



Naziv programa	UČINKOVITE STRATEGIJE ZA REŠEVANJE KONFLIKTOV NA DELOVNEM MESTU S POMOČJO MEDIACIJE
Področje	STORITVE
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravjalcev programa)	ŠOLSKI CENTER NOVO MESTO mag. Zvonka Krištof, prof.
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Na zelo konkurenčnem trgu morajo podjetja ohraniti učinkovito komunikacijo, da bi pospešila usklajeno delovno okolje. Nezadovoljni zaposleni in neučinkovito vodenje povzročajo manjšo storilnost, slabe storitve in izgube za lastnika podjetja. V razmerah, kjer ni postopka za odpravo konfliktov, se pojavijo zamere in produktivnost se zmanjšuje. V podjetjih se srečujemo s spori na različnih ravneh: med zaposlenimi, med podrejenimi in nadrejenimi, med oddelki, v vodstvu podjetja, med lastniki in vodstvom, s strankami ... Postopek mediacije je tisti, pri katerem se stranke pogajajo in rešujejo spore s pomočjo kvalificirane nevtralne tretje stranke. Mediacija se lahko uporabi tudi za različne namene, kot so pogajanja o pogodbah, organiziranje partnerstva, ustvarjanje novega podjetja, razgradnja obstoječega podjetja ali reševanje kadrovskih sporov ...
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	V skladu z Resolucijo o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 je potrebno v okviru tretjega prednostnega področja – usposabljanje in izpopolnjevanje za potrebe dela – razvoju in izvajanju izobraževalnih programov in dejavnosti, ki bodo prilagojene razvojnim potrebam trga dela, posvetiti vso pozornost. Ena od prednostnih ciljnih skupin tega področja so izobraženi odrasli, ki niso imeli v času svojega izobraževalnega procesa možnosti spoznati učinkovite načine dela za spopadanje in odpravljanje konfliktov, zato se usposobijo mediatorji, ki bodo s poglobljenim in razširjenim znanjem znali delati na področju poslovne mediacije. Delali bodo lahko pri reševanju notranjih in zunanjih konfliktov. Namesto da se zaposleni v primeru konflikta zatečejo k sodnim postopkom, kjer je jasen zmagovalec in jasen poraženec, si mediator prizadeva voditi stranke, naj delajo v smeri resolucije, ki je sprejemljiva za vse. Ko je mediacija uspešna, stranki zapustita proces, se počutita potrjeno in zadovoljno. Spremembe v notranjem delovanju podjetja, ki izhajajo iz postopka mediacije, bodo verjetno imele daljnosežne pozitivne učinke na moralo zaposlenih, kar lahko le izboljša poslovanje kot celoto. Prehod na bolj pozitivno metodo reševanja sporov kaže, da je podjetje zainteresirano za spodbujanje dobre komunikacije in vrednote svojih zaposlenih in končnega potrošnika. Medtem ko sodni postopki povzročajo sovražnosti, mediacija temelji na idealih spoštovanja in sodelovanja. Lastniki podjetij se zavedajo, kako pomembno je spodbujati tovrstne občutke na delovnem mestu. Druga pomembna vloga mediacije je, da je to zaupen način



	reševanja poslovnih sporov. Stranke so pozvane, da podpišejo sporazume o zaupnosti, notranje delovanje podjetja pa ne postane javna evidenca, kot v sodnem postopku. Varovanje pravice strank do zasebnosti je ključni dejavnik tako za podjetje kot za prizadeto stranko.			
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljna skupina so zaposleni, ki se na delovnih mestih srečujejo z reševanjem konfliktov.			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Zaposleni			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Cilj programa je nadgraditi in razširiti ter izboljšati kompetence na področju reševanja konfliktov na delovnem mestu.</p> <p>S pridobljenim specialnim znanjem bodo izboljšali učinkovitost dela ter vplivali na zadovoljstvo zaposlenih in strank oz. poslovnih partnerjev.</p> <p>Znanja, ki jih bodo pridobili udeleženci izobraževanja, bodo vplivala, da bo mediacija učinkovit proces, ko nevtralna tretja oseba, usposobljena za reševanje sporov, uspešno reši konflikt, ki je lahko nastal med posameznimi zaposlenimi, med podrejenimi in nadrejenimi, med oddelki, v vodstvu podjetja, med lastniki in vodstvom, med podjetjem in strankami oz. poslovnimi partnerji ...</p> <p>Usposobljena oseba, opolnomočena z znanjem iz mediacije za podjetje pomeni, da bodo zaposleni na delovnem mestu bolj učinkoviti in uspešni ter možnost ohranjanja dobrih poslovnih odnosov prihranek stroškov.</p>			
Obseg programa (skupno št. ur)				
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	20			
Praktični del (št. ur)	30			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti za vsako srečanje		Izdelava seminarske naloge in priprava/analiza reševanja konfliktov	
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost in izdelava seminarske naloge			
POSEBNI DEL				
Vsebine programa	<ul style="list-style-type: none"> • Kaj je konflikt • Prepoznavanje narave konfliktov • Neustrezni odzivi na konflikt • Demistificiranje konfliktnega vedenja • Konfliktna dinamika 			



	<ul style="list-style-type: none">• Koraki v mediaciji• Strateško upravljanje organizacijskih konfliktov• Preventivna mediacija• Vpeljava mediacije na uspešnost podjetja• Pridobivanje spretnosti in tehnik v mediaciji
Kompetence , pridobljene s programom	Udeleženec/zaposleni: <ul style="list-style-type: none">• nadgradi znanje za uspešno komunikacijo na različnih ravneh• ozavesti in nadgradi veščine oz. strategije za reševanje lastne konfliktne situacije• razširi znanje o reševanju konfliktov• pridobijo znanja o mediaciji• pridobi napredne veščine in strategije o posredovanju pri reševanju konflikta na delovnem mestu• pridobi znanje in se usposobi za prenašanja znanja s področja mediacije oz. reševanja konfliktov na druge,• razširi znanje, kako zgraditi sistem znotraj svoje organizacije za učinkovitejše posredovanje in reševanje sporov.
Spretnosti , pridobljene s programom	Udeleženec/zaposleni: <ul style="list-style-type: none">• pridobi specialna znanja za prepoznavanje konfliktnih situacij• razširi strategije za odkrivanje neustreznih odzivov na konflikte• s pomočjo mediacijskih iger pridobi praktične veščine za reševanje konfliktov• v skupini se usposobi za skupinsko dinamiko• pridobi znanja in metode za prenašanja znanja na druge
Splošne kompetence , dopolnjene s programom	<ul style="list-style-type: none">• Udeleženec/zaposleni:• nadgradi znanje za uspešno komunikacijo v kolektivu med zaposlenimi, med zaposlenimi in vodji, do strank oz. zunanjih partnerjev• ozavesti znanje za učinkovito reševanje konfliktov in o vplivu na lastno delovno zadovoljstvo, zadovoljstvo med zaposlenimi in posledično na zadovoljstvo strank in zunanjih partnerjev ter posledično na uspešnost podjetja
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg)	<ul style="list-style-type: none">• Prepoznavanje narave konfliktov - 2• Odkrivanje naših neustreznih odzivov, kako lahko vaši odzivi na konflikt pomagajo ali ovirajo - 2• Razumevanje spravnega cikla - 2• Učenje korakov mediacije, kdaj in kako jo uporabiti - 4• Razumevanje vpliva na druge s povratnimi informacijami - 2• Razumevanje vidikov konfliktne dinamike - 2• Strateško upravljanje organizacijskih konfliktov - 4



	<ul style="list-style-type: none">• Preventivna mediacija -4• Vpeljava mediacije v tkanino organizacij - 2• Zakaj delamo to, kar delamo: demistificiranje konfliktnega vedenja - 2• Žeja za močjo: kako moč, pravice in interes vplivajo na vsak konflikt - 2• Nezavedna psihologija spremembe odnosa - 2• Preprečevanje slepe ulice - 2• Nasveti, triki in osebni akcijski načrti - 4• Pridobivanje spretnosti in tehnik skozi prakso (mediacijske igre) - 12
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	Najmanj višješolska izobrazba in licenca za mediatorja

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	1.7.2019	DA	
Svet zavoda potrdil	28.2.2019	DA	