

Reševanje konfliktov v delovnem okolju s pomočjo mediacije

ga. Anka Zajc



www.eu-skladi.si



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI STRUKTURNI IN
INVESTICIJSKI SKLADI
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt DialogPlus - Usposobljeni socialni partnerji v obrti in podjetništvu za učinkovit socialni dialog



Projekt DialogPlus je sofinanciran s strani Evropskega socialnega sklada in Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v okviru Operativnega programa za izvajanje kohezijske politike 2014-2020, 11.2 prednostne naložbe »Krepitev zmogljivosti za vse zainteresirane strani, ki izvajajo politike na področju izobraževanja, vseživljenjskega učenja, usposabljanja in zaposlovanja ter socialnih zadev, vključno s sektorskimi in teritorialnimi dogovori za spodbujanje reform na državni, regionalni in lokalni ravni«, 11.2.2 specifičnega cilja »Krepitev usposobljenosti socialnih partnerjev v procesih socialnega dialoga, zlasti na področju politik trga dela in vseživljenjskega učenja«.

MEDIACIJA V DELOVNEM OKOLJU



Mediacija se izvaja tudi v podjetjih, kjer pride do konflikta med sodelavcema ali več sodelavci.

Sodelavca s pomočjo mediatorja poskušata najti rešitev, ki bo ustrezala vsem udeležencem v sporu:

- obema udeležencema konflikta
- ostalim bližnjim sodelavcem, kolektivu
- podjetju kot celoti

Rešitve konflikta, oblikovane v procesu mediacije, zaposleni bolje sprejmejo in v večji meri realizirajo, kot rešitve, ki so določene s strani tretjih oseb.

KAJ JE MEDIACIJA



Reševanje konflikta med sprotima posameznikoma s pomočjo tretje, nevtralne osebe – mediatorja.

Vsak udeleženi posameznik ima v postopku mediacije:

- možnost, da izrazi svoja stališča, mnenja, ideje, težave in strahove, ter
- dolžnost, da posluša stališča, mnenja, ideje, težave in strahove druge strani.

Bistveno je, da s pomočjo mediatorja poskušata najti rešitev, ki bo ustrezala vsem udeležencem v sporu.

MEDIATOR



Lastnosti mediatorja:

- ustrezno usposobljen
- obvladuje konfliktne situacije
- usmerja pogovor k iskanju rešitev.

Naloge mediatorja:

- pripravi posameznika na sodelovanje v mediaciji
- zagotavlja enakovredno in spoštljivo komunikacijo
- usmerja sodelavca k iskanju rešitve nastale situacije
- pomaga oblikovati realno izvedljivo rešitev
- spremlja izvajanje dogovora, rešitve v praksi

CILJI MEDIACIJE V PODJETJU



Cilji mediacije v podjetju so:

- Sporazumna rešitev problema, v kateri so optimalno upoštevani interesi vseh sodelavcev, ki so vključeni v konflikt
- oblikovanje realno izvedljive rešitve nastale situacije, ki bo v korist udeležnim v sporu in celotnemu kolektivu
- osebna rast in razvoj vključenih sodelavcev
- razvoj nove, asertivne kulture sporazumevanja in obvladovanja konfliktov na nivoju celotnega podjetja

TEMELJNA NAČELA MEDIACIJE



Prostovoljnost – vsak zaposleni se samostojno odloči za sodelovanje v postopku interne mediacije, le tako bo aktivno sodeloval in kasneje spoštoval sprejete rešitve

Zaupnost – udeleženci interne mediacije morajo imeti zagotovilo, da bodo v procesu mediacije zaupane stvari ostale med udeleženi, razen če se vsi udeleženci ne dogovorijo drugače. Pomembno je, da se načela zaupnosti držijo vsi udeleženci mediacije.

Sodelovanje tretje osebe – mediatorja. Nevtralna in nepristranska tretja oseba s svojo navzočnostjo in usmerjanjem pogovora ustvari drugačno dinamiko komunikacije med strankama in s tem pomembno prispeva k reševanju konflikta.

V praksi se potrjuje, da sodelavci, ki so prišli v medsebojni konflikt, in so ta konflikt reševali v strokovno vodenem postopku interne mediacije, kasneje v delovnem procesu odlično sodelujejo in pozitivno vplivajo tudi na druge sodelavce.



HVALA ZA POZORNOST

Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije
Celovška 71, 1000 Ljubljana
www.zdops.si