

## **WARSZTAT PRACY MEDIATORA KOMUNIKACJA EMPATYCZNA W MEDIACJI**

**Szkolenie specjalistyczne – doskonalące, dedykowane Mediatorom,  
którzy ukończyli co najmniej 80-godzinne szkolenie podstawowe z mediacji**

Szkolenie oparte jest na *Nonviolent Communication* (w skrócie dalej NVC) - w Polsce metodzie znanej jako *Porozumienie bez Przemocy* - Marshalla B. Rosenberga. Komunikacja empatyczna w tym ujęciu jest potężnym, transformującym narzędziem budowania współpracy w mediacji oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych (opór, nierównowaga, impas, manipulacje, blokady emocjonalne i mentalne itd.). Szkolenie przeznaczone jest dla specjalistów, którzy wierzą w sens i cel pokojowych metod stymulowania motywacji człowieka do zmian i rozwoju poprzez wspieranie jego indywidualnego potencjału. Umiejętne korzystanie z metod budowania współpracy w konflikcie, opartej na wzajemnym zrozumieniu, akceptacji i uwzględnianiu potrzeb, jest podstawą w pełnieniu roli mediatora. Zajęcia umożliwią poznanie i praktyczne doskonalenie metody NVC, sprzyjającej roli i celom pracy mediatora. Utrwalenie i doskonalenie własnych umiejętności pozwoli na stosowanie takiego stylu i sposobów pracy z klientem (mediacja; coaching - konfliktu, relacji; mentoring itp.), które pomogą budować dialog i porozumienie, będą wzmacniać jego samoocenę i automotywać do stosowania pokojowych metod komunikacji. Zaletą tego Szkolenia jest nabycie i doskonalenie umiejętności komunikowania się w sposób umożliwiający nawiązanie kontaktu z drugim człowiekiem, wzajemne zrozumienie i podejmowanie dialogu. Będą one przydatne nie tylko w roli mediatora, ale w budowaniu bliskich związków, poprawianiu jakości relacji w życiu osobistym i zawodowym, budowaniu współpracy w społecznościach itd.

### **Cele Szkolenia**

Celem tego Szkolenia jest budowanie i trening umiejętności komunikacyjnych niezbędnych w rozwiązywaniu konfliktów i prowadzeniu mediacji, ze szczególnym zwróceniem uwagi na bezstronność i neutralność mediatora oraz radzenie sobie w sytuacjach szczególnie trudnych (silne emocje, opór, blokady komunikacyjne, nierównowaga, impas, manipulacje itd.). W oparciu o *Nonviolent Communication* Marshalla B. Rosenberga będziemy uczyć się przekładania naszych własnych oraz cudzych komunikatów krytycznych, agresywnych, atakujących itp. na język potrzeb. Trening słuchania empatycznego i uważności pomoże Uczestnikom zachować wewnętrzny spokój w trakcie prowadzenia mediacji, budować własną siłę, która będzie wspierać współpracę klientów. Szkolenie uczy empatii dla klientów, jednocześnie doskonaląc też techniki oddzielania siebie od emocji i konfliktów stron. Niezależnie od prowadzonej praktyki mediacyjnej, umiejętności zdobyte i ćwiczone

podczas Szkolenia, przełożą się też na efektywność komunikacji w innych obszarach życia osobistego i zawodowego, a szczególnie będą wsparciem w sytuacjach konfliktowych.

### **Spodziewane efekty/korzyści dla Uczestników po Szkoleniu**

- opanowanie zasad i metodyki NVC oraz zdobycie umiejętności zastosowania tej metody porozumiewania się jako narzędzia w prowadzeniu mediacji i radzenia sobie w sytuacjach trudnych;
- rozwój kompetencji w zakresie efektywnych sposobów budowania współpracy podczas mediacji, z uwzględnieniem świadomości emocji i potrzeb;
- zwiększenie kompetencji komunikacyjnych, wspierających w szczególności: (1) neutralność i bezstronność mediatora; (2) empatyczne podejście do klientów z jednoczesnym dystansem do ich problemów;
- zyskanie swobody i lekkości w pracy z klientami w mediacji, jak też coachingu (konfliktu, relacji) czy mentoringu, dzięki otwartej i asertywnej komunikacji;
- minimalizowanie ryzyka generowania i eskalacji konfliktów w trakcie procesu mediacji;
- minimalizowanie ryzyka wypalenia zawodowego, zmęczenia i obciążenia konfliktami i emocjami klientów;
- poznanie i trening umiejętności pokojowego rozwiązywania konfliktów.

### **Metodyka Szkolenia**

#### **(1) ZAŁOŻENIA FORMALNE:**

- warsztaty prowadzone są w małej grupie, liczącej 6 - 12 osób;
- Szkolenie ma charakter psychoedukacyjny;
- zajęcia prowadzone są w formie interaktywnej, warsztatowej, z wykorzystaniem takich metod jak: mini - wykłady, debaty, dyskusje moderowane, ćwiczenia indywidualne i grupowe, symulacje, dramy, studia indywidualnych przypadków;
- Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe.

#### **(2) ZAŁOŻENIA MERYTORYCZNE:**

- Szkolenie prowadzone jest metodami aktywnymi, co zwiększa dynamikę spotkań, współpracę z grupą, wielostronność prezentowanych podejść i bogactwo doświadczeń;
- trener/superwizor bazuje na już posiadanych indywidualnych zdolnościach i predyspozycjach Uczestników oraz potrzebach grupy, pracując w rytmie dostosowanym do możliwości i potrzeb;
- realizacja programu Szkolenia odbywa się poprzez współpracę Uczestników z prowadzącym trenerem/superwizorem, mającą przede wszystkim na celu wspieranie ich w radzeniu sobie z problemami oraz wymaganiami stawianymi przez pracę zawodową;
- celem prowadzącego trening jest nie tylko przekazanie treści teoretycznych, ale przede wszystkim zaplanowanie aktywności Uczestników, pomoc im w konfrontacji doświadczenia zdobywanego w trakcie zajęć z dotychczasowym, wyniesionym z sytuacji zawodowych;
- prowadzący warsztaty - okazując empatię, powstrzymując się od krytyki, oceniania i osądzania członków grupy - pomaga Uczestnikom pokonać własne bariery psychologiczne, dzielić się z grupą swoim doświadczeniem, wspólnie wypracowywać nowe sposoby podejścia do problemów i konfliktów, reagowania i działania, porozumiewania się z innymi ludźmi;
- stworzenie podczas zajęć klimatu akceptacji, wsparcia, życzliwości umożliwi Uczestnikom refleksje nad negatywnymi doświadczeniami czy nawykami, których odkrycie i przeanalizowanie prowadzi często do prób zmian postaw życiowych.

### **Miejsce szkolenia:**

**Kancelaria Prawna PIONTEK i Wspólnicy,  
Warszawa, ul. Ptasia 4 lok. 26**

**Czas trwania Szkolenia 40 godzin**

**Termin Szkolenia**

**14 - 15 listopada 2015 roku**

**28 - 29 listopada 2015 roku**

**12 - 13 grudnia 2015 roku**

**Harmonogram zajęć**

**sobota: w godz. 9:00 - 18:00 (w tym godzina przerwy obiadowej)**

**niedziela: w godz. 9:00 - 15:00**

**Koszt Szkolenia dla Uczestnika: 1500,00 PLN**

Ilość miejsc ograniczona (pracujemy w małych grupach, max 10 - 12 osób). W pierwszej kolejności zakwalifikowani będą Mediatorzy, którzy ukończyli szkolenie podstawowe w Fundacji MEDIARE. Uczestnicy pokrywają we własnym zakresie lunch, dojazdy oraz ew. noclegi

**Zgłoszenia: do dnia 26. 10. 2015r. na adres e-mail: [kontakt@fundacjamediare.pl](mailto:kontakt@fundacjamediare.pl)**

## **PROGRAM SZKOLENIA**

***Człowiek wyraża się poprzez relacje.  
Dzwony budzą w sobie wzajemne echa.  
Antoine de Saint - Exupéry "Twierdza"***

### **I. Świadomość siebie w komunikacji**

- Człowiek - istota emocjonalna
- Rozpoznawanie, nazywanie i obcowanie z emocjami
- Wartości, potrzeby a emocje
- Porwania emocjonalne a świadome zachowania
- Wzorce komunikacji a możliwość realizacji potrzeb
- Potrzeby a strategie ich zaspokajania
- Świadomość potrzeb w podejmowaniu decyzji
- Mindfulness (uważność) a myśli i emocje
- Wyrażanie i dawanie uznania
- Wdzięczność a budowanie porozumienia w relacjach

### **II. Budowanie kontaktu i wzajemnego zrozumienia w konflikcie**

- NVC - cztery kroki empatycznej komunikacji
- Komunikacja otwarta a blokady komunikacyjne

- Opis sytuacji a oceny, interpretacje, osądy
- Z perspektywy TY do perspektywy JA
- Asertywność - mówienie „NIE” z empatią
- Empatyczna reakcja na odmowę
- Praca z lękiem, oporem - budowanie motywacji
- Radzenie sobie z trudnymi emocjami (złość, lęk)

### III. Warsztat mediatora - komunikacja w sytuacjach trudnych

- Negatywne wzorce komunikacji a możliwość porozumienia
- Różnice między obserwacją a oceną - wpływ na eskalację konfliktu
- Stare zadry, urazy, zranienia itd. - uzdrawianie przeszłości
- Radzenie sobie z komunikatami zawierającymi krytykę, oskarżenia, osądy
- Zadbanie o siebie w konflikcie w sposób, który nie rani innych osób
- Potrzeby a strategie przyjmowane w sytuacjach konfliktowych
- Rozwiązywanie konfliktów w oparciu o empatię, dialog i współpracę
- Odpowiedzialność mediatora a odpowiedzialność stron
- Oddzielanie emocji i problemów klientów od własnej perspektywy

### IV. Trening empatycznej komunikacji w konfliktach rozwiązywanych w mediacji

- Sztuka wyrażania emocji i potrzeb
- Uważne, empatyczne słuchanie
- Opis sytuacji - skupienie na konkretach, oddzielenie emocji od faktów
- Identyfikacja potrzeb stron konfliktu
- Skupienie stron konfliktu na korzyściach wynikających z języka serca
- Udzielanie empatycznej informacji zwrotnej
- Poszukiwanie rozwiązań umożliwiających stronom konfliktu realizację potrzeb

## **Prowadzenie Szkolenia**

### **Alicja Kuczyńska - Krata**

- Mediator, trener/coach i superwizor mediacji; Prezes Zarządu Fundacji MEDIARE: Dialog - Mediacja - Prawo; w ciągu kilkunastu lat pracy wykształciła liczne grono mediatorów, prowadząc szkolenia kwalifikacyjne, staże i superwizje.
- Autorka projektów wdrażających empatyczną komunikację, rozwiązywanie konfliktów bez przemocy: (m. in. „Mediator w społeczności”, „SENSytywne.pl”) oraz programów szkoleniowych dla różnych grup zawodowych.
- Coach relacji - pomysłodawczyni i założycielka „Szkoły Miłości”, której celem jest praca z relacjami, wspieranie rozwoju osób pragnących żyć świadomie, budować dobre relacje, tworzyć szczęśliwe związki.
- Jako mediator od 1998 roku wspiera strony w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, społecznych, biznesowych, pracowniczych, w sporach cywilnych i karnych, prowadząc mediacje na zlecenie klientów, jak też kierowane przez sądy.
- Gość audycji radiowych i telewizyjnych, autorka wielu publikacji w zakresie komunikacji w związkach, budowania relacji, rozwiązywania konfliktów i mediacji.

**Kontakt:** e-mail: [alicjakrata@fundacijamediare.pl](mailto:alicjakrata@fundacijamediare.pl) mobile: +48 609537807