника»

День 2

Что такое медиация

- Виды посредничества
- Принципы медиации
- Навыки медиатора
- Особенности корпоративной медиации
- Документарное обеспечение корпоративной медиации

Процесс медиации. Вовлечение сторон

- Анализ ситуации
- Определение сторон конфликта
- Объяснение процесса и принципов

- Работа с возражениями

Практикум: «Вовлечение сторон»

Процесс медиации. Организация встреч

- Требования к рабочей среде
- Содержание общей встречи
- Содержание отдельных встреч (кокусов)

Практикумы:

- Кейс «Общая встреча»
- Кейс «Встречи со сторонами»

Процесс медиации. Выработка совместного решения

- Выход на решение
- Возможные формы совместного решения
- Проверка выполнимости
- Оформление решения
- Последующее сопровождение