



Фасилитация конфликтных кейсов.



Константин Асташин.
2023 год.



Сделай происходящее явным.

Часто, с чем приходит заказчик, является перечислением ближайших фактов, а не истинной проблемой. Следствием, а не причиной.

Опрозрачивание происходящего помогает быстрее перейти в плоскость решений и составить соответствующий план встречи.

* Контекста много не бывает.

Подготовь себя и заказчика к встрече.

1. Проговорить свои ожидания от встречи.
2. Рассказать как она пойдёт.
3. Предупредить о необходимости проговорить цель в формате “восстановить эффективное взаимодействие” и попросить быть менее эмоциональным.
4. Подготовить себя к предстоящей встрече.
 - a. Подготовься к потенциально возможным ситуациям.
 - b. Имей исчерпывающее понимание об участниках (роли/должности/уровень конфликтности).
 - c. Сформируй максимально возможную поддержку участников.
 - d. Выбери максимально продуктивное состояние.

Задача фасилитатора:

Провести встречу так, чтоб участники увидели/почувствовали, что их понимают. (Это станет хорошим фундаментом в последующих коммуникациях участников события.)

Правила встречи.

1. Встречу веду я.
2. Кто сейчас говорит, определяю я.
3. Что сейчас говорит спикер, определяю я.
4. Едим слона по кускам.

- * - Проси перефразировать ответ;
 - Задавать вопрос или давать комментарий можно только после понимания сказавшего;
 - Напоминай цель встречи;
 - Проговори о потенциальных потерях, или попроси сказать о них участников.
- ** - Почему так жестко?

Закрепи результат.

- Сформулируйте минимально возможные договорённости.
- Назначьте сл. встречу, если в ней есть необходимость.
- Сл. встречу начинайте с договоренностей или краткого итога прошлой встречи. (Это важно для понимания ситуации и возврата в контекст)

Лучшее пособие для начинающего:

Начни.