



**mediatorzy .pl**

# Rozwiązywanie konfliktów i mediacja

23 marca 2017

Robert Boch



# Plan spotkania

- Konflikt – Co się dzieje?
  - Źródła konfliktów
  - Eskalacja konfliktów
- Konflikt – Co robić?
  - Sposoby rozwiązywania konfliktów
- Mediacja – Jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów.
  - Zasady mediacji i rola mediatora
  - Możliwości i ograniczenia mediacji

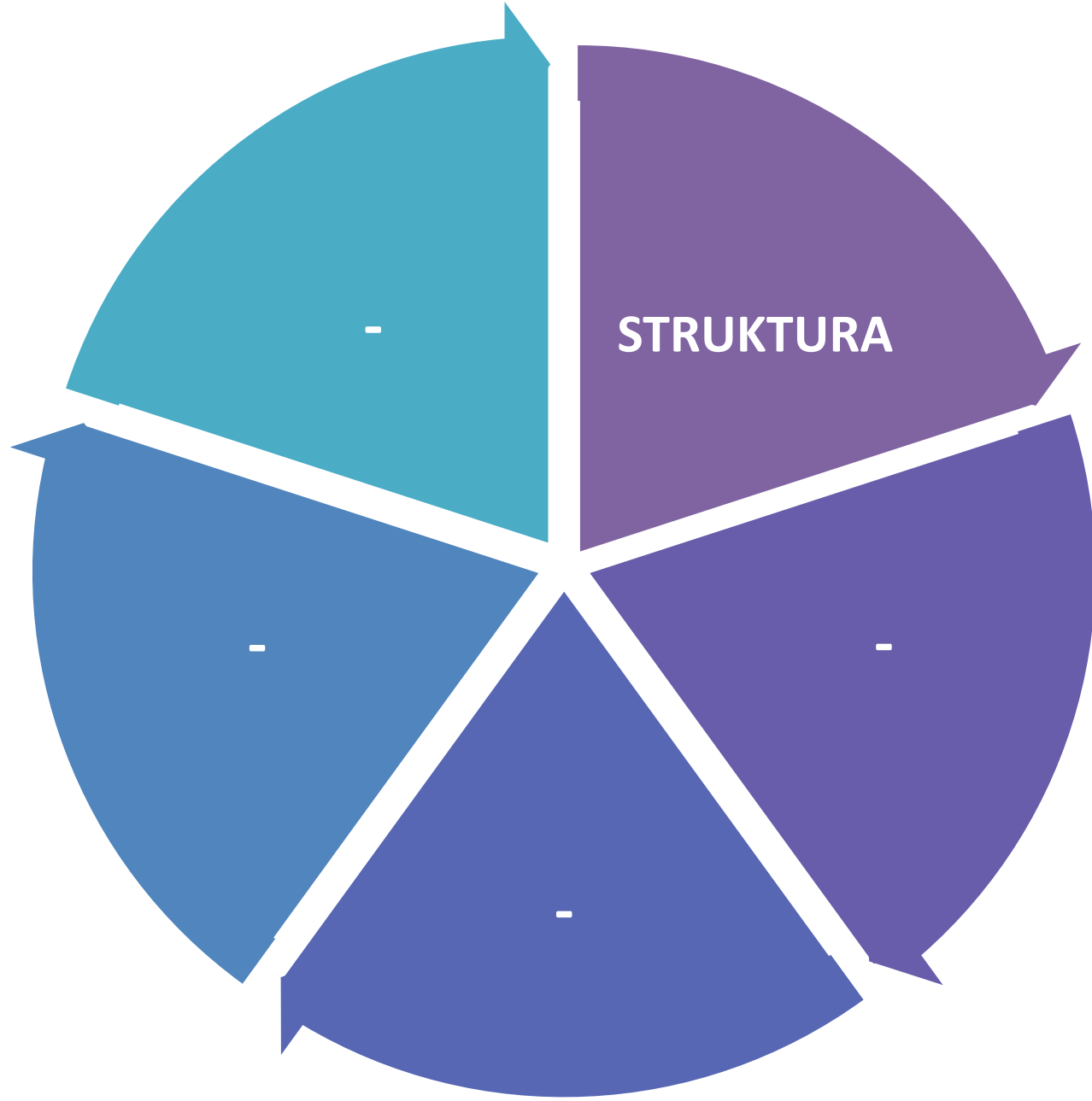
# Konflikt

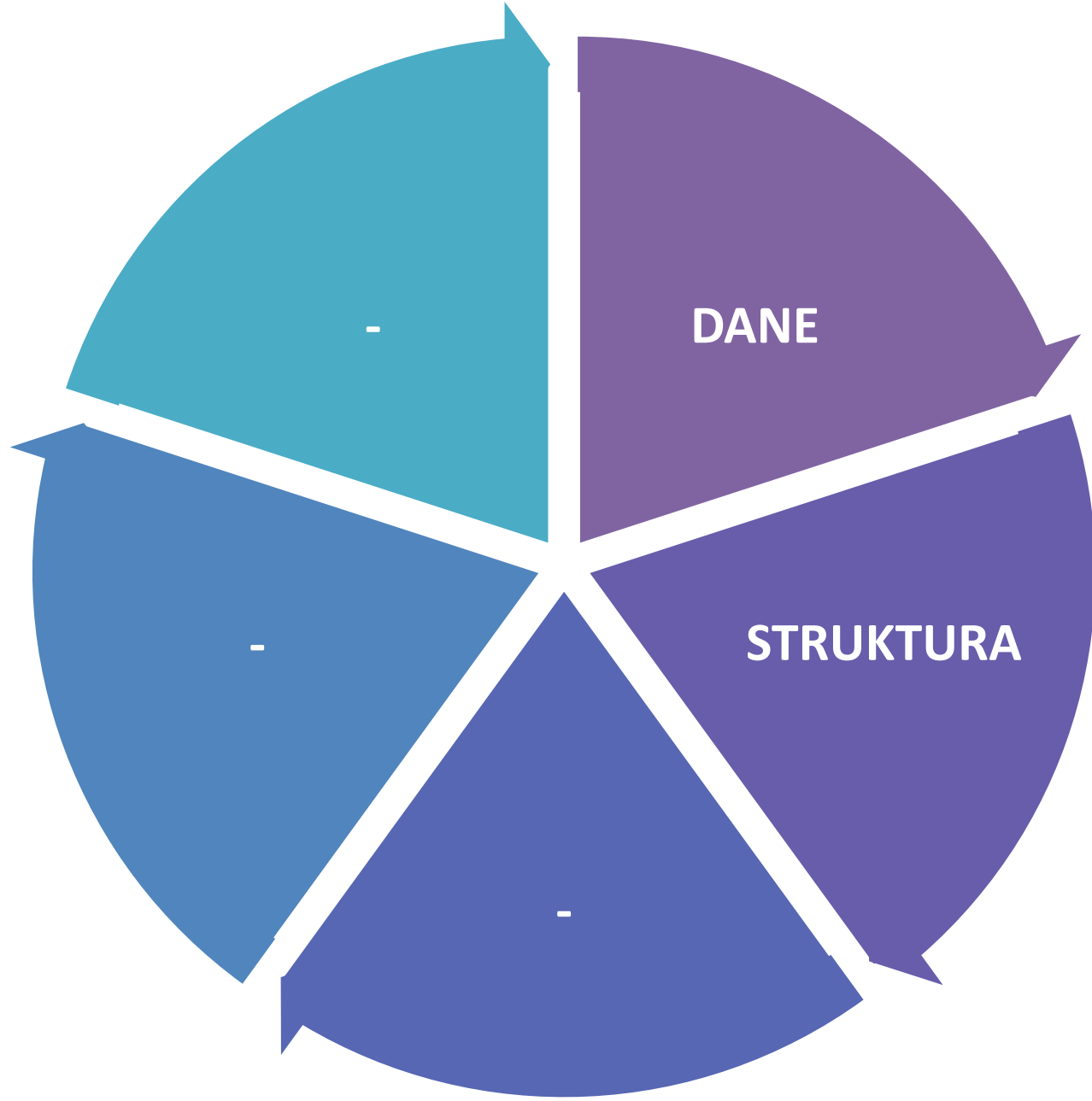
Co najmniej dwie osoby (lub strony)  
wzajemnie od siebie zależne  
spozstrzegają niemożność

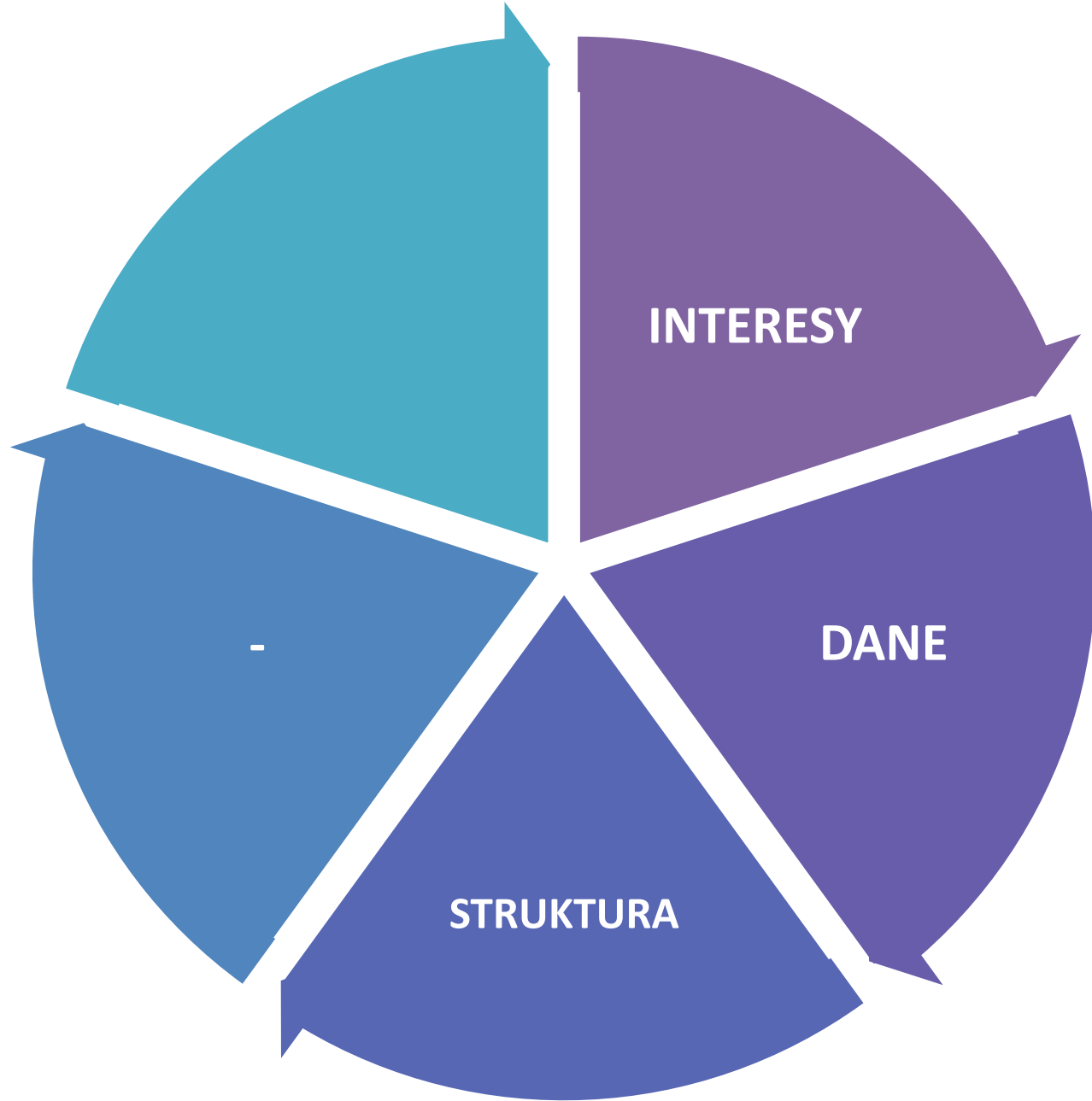
osiągnięcia lub utrzymania ważnych zasobów,  
zaspokojenia potrzeb, realizacji istotnych wartości

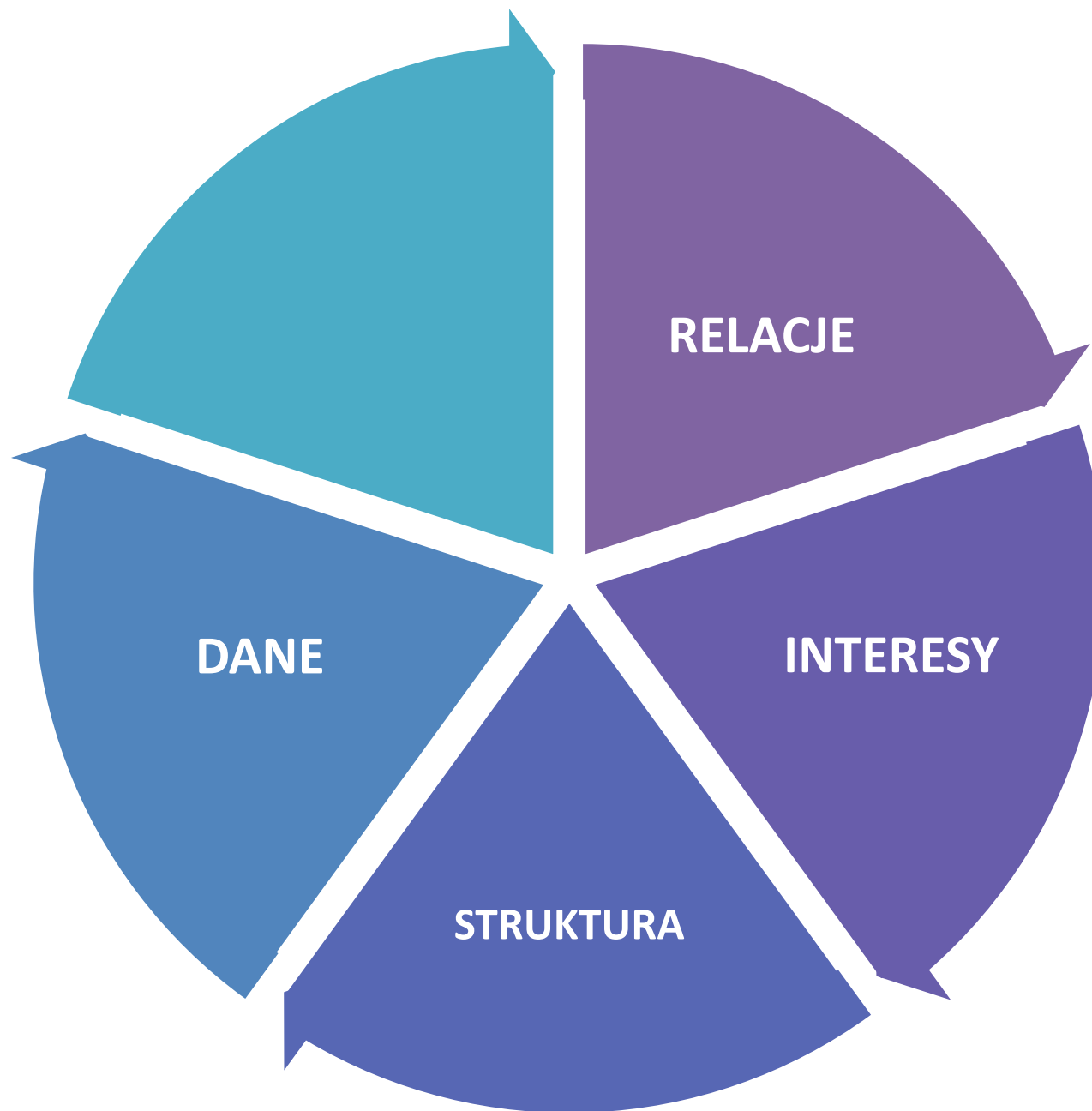
i podejmują działania aby zmienić tę sytuację.

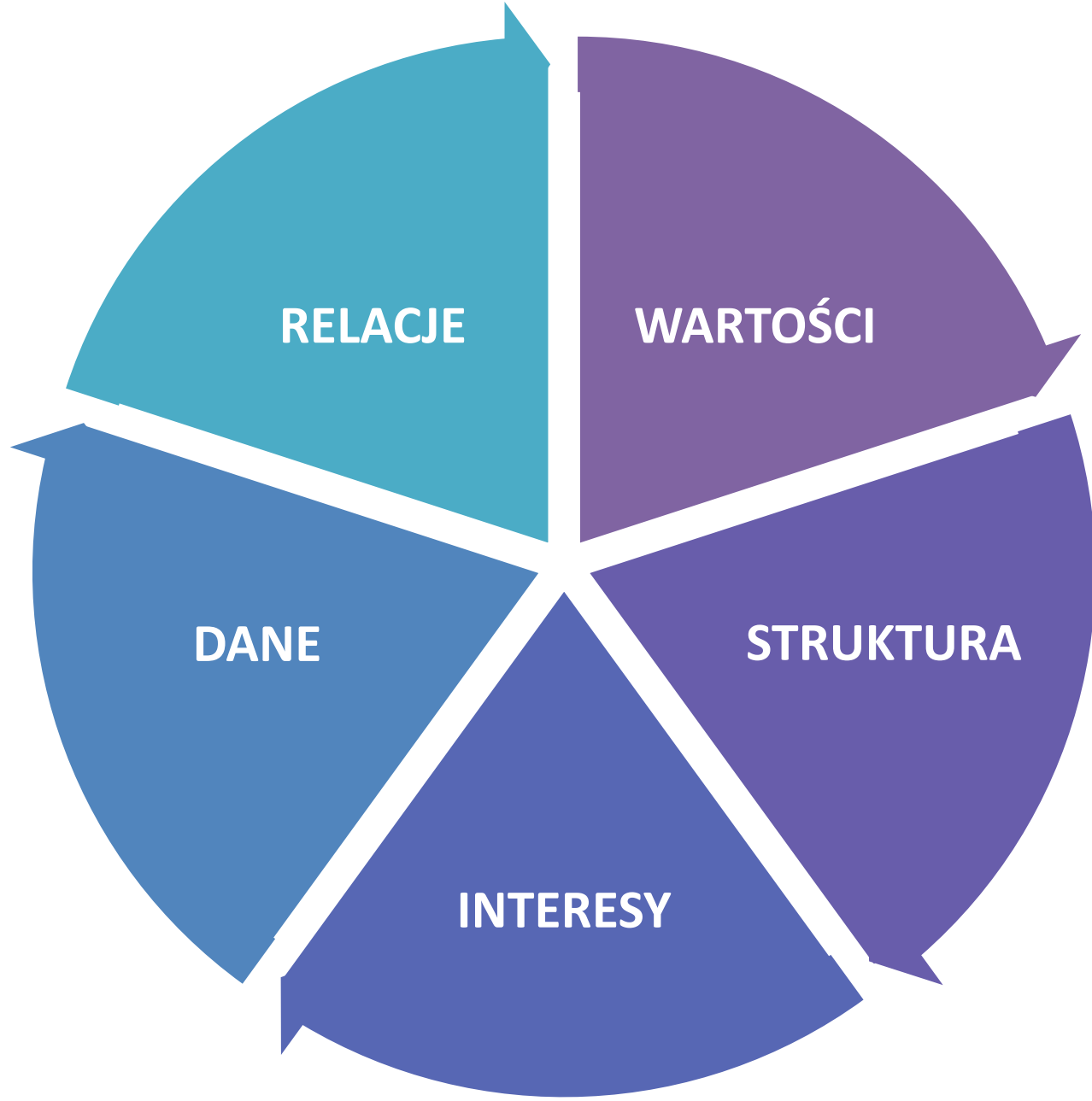
W wyniku tych działań konflikt ulega: eskalacji, złagodzeniu lub  
rozwiązaniu. (M. Deutsch)



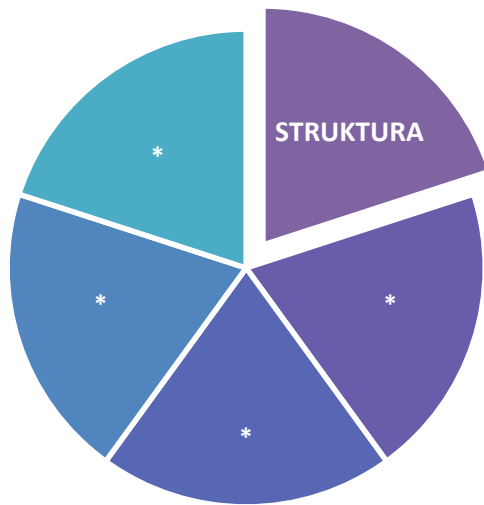






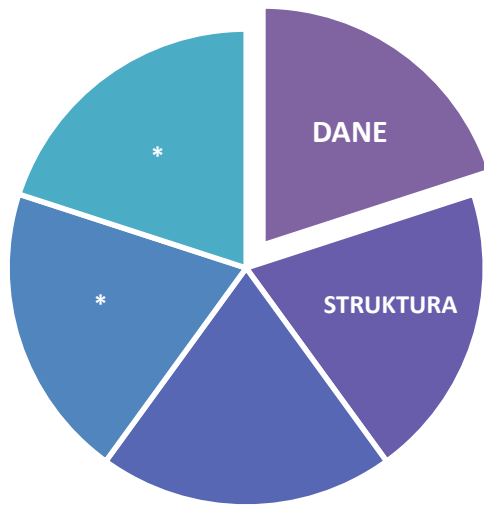






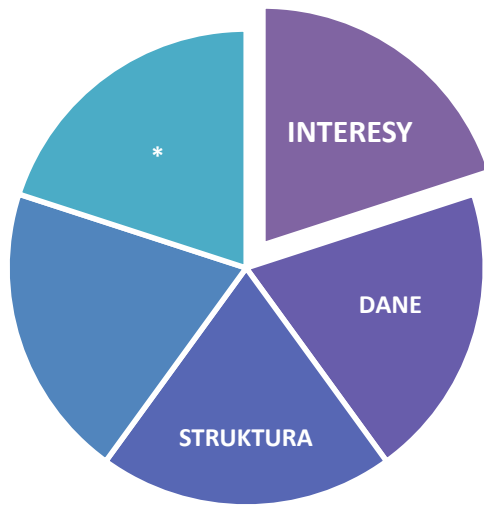
# Struktura

- Regulacje prawne
- Dostępne zasoby (przestrzeń, finanse, etc.)
- Czynniki fizyczne utrudniające współpracę (odległość)
- Zróżnicowany rozkład sił/ możliwości decydowania



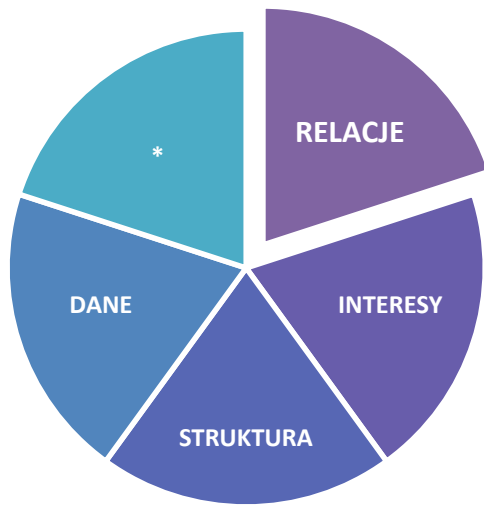
# Dane (informacje)

- Brak informacji
- Różnice w dostępie do informacji
- Brak zgody co do metody gromadzenia danych
- Różnice w zakresie oceny wagi informacji
- Różnice w interpretacji informacji



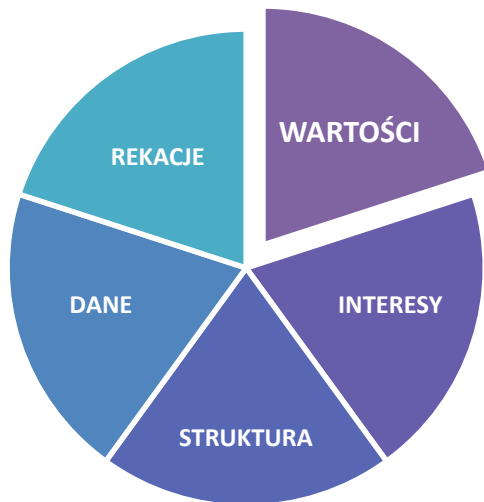
# Interesy

- Domniemane lub faktyczne konkurowanie o zaspokojenie interesów rzeczowych (np. zabezpieczenie materialne, bezpieczeństwo, zdrowie)
- Interesy proceduralne (możliwość decydowania w sprawach, które nas dotyczą)
- Interesy psychologiczne (szacunek, przynależność)



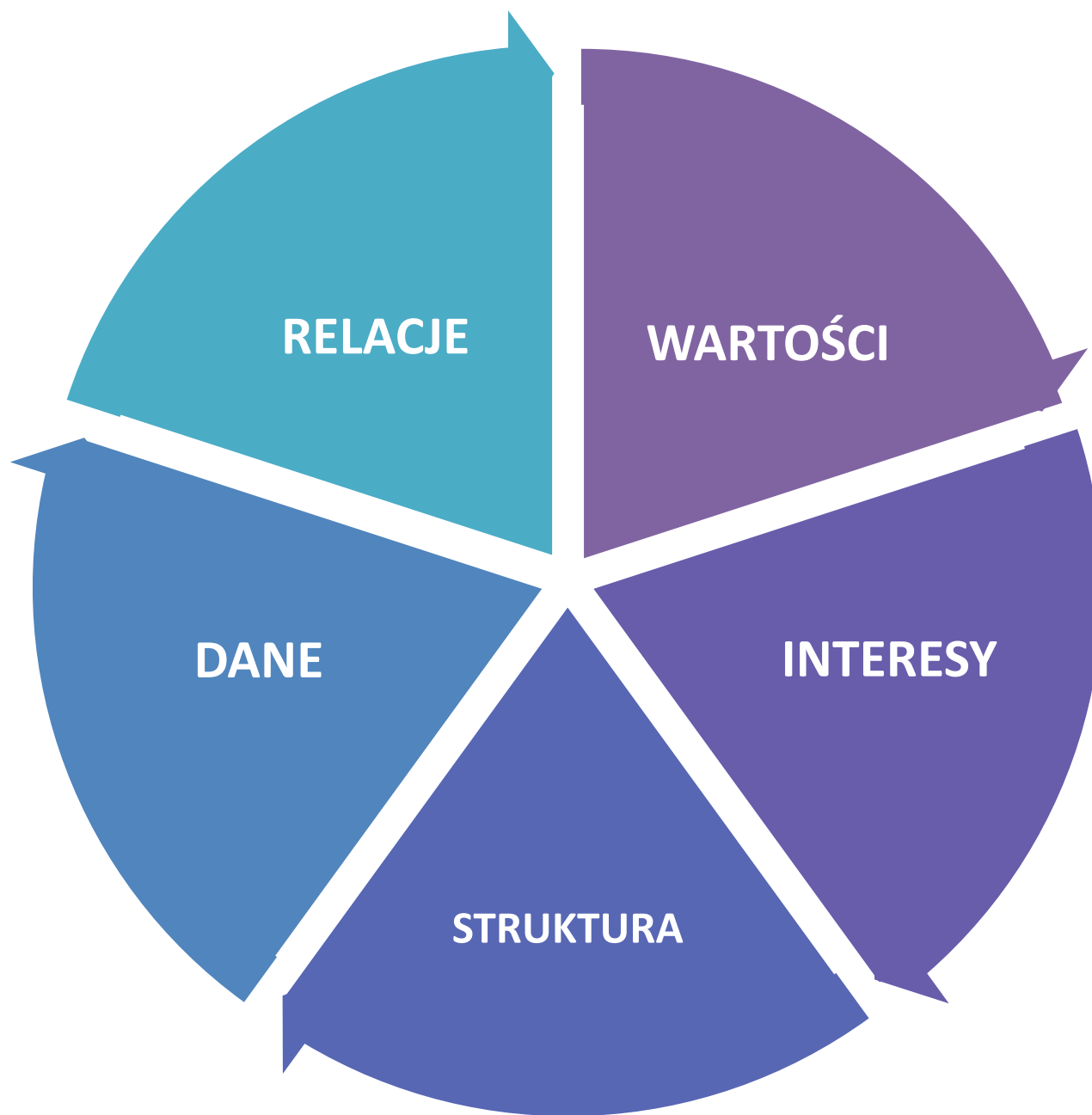
# Relacje

- Emocje
- Stereotypy, utrwalone schematy spostrzegania
- Szwankująca komunikacja (np. *ad personam*) lub brak komunikacji
- Negatywne, odwetowe zachowania



# Wartości

- Style życia
- Tożsamość, identyfikacja z szerszą grupą
- Światopogląd, wartości



# Stopnie eskalacji konfliktu

(F. Glasl):

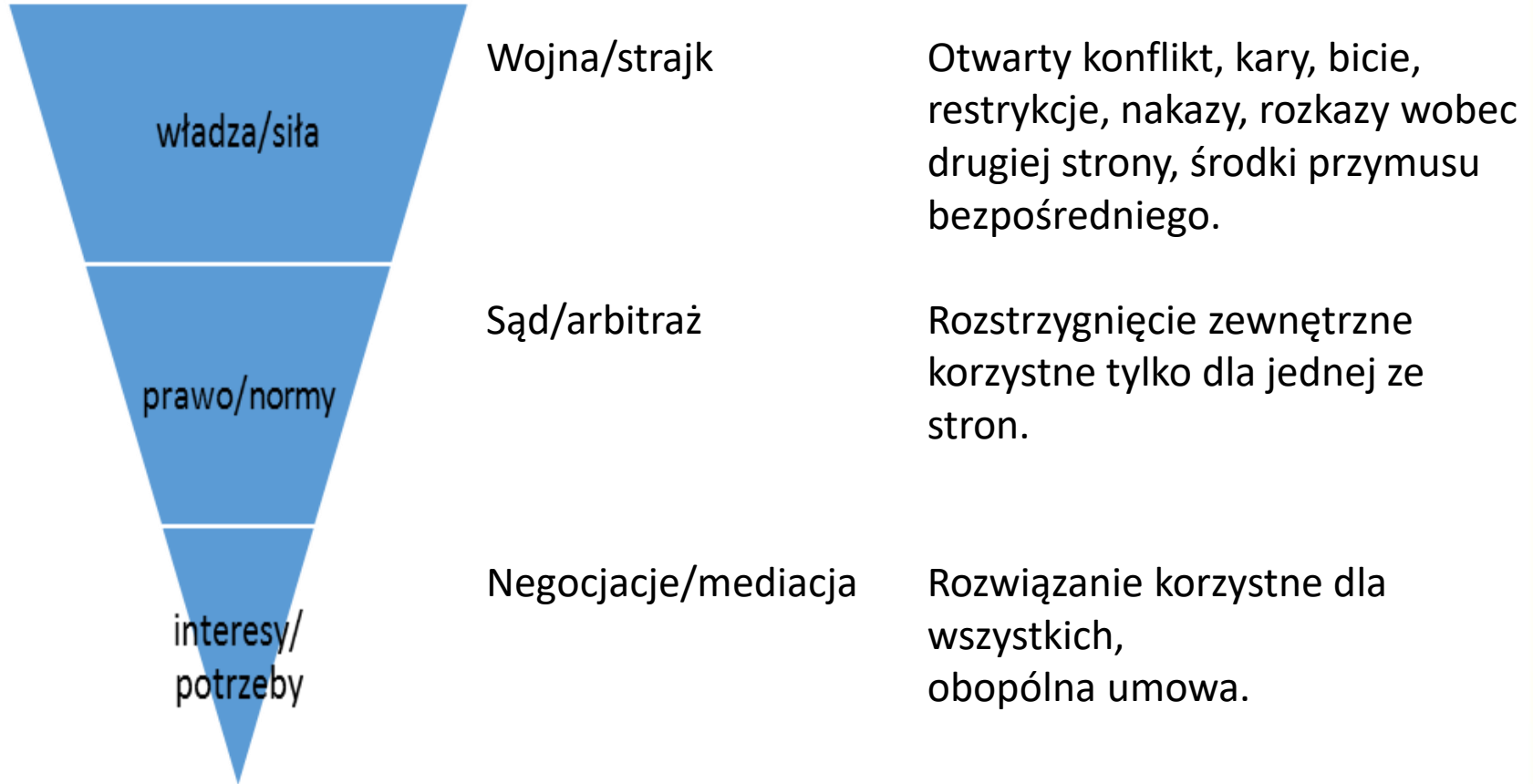
- 1) Dyskusja i argumentacja
- 2) Debaty i polaryzacja
- 3) Działanie, bez słów
- 4) Wizje i koalicje
- 5) Utrata twarzy
- 6) Strategiczne straszenie
- 7) Ograniczone zniszczenie (uszkodzenie wroga)
- 8) Rozbicie wroga w kawałki (atak w celu zlikwidowania)
- 9) Totalne zniszczenie (zginieemy razem)

# Sposoby rozwiązywania konfliktów

- Negocjacje:** ○ meritum, procedura, efekt – pod kontrolą stron
- Facylitacja:** ○ procedura – kontrolowana przez facylitatora  
○ meritum, efekt – pod kontrolą stron
- Mediacja:** ○ procedura – kontrolowana przez mediatora  
○ meritum, efekt – pod kontrolą stron
- Arbitraż:** ○ meritum, procedura, efekt – kontrolowane przez arbitra
- Sąd:** ○ meritum, procedura – kontrolowane przez adwokatów i sędziego  
○ efekt – kontrolowany przez sędziego



# Sposoby rozwiązywania konfliktów



# Mediacja

- Interwencja w spór lub negocjacje, dokonywana przez **akceptowalną, bezstronną i neutralną** osobę, która nie ma autorytatywnej władzy podjęcia decyzji, lecz **pomaga** stronom **w osiągnięciu wzajemnie akceptowalnego porozumienia** co do kwestii spornych.
- Mediacja jest procesem **dobrowolnym i poufnym**.

# Zadania mediatora

- Diagnoza konfliktu
- Bezstronna organizacja procedury rozmów
- „Filtrowanie” komunikacji
- Motywowanie do poszukiwania alternatyw
- Modelowanie kooperacji
- Sprawdzanie realności rozwiązań oraz ich zgodności z kryteriami zgłoszonymi przez strony

# Możliwości i ograniczenia

- ...

# Co można zrobić?

- Mediacja
- Superwizja zespołu – dla członków zespołów i działów (1-2 dni)
- Kontrakt współpracy – (1 dzień)
- Conflict Coaching
- Facylitacja/moderowanie spotkań
- Rozwiązywanie konfliktów dla pracowników działu HR (1-2 dni)
- Rozwiązywanie konfliktów dla kadry menedżerskiej (1-2 dni)
- Psychologia konfliktu dla członków zespołów (1 dzień)
- Techniki mediacyjne w codziennej pracy (2 dni)
- Szkolenie dla przyszłych mediatorów organizacyjnych (60 h)



**mediatorzy .pl**

Dziękuję.

Powodzenia!

r.boch@mediatorzy.pl

tel. 660 439 500

