



# MEDIACJE PRACOWNICZE

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW  
W ORGANIZACJI

**Szkolenie specjalistyczne**

Oferta dla Ciebie i Twojej  
organizacji



# BLIŻEJ

## POROZUMIENIA



### Rozwiązywanie konfliktów w organizacji

Istnieje zależność między jakością relacji międzyludzkich w organizacji a jego efektywnością i sukcesem. Celem szkolenia jest przedstawienie najważniejszych koncepcji z dziedziny mediacji pracowniczych, zarządzanie i przeciwdziałania konfliktom w organizacji celem przygotowania do pełnienia roli eksperta ds. mediacji zarządzania konfliktami w organizacji.

Program pomaga rozwijać społeczne umiejętności w zakresie zarządzania konfliktami w organizacji, kompetencje związane z budowaniem konstruktywnego dialogu zmieniającego sytuację konfliktową w relację efektywną, wspiera organizację w tworzeniu kultury efektywnie zarządzającej konfliktem.

Otwiera również możliwość wspierania programów dot. zarządzania konfliktem i jego profilaktyki w zarządzaniu zespołem. Sprzyja także budowaniu kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów

*Cel  
szkolenia*



# DLACZEGO WARTO?



Program pomaga budować, rozwijać lub wzmacniać posiadane umiejętności, wiedzę i kompetencje potrzebne na czas konfliktu. Pomaga organizacjom w realizowaniu takich celów, jak:

- zapobieganie eskalacji konfliktów w strukturach organizacji
- wdrażanie otwartej i konstruktywnej komunikacji
- zachęcanie do współpracy i budowania relacji
- budowaniu samoświadomości pracowników w roli mediatora
- tworzenie środowiska, w którym problemy są rozwiązywane wspólnie
- utrzymywanie pozytywnego morale w miejscu pracy
- budowanie zespołów w oparciu o współpracę

# BUDUJ POROZUMIENIE



## Korzyści dla Uczestnika szkolenia:

- przygotowanie do roli specjalisty ds. zarządzania konfliktami w organizacji
- pełnienie roli mediatora wewnętrznego i konsultanta z zakresu rozwiązywania konfliktów
- zrozumienie dynamiki konfliktu
- dostrzeganie konfliktu w jego wczesnej fazie i skutecznych metod zapobiegania konfliktów
- poznanie praktycznych metod i technik rozwiązywania konfliktów
- umiejętność kierowania konfliktem
- kształtowanie relacji ze współpracownikami opartych na jasnej komunikacji
- zidentyfikowania własnego stylu rozwiązywania konfliktów
- przygotowanie do potwierdzenia kwalifikacji Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji







# DLA KOGO SZKOLENIE?

## Do kogo skierowane jest szkolenie?

- Pracownicy i menagerowie działów HR
- Managerowie
- Osoby kierujące pracą innych w różnego typu organizacjach: przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych, organizacjach pozarządowych
- Osoby odpowiedzialne za zarządzanie zasobami ludzkimi
- Pracownicy obsługi klienta
- Kadra zarządzająca
- Mediatorzy i negocjatorzy, urzędnicy
- Osoby wspierające rozwój innych świadczące usługi szkoleniowe i edukacyjne (coachowie, trenerzy, nauczyciele, pedagodzy, psycholodzy)
- Specjaliści usług consultingowych





# Zostań ekspertem rozwiązywania konfliktów

## Mediator w organizacji pracuje w obszarach:



zarządzania sporem, zanim  
eskaluje się niepotrzebnie



poprawą sposobu  
zaangażowania się w konflikt



pomocy w rozstrzygnięciu sporu,  
który już się pojawił



przygotowując się do rozmowy  
lub sytuacji, która jest sporna







# MEDIACJE PRACOWNICZE

## PROGRAM Moduł I

- Metody diagnozy sytuacji w organizacji
- Mediacja w miejscu pracy
- Model mediacji pracowniczej w sześciu krokach
- Warunki determinujące konstruktywność sporu
- Poufność w mediacjach pracowniczych
- Sposoby budowania konstruktywnej komunikacji w organizacji
- Sposoby wykorzystania mediacji w miejscu pracy
- Style radzenia sobie z konfliktami międzyludzkimi
- Natura konfliktów-psychologiczne mechanizmy eskalacji konfliktów
- Psychologiczne skutki przedłużających się, długotrwałych konfliktów
- Interwencje w sporach pracowniczych
- Efektywne zarządzanie konfliktami
- Działania proaktywne zapobiegające konfliktom
- Mediacja w miejscu pracy dla zespołów
- Rozwiązywanie konfliktów codziennych za pomocą modelu Brief Mediation
- Test wiedzy



# ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W ORGANIZACJI

## Moduł II

- Zrozumieć konflikt
- Powody powstawania konfliktów : modele uniwersalne
- Stres i zagrożenie a konfliktowe postawy: biologiczne uwarunkowania
- Indywidualna percepcja, postawy życiowe a konflikt
- Konflikt a procesy zmiany
- Strategie radzenia sobie z gniewem i emocjami w konfliktach
- Rozwiązywanie konfliktów codziennych za pomocą modelu Coaching konfliktu - budowanie porozumienia®
- Kultura mediacji a rozwój organizacji
- Mediator w organizacji – mistrzostwo osobiste, budowanie odporności psychicznej i rozwój inteligencji emocjonalnej kluczem do samorozwoju
- Rozwój kompetencji społecznych i zdrowia psychicznego pracowników dzięki budowaniu kultury konstruktywnego dialogu
- Test wiedzy





Narzędzie stworzone do rozpoznania indywidualnego stylu zachowania i komunikowania się osoby dorosłej. Bada siłę wartości tworzonych relacji i wyznaczanych celów jednostki. Test ukazuje sposób komunikowania się, jak również sposób odbierania komunikatów ze środowiska zewnętrznego. Wskazuje rekomendacje rozwojowe do zastosowania w życiu prywatnym i zawodowym.

Test oparty jest na badanych czterech stylach interpersonalnych. Opracowanie wyników zawiera rekomendacje rozwojowe i wspiera budowanie świadomości oraz procesy decyzyjne w życiu prywatnym i zawodowym.



# ZIDENTYFIKUJ SWÓJ STYL KOMUNIKACJI



## Zastosowanie

- do budowania świadomości swojego stylu komunikowania się
- do rozwijania umiejętności budowania relacji interpersonalnych
- do rozwijania umiejętności rozwiązywania konfliktów
- do rozwijania umiejętności skutecznej komunikacji
- do diagnozy w procesach rozwojowych
- do budowania świadomości swojego potencjału



# Oferta Cię zainteresowała? To szkolenie jest dla Ciebie!



## WYGODNA FORMUŁA ONLINE

- szkolenie LIVE
- platforma e-learningowa 24/h
- konsultacje poszkoleniowe
- autorski warsztat
- certyfikat potwierdzający kompetencje, umożliwiający wpis na listę mediatorów sądowych

## METODY PRACY

- symulacje mediacji
- case study
- nauczanie cyklem Kolba
- pakiet materiałów dydaktycznych opracowanych przez praktyków mediacji
- test DISC Fundamental badający indywidualny styl interpersonalny

## Zgłoszenia

530 697 250  
531 775 033  
szkolenia.blizej@wp.pl

[www.akademia.blizej.eu](http://www.akademia.blizej.eu)