

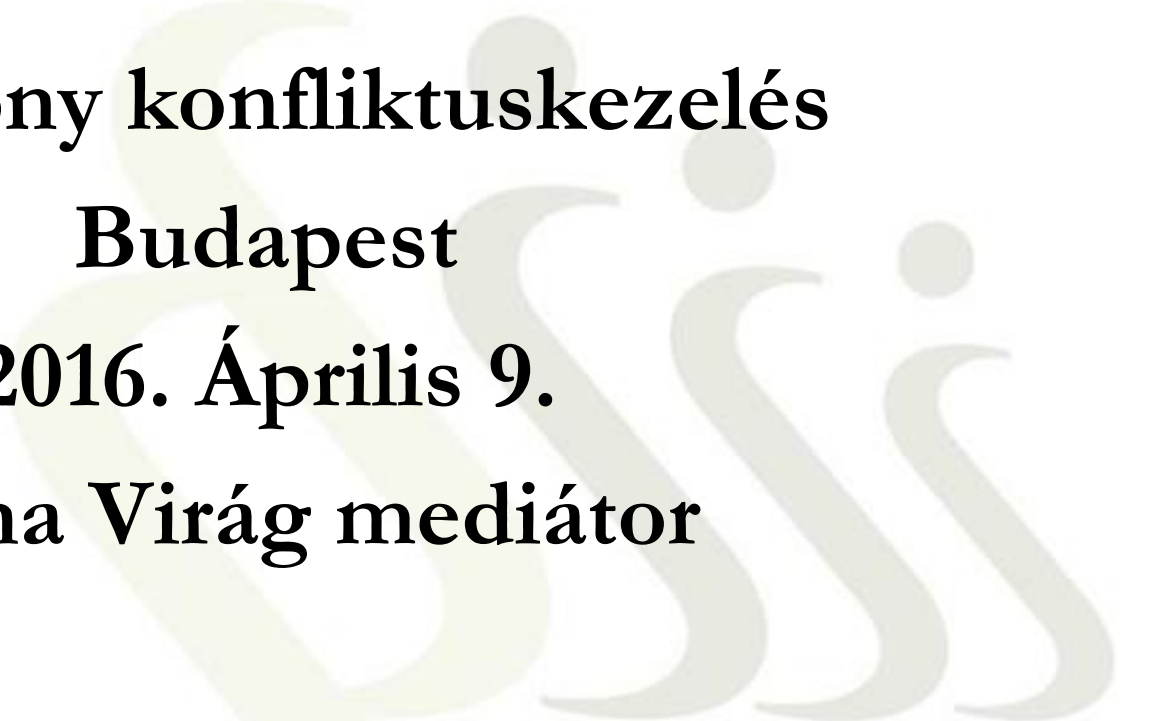


Hatékony konfliktuskezelés

Budapest

2016. Április 9.

Vajna Virág mediátor

A faint, stylized logo in the background, consisting of several overlapping, curved, light green and grey shapes that suggest a human figure or a dynamic movement.

MI LÁTSZIK A KONFLIKTUSBÓL?



„Tünetek”,
az ügy

Személyiségi
jegyek

Érzelmek

Szükségletek

Érdekek

Értékek

Múlt terhei

Burkolt
elvárások

mediáció

KONFLIKTUSMEGOLDÓ VISELKEDÉSEK ELHELYEZKEDÉSE

Önérvényesítés
Saját érdek

Versengő
(saját előny maximalizálása)

**Problémamegoldó,
együttműködés**

Kompromisszumkereső

Elkerülő

Alkalmazkodó

**A másik érdeke (a másik
előnyének
maximalizálása)**



KONFLIKTUSMEGOLDÁSI MÓDOK

ELKERÜLÉS - marad úgy, ahogy volt

INFORMÁLIS MEGBESZÉLÉS – spontán találkozás

KÖZVETLEN TÁRGYALÁS - felek kontroll alatt tartják a folyamatot és az eredményt

MEDIÁCIÓ - facilitált tárgyalás, semleges harmadik fél segítségével, felek a folyamat irányítását átengedik, de az eredmény feletti kontroll megmarad

JOGI MEGOLDÁS - választott bíróság, bíróság, hatóság: döntés és a folyamat irányítása kívülre kerül)

JOGON KIVÜLI MEGOLDÁS
önkényes, vagy erőszakos

Ki mit lát a konfliktusból?



Nem az a probléma, hogy nem látják a megoldást,
Hanem az hogy nem látják a problémát!

Mikor van szükség mediátorra?

- Ha a konfliktusban résztvevők nem látják egymás különböző helyzetét
- Ha az idő sürgeti a megegyezést
- Ha a felek üzleti, munkahelyi kapcsolatukat a jövőben is fenn kívánják tartani
- Ha a mediáció kedvezőbb anyagi/ üzleti eredményre vezet

A mediátor

- Segít, a ki nem mondott szándékok és érdekek felszínre kerülésében és megbeszélésében
- Segít, hogy a konfliktusban lévő felek maguk találjanak megoldást
- Nem dönt, nem ítélik, nem javasol
- Független, pártatlan, semleges támogató fél
- Titoktartási kötelezettsége van

Hogyan zajlik a mediáció?

- A mediációs eljárás előkészítése
- A mediációs ülés
- Mediációs megállapodás
- Után követés



A mediáció előnyei

- A mediáció során rugalmas, kreatív megoldások születnek
- Megóvja és visszaállítja a működő munkahelyi és üzleti kapcsolatot, és a kommunikációt
- A megoldás mindig gyorsabb, mint a hagyományos hivatalos vagy jogi út
- Költségekímélő, mert a mediációs eljárás díja általában alacsonyabb, mint a cég konfliktusból származó vesztesége

Az érintettek megtalálják a saját megoldásukat

