

# Mediacja jako sposób konstruktywnego rozwiązywania konfliktów

## Program szkolenia

### 1. Znaczenie konfliktu w organizacji

- Źródła konfliktu w organizacji
- Pozytywny i negatywny wpływ konfliktu na organizację
- Koszt konfliktu dla organizacji
- Style rozwiązywania konfliktu
- Metody rozwiązywania konfliktów – negocjacje, facylitacja, mediacja, arbitraż

### 2. Rozwój umiejętności rozwiązywania konfliktów

- Zdobywanie podstawowej wiedzy na temat konfliktu w organizacji (przyczyn, przebiegu, roli, strategii rozwiązywania)
- Rozwój umiejętności konstruktywnego i samodzielnego rozwiązywania konfliktów, których stroną jest menedżer
- Zwiększenie gotowości menedżerów do otwartego i konstruktywnego porozumiewania się w sytuacjach konfliktowych.
- Zwiększenie gotowości menedżerów do otwartego i konstruktywnego porozumiewania się w sytuacjach konfliktowych

### 3. Komunikacja międzyludzka – podstawa umiejętności w mediacji.

### 4. Komunikacja werbalna:

- Podstawy procesu komunikacji
- Pytania zamknięte i otwarte
- Asertywność / komunikat „JA”
- Parafraza
- Podsumowanie

### 5. Komunikacja niewerbalna – język ciała, znaczenie gestów

### 6. Mediacja jako sposób konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.

*Business People Alignment*



## **7. Przebieg procesu mediacji**

- Dynamika mediacji
- Spotkania indywidualne
- Spotkania wspólne
- Techniki mediacyjne
- Radzenie sobie z trudnymi momentami
- Zawieranie porozumienia

## **8. Wprowadzanie mediacji do pracy menedżera:**

- Menedżer-mediator
- Menedżer-mediator czy osoba z zewnątrz
- Etyka menedżera-mediatora
- Mediacja w polskim prawie – podstawowe informacje

## **9. Etapy mediacji.**

### **10. Monolog mediatora.**

### **11. Podstawowe role mediatora.**

### **12. Warsztat mediatora.**

**Czas trwania – 2 dni, ilość uczestników – 8-12 ( max. 15 osób)**

*Business People Alignment*

