Резюме предложения

Создание ЦЕНТРА ПОДГОТОВКИ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ - МЕДИАТОРОВ

# Миссия проекта

Снижение уровня конфликтов на территории Украины путем обучения коммуникативным навыкам и правилам поведения в экстремальных ситуациях граждан различной возрастной группы, сфер занятости и мест проживания, в частности: учебные заведения, временно окуппированные территории, сфера обслуживания, бизнес-среда, силовые структуры и т.д.

# Цели проекта

## Подготовка мобильных групп переговорщиков

## Введение обязательного предмета обучения «Социальные коммуникации»

## Обучение населения коммуникативным навыками и правилам поведения в экстраординарных ситуациях

## Решение конфликтов в рамках переговоров или процедуры альтернативного разрешения споров

# Ожидаемое сотрудничество с организаторами проекта

1. Содействие в Министерстве Образования по лицензированию вновь создаваемого Центра подготовки с целью выдачи Сертификатов Государственного образца по окончании соответствующего курса подготовки.
2. Содействие в Министерстве Образования по введению в школах, ВУЗах и других учебных заведениях обязательного предмета «Социальные коммуникации» и содействие в выпуске учебника по данному предмету. Все материалы имеются в наличие (в том числе и Программа обучения).
3. Создание Мобильной группы переговорщиков из выпускников Центра подготовки, сначала одной группы, а затем – создание таких групп в каждой области Украины, как подразделение силовой структуры или иным образом (например, как частные группы, работающие в сотрудничестве с силовыми структурами).
4. Организация обучения и/или повышения квалификации сотрудников силовых структур в области проведения переговоров.

# Что получаем в итоге

1. Самоокупаемый Центр подготовки профессионалов (переговорщиков-медиаторов, специалистов по кибер-безопасности, телохранителей и частных детективов), способный зарабатывать самостоятельно, работая с представителями бизнеса, при этом без затрат государственных ресурсов содействовать в решении важных задач по освобождению пленных или заложников, участию в политических переговорах (как советники или другим образом), а также обучать на безвозмездной основе сотрудников различных государственных структур.
2. Новый предмет с программой обучения в учебных заведениях даст возможность:
* обучать детей эффективным коммуникациям и владеть собой, начиная с детства
* принимать участие в работе Детских мобильных групп переговорщиков с целью улаживания конфликтов в школах и семьях (отвлечение детей от вредных привычек). Это может стать целым социальным движением.
1. Финансовая выгода: денежные средства от Учебника (в соавторстве) и от подготовки преподавателей Нового предмета, а также поступления от обучения представителей частного бизнеса, и самое главное, **решение конфликтных ситуаций в крупном бизнесе**.
2. После запуска такого Центра и Мобильных групп переговорщиков, а также специалистов по кибер-безопасности, будут определенные заслуги перед Государством **Человека**, который возглавит/организует все это направление. (Снижение количества жертв преступлений, спасение всех пленных, поиск людей, а самое главное – Мобильное реагирование).
3. Обучение в рамках проекта развивает навыки установления психологического контакта с преступником или другой деструктивной личностью, приемам накапливания впечатлений, психологическим приемам и автоматическому вступлению в диалог с деструктивной личностью, приемам убеждения по Гоулстону, пониманию мотивации преступника и прогнозированию его поведения.

# Цель обращения

Воплощения в жизнь идеи создания мобильных групп переговорщиков, победившей на Киевском отделении Давосского Форума по топ-коммуникациям в номинации «Idea of the Future» (см. Приложения, раздел Признание).

Состав Мобильной группы переговорщиков (6 человек): переговорщики, врач-психолог, юрист, аналитик.

Задачи Мобильных групп переговорщиков:

1. Совместное участие или предоставление услуг силовым структурам:
* переговоры с деструктивными личностями по освобождению заложников и пленных
* поиск людей
* ведение переговоров во время массовых беспорядков (демонстраций, погромов и т.п.)
1. Переговоры на государственном уровне:
* политические
* экономические
1. Предоставление услуг гражданским лицам и организациям:
* альтернативное разрешение споров, включая медиацию
* сопровождение переговоров и медиаций в коммерческой, бытовой и семейной сферах
1. Развитие детских мобильных групп переговорщиков:
* решение конфликтов в учебных заведениях, возникающих между учащимися, преподавателями/администрацией и родителями учащихся
* коммуникативные навыки и правила поведения детей в экстремальных ситуациях.
1. Обучение населения коммуникативным навыкам и правилам поведения в экстремальных ситуациях.

Конечная цель:

* Создание нескольких Мобильных групп переговорщиков в каждой области
* Создание детских Мобильных групп переговорщиков при каждом учебном заведении
* Введение предмета «Социальные коммуникации», как обязательного предмета, в школах, ВУЗах и других учебных заведениях.
* Внедрение Обучающего проекта «Разговорить и договориться» в государственных структурах, частных организациях и учебных заведениях различных форм собственности.

# Предлагаемый способ реализации

Создание центра подготовки/обучения будущих членов мобильных групп переговорщиков с обязательным отбором как при поступлении, так и аттестации/экзаменации.

Создание учебника по социальным коммуникациям для преподавания в школах, ВУЗах и озвученном выше центре подготовки в виде различных уровней детализации и специализации.

За основу предлагается использовать опробованный обучающий проект «Разговорить и договориться» как на взрослой, так и на детской аудиториях (см. Приложения, раздел Основные продукты).

Предполагаемые специальности в центре подготовки/обучения(в том числе привлекаемые специалисты):

* Переговорщик-медиатор
* Военный психолог
* Специалист по информационной и кибер безопасности
* парамедики и специалисты военной медицины;
* психиаторы;
* конфликтологи;

# Потребность в поддержке

* Представитель/и силовых структур как участники комиссии по отбору людей
* Административная поддержка по разрешительным документам деятельности такого Центра подготовки в Киеве и регионах, а также выпуска учебных программ, и авторских учебников.
* Возможно, преподаватель/и из силовых структур, так как мы все предметы не закроем.
* Какой-то полигон для тренировки (аренда или возможность определенное кол-во часов работать на нем) Группа будет работать как участник государственных проектов и/или участие в освобождении пленных и заложников.
* "Вывеска" или знаковая поддержка силовых структур (рекомендации Центру подготовки) для осуществления успешной коммерческой деятельности с целью зарабатывания денег для Детских волонтерских проектов (Детские мобильные группы переговорщиков) и для безвозмездного участия и содействия всех ресурсов группы в государственной деятельности, а именно переговорах (экономических, политических и переговоров с деструктивными личностями и др. а также обучения государственных служащих из разных государственных институтов)
* финансирование;
* поддержка и взаимодействие с государственными структурами (обеспечение безопасности, доступ к информации и т.п.);
* материальная база для проведения обучения и тренировок;
* возможны дополнения и изменения в процессе разработки программы и конкретизации текущих задач.

# Пошаговая реализация проекта

Данный проект направлен на создание групп, которые будут работать, как отдельные структуры при Управлении полиции или СБУ в каждой области Украины, в том числе на территориях освобожденных из-под оккупации, «серой зоны», пост-кризисных, чтобы разрешать конфликты в громадах через диалоги, построение доверия и переговоры. Кроме переговорщика-медиатора, в таких группах будут дополнительно находиться специалисты по IT-технологиям, медицине, кризисной психологии, юристы и психиатрии Это позволит данной группе работать с экстоординарными и сложными конфликтами.

 - В задачи IT-специалиста должны входить: работа с информацией, связь, работа с «социальным роением».

- Специалист по медицине постоянно мониторит физическое состояние группы, оказывает медицинскую помощь участникам группы, а также другим, кому она необходима.

- Кризисный психолог оказывает поддержку и кризисную интервенцию для переговорщика-медиатора. При работе с группой становится вторым номером и обеспечивает защиту от «выбивания» переговорщика третьими лицами.

 Группы используют принципы и инструментарий Интегративной Медиации, Метода ненасильственного общения Гарвардского методов и т.д. Данные методы уже показали свою эффективность в конфликтно-чувствительных и пост-конфликтных регионах: Хорватия, Сербия, Босния и Герцеговина, Грузия (Абхазия), Палестина, Израиль, Молдавия (Приднестровье), Нагорный Карабах и пр. При этом проект нацелен поддерживать разрешения конфликтов мирным путем и выстраивание компетенции, базируясь на систематическом решении проблем, работы с дискриминацией и процессом сепарации.

В зависимости от контекста конфликта и участников, мы используем соответствующий инструментарий, чтобы подобрать индивидуальный подход для создания безопасного пространства в достижении мира. Мы хотим поддержать местных лидеров и «агентов изменений», чтобы они управляли и трансформировали конфликты в конструктивном и ненасильственном ключе. Интегративная Медиация обычно длительный процесс, где мы предоставляем межгрупповую медиацию и комбинируем ее с другими элементами (консультации, коучинг, анализ конфликта, интерактивное обучение и систематическая адвокация) ради позитивного влияния на динамику конфликта. Наши проекты направлены на поиск и принятия устойчивых решений путем системного консенсуса, институтолизацию структур по трансформации конфликтов, процессы и развитие навыков громады для предотвращения и управления конфликтами в будущем.

ПРИЛОЖЕНИЯ

# Основные продукты

## Обучающая программа «Разговорить или договориться»

Проект рассчитан как на взрослую аудиторию, так и на детскую, включая адаптацию для преподавания в школах.

### Цели проекта

* Научиться конструировать переговорный процесс под конкретную задачу и под конкретные условия
* Отработать отдельные составляющие переговоров и переговорный процесс в экстремальных и жестких условиях в целом
* Отработать правила установления контакта и техники убеждения оппонента в том числе в условиях экстремальных и жестких переговоров
* Освоить практические навыки конструктивного завершения переговоров – сведение к минимуму потерь или выхода с победой

### Программа

#### Уровень 0. Все начинается с вопроса

|  |  |
| --- | --- |
| * Шесть правил Глеба Жеглова или искусство коммуникации
 | * Техники ответа на возражения
 |
| * Формы вопросов
 | * Тактики ответа на возражения
 |
| * Технология конструирования вопросов
 | * Техники активного слушания
 |
| * Три требования хорошего вопроса
 | * Образ мышления или метод Эдварда Де Боно
 |
| * Источники и типы возражений
 | * Шляпы Де Боно в программах для решения ситуаций
 |
| * Обработка возражений
 | * СИМУЛЯТОР ПЕРЕГОВОРОВ
 |

#### Уровень 1. Самообладание и управление стрессом

|  |  |
| --- | --- |
| * Фокус «Я» и ЭГО-состояние
 | * Трансактный анализ Берна
 |
| * Эмоциональная взаимосвязь
 | * Диалог. Диалог или переговоры
 |
| * Управление эмоциональной связью
 | * Блокирование диалога
 |
| * Опорный пункт с точки зрения психологии
 | * Типы препятствий диалога
 |
| * Управление конфликтами
 | * СИМУЛЯТОР ПЕРЕГОВОРОВ
 |

#### Уровень 2. Беседа – Диалог – Переговоры

|  |  |
| --- | --- |
| * Виды, классификация, стадии переговоров
 | * Переговорные навыки
 |
| * Подходы к использованию информации
 | * Манипуляция и блеф в переговорах
 |
| * Основные правила налаживания контакта
 | * Медиация в переговорах
 |
| * Техники достижения убеждения
 | * Экстремальные переговоры
 |
|  | * СИМУЛЯТОР ПЕРЕГОВОРОВ
 |

## Деловая игра «Симулятор переговоров»

### Цель

Построить коммуникацию (беседа-диалог-переговоры) с другими участниками и прийти к соглашению (**договориться**!) четырем участникам в контексте рассматриваемой Ситуации.

### Ключевые особенности

|  |  |
| --- | --- |
| Инновационный формат | * Проведение переговоров в рамках фактической Медиации, устанавливаемых не Медиаторами, а правилами Симулятора
 |
| Объединяющая цель и деловая атмосфера | * Достичь цель возможно только стремлением подавляющего большинства. Хотя конкуренция ролей изначально не исключается и элементы поединков или доминирования могут присутствовать в высказываниях участников
* Необходимость выстраивания конструктивных отношений в рамках Ситуации
* Цивилизованное общение благодаря отсутствию дискуссий и споров
* Отсутствие победителей и побежденных, т.к. есть только договорившиеся или не договорившиеся
* Договориться можно всегда, даже не распознавая ролей участников
 |
| Эффективная коммуникация | * Задавание строго открытых вопросов
* Равномерное распределение вопросов к участникам за столом благодаря использованию разрешающих меток, т.е. нет возможности всем постоянно обращаться к одному и тому же участнику
* Ограниченное время на высказывание и строго ограниченное число участников не позволяет затянуть игровой процесс
 |
| Приближенностьк реальности и применимость | * Способ поиска соглашения соответствует по духу реальным переговорам
* Всегда существует возможность адаптировать любой жизненный Сценарий под Симулятор, например, объединив или увеличив число сторон
* Решение реальных ситуаций в рамках Симулятора применимо как в обучении, включая школьников, так и бизнесе, пропагандируя эффективный и не агрессивный способ общения
 |
| Многовариантность и играбельность | * Возможности принятия решения в Симуляторе не ограничиваются только заданными позициями Сценария и всегда зависят от творческих идей участников
* Один и тот же Сценарий даже при том же раскладе ролей для тех же участников имеет множество решений
* Возможно проведение Симулятора без специального реквизита
 |
| Расширяемость формата | * Формат Симулятора за столом можно расширить до телеверсии, например, обсуждение экспертами, чиновниками и политиками злободневных или насущных для граждан вопросов и ситуаций. Ограниченность по времени и необходимость договориться дает зрителям возможность наблюдать и мыслительно приобщиться к решению глобальных задач, при этом ясно увидеть результат договоренностей и вклад конкретных участников
* Простота правил и строгий контроль времени позволит компьютерной версии Симулятора обходиться даже без ведущего, если требуется только режим мозговой атаки
 |



# Основные вехи

## Признание

### Победа в номинации «Idea of the Future»

Номинация нашей идеи «Создание мобильных групп переговорщиков» коллегами из Профессиональной ассоциации медиаторов Болгарии на Киевском отделении Давоского Форума по топ-коммуникациям С4А Davos Awards, 21.09 2016

<https://focus.ua/country/357454/>
<http://c4f.forumdavos-kyiv.org/winners/>



### Рекомендация Национального банка Украины



# Социальная деятельность

## Волонтерские проекты

### Социальный проект «Время узнать»

Проведение мероприятий по продвижению идей альтернативных методов разрешения споров и цивилизованных способов общения в рамках социального проекта «Время узнать»:

* "Медиация, как метод разрешения споров", социальный проект "Время узнать", Киев, январь 2014
* "Налаживание контакта и техники убеждения", социальный проект "Время узнать", Киев, март 2015

### Детская мобильная группа переговорщиков



* с декабря 2016 каждые выходные проходит бесплатное обучение для 12 учеников Школы №7 г. Бровары – это результат договоренности с мэром г. Бровары и директором школы как тестирование идеи "Детская мобильная группа переговорщиков"
* открытый урок в апреле 2017 с участием представителей мэрии, силовиков, школы и родителей

## Интервью и статьи

* Радио Свобода, 02.05.2016, "Пока идут переговоры – молчат пушки"
<http://www.svoboda.org/content/article/27711682.html>
* Издание Hubs, 31.05.2016, "Бизнес-переговоры по-украински: конфликт – это утрата эмоциональной связи"
<http://hubs.ua/business/biznes-peregovory-prevratite-vragov-v-partnerov-74585.html>
* Издание Фокус, 29.06.2016, "Разговорить и обезвредить. Как вести переговоры с преступниками и террористами"
<https://focus.ua/society/351802/>

# Основатели

Вадим Рахлис, Президент общественной организации «Международная Палата по альтернативному разрешению споров» (“International Chamber for Alternative Dispute Resolution”)

Эксперт по экстремальным переговорам (коммерческие переговоры по заключению крупных сделок, а также при необходимости переговоры с преступниками и людьми, страдающими суицидальным синдромом).

Автор обучающего проекта «Разговорить и Договориться» и деловой игры «Симулятор Переговоров»

Обладатель «Certificate of Recognition» в номинации «Idea of the Future» в 2016 году на Davos World Communication Forum in Kyiv.

Ученик Марка Гоулстона и Джорджа Колризера психологов-переговорщиков спецслужб (специализация «Экстремальные переговоры с преступниками»).

С 1998 года занимается экстремальными переговорами – закончил курс обучения переговорам в Герцлии, Израиль («Переговоры с преступниками, как держать удар») в 2001 г.

Изучал Гарвардский метод ведения переговоров в Сан-Франциско, США и в Тель-Авиве, Израиль в 2000 г. С 2009 года сертифицированный мастер НЛП. С 2014 года сертифицированный медиатор Евросоюза. Сертифицированный специалист Adizes School по специализациям «Управление изменениями» и «Роли и стили». Высшее техническое образование (Днепропетровская металлургическая Академия, 1993).

На данный момент консультирует акционеров и топ менеджмент крупных компаний по организации и проведению экстремальных переговоров и решению конфликтных ситуаций в бизнес среде, в частности: Киевстар, Национальный банк Украины, Львовская бизнес школа, СК «Планета страхования», Украинская ассоциация медиаторов, BAS Казахстан, HR-practice, Ritz-Carlton (Marriott, Kazakhstan) и др. Принимает участие в комиссиях по оценке и переаттестации персонала, и тестировании кандидатов на топовые позиции в коммерческих и государственных компаниях.

Основатель волонтерского проекта «Детская мобильная группа переговорщиков». Продвигает идею эффективных коммуникаций в обществе публикациями для Радио Свобода, издания «Фокус» и др.

Андрей Бигдан, член Наблюдательного совета общественной организации «Международная Палата по альтернативному разрешению споров» (“International Chamber for Alternative Dispute Resolution”)

Эксперт по переговорам и вопросам информационной безопасности (опыт участия в переговорах с кибер-преступниками и крупных коммерческих переговоров).

Соавтор обучающего проекта «Разговорить и Договориться» и деловой игры «Симулятор Переговоров».

Ученик Владимира Тарасова – основателя Таллиннской бизнес-школы и чемпионатов по управленческой борьбе.

Проходил сертификационные обучения лидерства (Baltic Training Group, 2004), менеджмента (American University of Business Administration, 2007), управления людьми (Mainstream, 2008). С 2014 года сертифицированный медиатор Евросоюза (ПАМБ). Высшее техническое образование, магистр (Национальный технический университет Украины «КПИ», 1998).

Является действующим консультантом акционеров ряда крупных компаний и частных инвесторов (Львовская бизнес школа, Sayenko Kharenko, ICU, Arricano, СК «Talisman» и др.), государственных структур (Национальный банк Украины, подразделения Службы безопасности Украины), сотрудничает с медиа-холдингами (телеканалы ICTV, Inter).

Сооснователь волонтерского проекта «Детская мобильная группа переговорщиков» и участник социального проекта «Время узнать».