UNIWERSYTET WSB MERITO CHORZÓW KATOWICE
wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

# Mediacje biznesowe, HR i zarządzenie konfliktem

STUDIA PODYPLOMOWE

**Sposób realizacji:** Online

**Obszar studiów:** Prawo • Psychologia • Zarządzanie

**Cechy:** Od marca • Polski

**Miasto:** Chorzów/Katowice

**To kierunek dla osób, które::**

- chcą zdobyć chcą zdobyć konkretne kompetencje zawodowe i możliwość uzyskania certyfikatu potwierdzającego kompetencje w zakresie prowadzenia mediacji, zwiększając swoją wartość na rynku pracy;
- chcą nauczyć się wykorzystywać sztuczną inteligencję (AI) w mediacjach i negocjacjach, w tym do analizy konfliktów i generowania rozwiązań;
- chcą pracować na realnych kazusach i symulacjach, otrzymując profesjonalny feedback i rozwijając swoje umiejętności w praktyce;

**5**
**bezpłatnych szkoleń realizowanych online**

**92%**
**uczestników poleca studia podyplomowe**

*Źródło: „Badanie satysfakcji ze studiów 2025”.*

**Microsoft 365**
Nasi uczestnicy otrzymują darmową licencję A1, która obejmuje popularne aplikacje, takie jak Outlook, Teams, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, SharePoint, Sway i Forms.

**91%**
pracodawców ocenia **bardzo dobrze lub dobrze** współpracę z naszymi uniwersytetami

*Źródło: "Badanie opinii pracodawców, 2024".*

**Kadra złożona z praktyków**
Zajęcia prowadzą eksperci i pasjonaci swojej dziedziny, którzy mają realne doświadczenie.

**Networking i rozwój kompetencji**
Studia rozwijają kompetencje niezależnie od doświadczenia. Dzięki interaktywnym zajęciom i wymianie doświadczeń z innymi zyskasz wiedzę, umiejętności i cenne kontakty.

**Praktyczny charakter studiów:**
- na zajęciach dominują warsztaty, ćwiczenia i case studies
- istnieje możliwość tworzenia własnych technik i narzędzi coachingowych
- materiały dydaktyczne będą dostępne online

## Program studiów

| 9 | 185 | 12 | 2 |
|---|---|---|---|
| Liczba miesięcy nauki | Liczba godzin zajęć | Liczba zjazdów | Liczba semestrów |

### Teoria konfliktu (15 godz.)

- Typy, źródła i przebieg konfliktu:
  - typy konfliktów;
  - źródła i przyczyny konfliktów;
  - fazy i dynamika konfliktu;
  - konflikt, spór, problem – rozróżnienia praktyczne.
- Emocje i mechanizmy psychologiczne w konflikcie:
  - emocje i eskalacja konfliktu;
  - mechanizmy obronne stron;
  - rozwiązywanie a pseudorozwiązywanie konfliktów;
  - wpływ percepcji i interpretacji na przebieg sporu.
- Strategie diagnozy i rozwiązywania konfliktów:

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- sposoby przeciwdziałania konfliktom;
- analiza konfliktu;
- dobór strategii i metod rozwiązania sporu;
- rozstrzyganie a rozwiązywanie konfliktów;
- ćwiczenia z rozpoznawania konfliktów i poszukiwania rozwiązania.

## Organizacja postępowania mediacyjnego (25 godz.)

- Podstawy mediacji
  - definicja i cele mediacji;
  - rodzaje i strategie mediacji;
  - etapy postępowania mediacyjnego;
  - typy mediacji ze względu na przedmiot konfliktu.
- Kwalifikacja spraw do mediacji
  - wskazania i przeciwwskazania do mediacji;
  - ograniczenia mediacji;
  - kryterium przydatności;
  - kryterium możliwości prawnej;
  - korzyści z mediacji;
  - ocena gotowości stron i zdolności do mediacji.
- Standardy i projektowanie procesu mediacyjnego
  - standardy prowadzenia mediacji;
  - planowanie przebiegu mediacji;
  - identyfikacja korzyści i ryzyk;
  - opłacalność i odformalizowany charakter mediacji;
  - przygotowanie schematu postępowania mediacyjnego.

## Prawo mediacji (25 godz.)

- Zasady mediacji i etyka mediatora
  - dobrowolność i akceptowalność;
  - poufność;
  - niezależność, bezstronność i neutralność mediatora;

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- autonomia i równość stron;
- etyka zawodowa.

- Uczestnicy postępowania mediacyjnego
  - osoba mediatora: rola, postawa, obowiązki informacyjne;
  - profesjonalizm i wiarygodność;
  - status prawny, odpowiedzialność i wynagrodzenie mediatora;
  - rola stron, pełnomocników i innych uczestników mediacji.
- Procedury, dokumentacja i rozliczanie mediacji
  - podstawy prawne mediacji;
  - sposoby wszczęcia mediacji;
  - dokumenty sporządzane w trakcie mediacji (w tym wniosek o mediację, protokół/sprawozdanie, wniosek o przedłużenie mediacji, informacja o stanie mediacji);
  - ugoda zawarta przed mediatorem, autorstwo i redakcja ugody, procedura zatwierdzenia ugody;
  - prowadzenie dokumentacji własnej mediatora (w tym np. dokumenty finansowo-księgowe, notatki mediatora, statystyki);
  - współpraca z organami wymiaru sprawiedliwości;
  - dostęp do akt sądowych;
  - rozliczanie mediacji;
  - przygotowanie projektu dokumentacji mediacyjnej.

## Komunikacja i negocjacje w mediacji (20 godz.)

- Komunikacja mediatora
  - rola języka w mediacji;
  - komunikacja werbalna i niewerbalna;
  - aktywne słuchanie;
  - budowanie kontaktu i bezpieczeństwa komunikacyjnego.
- Techniki prowadzenia rozmowy mediacyjnej
  - pytania mediacyjne;
  - techniki mediacyjne;
  - techniki komunikacyjne w mediacji;
  - korzystanie ze spotkań wspólnych i indywidualnych;
  - techniki prowadzenia procesu mediacji;

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- strategie mediacyjne;
- zarządzanie procesem mediacji;

- Negocjacje i współmediacja
  - negocjacje pozycyjne, integracyjne i problemowe;
  - BATNA, WATNA, ZOPA;
  - strategie negocjacyjne;
  - współmediacja/komediacja;
  - symulacje mediacji i negocjacji.

## Systemy sztucznej inteligencji (AI) w mediacjach (15 godz.)

- AI jako narzędzie mediatora
  - system AI jako narzędzie wspierające mediatora;
  - obszary zastosowania AI w pracy mediatora;
  - zalety i ograniczenia zastosowania systemów sztucznej inteligencji (AI) w mediacji;
- Analiza sprawy z użyciem AI
  - formułowanie promptów w postępowaniu mediacyjnym;
  - analiza konfliktu z użyciem AI;
  - analiza dokumentacji sprawy;
  - generowanie wariantów postępowania.
- Dokumentacja, scenariusze i etyka AI
  - generowanie scenariuszy mediacji;
  - generowanie dokumentacji mediacyjnej;
  - etyka stosowania AI w mediacji;
  - ryzyka wykorzystania AI;
  - symulacje mediacji i negocjacji z użyciem AI.

## Mediacje biznesowe (25 godz.)

- Podstawy prawne i kwalifikacja spraw
  - podstawowe pojęcia prawa cywilnego, handlowego i podatkowego;
  - definicja sprawy cywilnej i gospodarczej;
  - definicja przedsiębiorcy i formy prowadzenia działalności;

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- kwalifikacja spraw do mediacji biznesowej.

- Organizacja i przebieg mediacji biznesowej
  - specyfika mediacji biznesowych;
  - uczestnicy postępowania (mediator, strony, pełnomocnicy i inne osoby uczestniczące, w tym np. interwenient uboczny);
  - przebieg mediacji cywilnych i gospodarczych (w tym sposoby wszczęcia postępowania);
  - współpraca mediatora z pełnomocnikami, prawnikami in-house, ekspertami i sądem;
  - dobór modelu mediacyjnego (w tym model facylitatywny, ewaluatywny, transformatywny, oparty na problemie), metody prowadzenia mediacji (spotkania indywidualne, wspólne), formy prowadzenia mediacji (bezpośrednia, pośrednia, on-line), ze względu na skład osobowy (tylko z pełnomocnikami stron, ze stronami i pełnomocnikami, ze stroną i pełnomocnikiem drugiej strony)|
- Komunikacja, negocjacje, ugoda i koszty
  - diagnoza: konflikt – spór – problem;
  - style komunikacji stron instytucjonalnych i osób fizycznych;
  - techniki budowania równowagi stron;
  - taktyki i strategie negocjacyjne (w tym techniki negocjacyjne charakterystyczne dla modelu negocjacji pozycyjnych, kooperacyjnych i rzeczowych/problemowych);
  - techniki wywierania wpływu, skuteczna perswazja; manipulacja i blef stron, techniki ustępstw; style negocjacji i pełnione w nich role; podział ról w grupie negocjacyjnej;
  - techniki wywierania wpływu przez mediatora a jego manipulacje, praca z impasem w mediacji, podejmowanie inicjatywy;
  - umowy dotyczące mediacji (umowa o mediację między stronami; umowa o przeprowadzenie mediacji; umowa o przeprowadzenie mediacji skierowanej przez sąd);
  - dokumenty mediacyjne (w tym protokół z przebiegu mediacji; wnioski stron; wnioski mediatora; zgoda na mediację skierowaną przez sąd; procedury RODO i archiwizacja w mediacji);
  - ugoda zawarta przed mediatorem (dopuszczalność; ugoda całościowa a ugoda częściowa; ugoda w kontekście innych postępowań; moc prawna ugody, przesłanki (nie)zatwierdzenia ugody mediacyjnej; warunki i skutki prawne podpisania/zatwierdzenia ugody mediacyjnej; powaga rzeczy ugodzonej);
  - specyfika komunikacji w mediacji on-line i pośrednich;
  - koszty mediacji, opłaty i zwolnienie z kosztów mediacji;
  - symulacje mediacji cywilnych i gospodarczych.

## Mediacje w organizacji (25 godz.)

- Konflikty i nieprawidłowości w organizacji

- definicje sporów pracowniczych: indywidualne, zbiorowe, organizacyjne;
- źródła, mechanizmy i etapy konfliktów w organizacji;
- konflikty indywidualne i grupowe;
- rozmowy trudne;
- mobbing, dyskryminacja, nierówne traktowanie w zatrudnieniu;
- aspekty kulturowe konfliktów organizacyjnych.

- Procedury i aspekty prawne mediacji w organizacji
  - podstawy prawa pracy dla mediatora (definicje pracodawcy i pracownika; źródła prawa pracy, zasady prawa pracy, stosunek pracy);
  - roszczenia pracowników i pracodawców – obszary mediacji;
  - wszczęcie mediacji – mediacja na wniosek, umowna oraz sądowa;
  - rodzaje mediatorów: wewnętrzny, zewnętrzny, sądowy;
  - współpraca mediatora z pełnomocnikami, prawnikami in - house, przedstawicielami pracodawcy, sądem, ekspertami, związkami zawodowymi;
  - struktura mediacji w organizacji;
  - procedury i przebieg mediacji pracowniczych, wewnątrzorganizacyjnych i zbiorowych;
  - dokumentacja mediacyjna, RODO, archiwizacja;
  - ugoda zawarta przed mediatorem (w tym jej dopuszczalność, treść, skutki prawne);
  - dokumenty mediacyjne (protokół z przebiegu mediacji; wnioski stron; wnioski mediatora, w tym wniosek do sądu o ustalenie i przyznanie wynagrodzenia i zwrotu kosztów; zgoda na mediację skierowaną przez sąd; procedury RODO i archiwizacja dokumentów powstałych w mediacji);
  - koszty udziału stron w mediacji.
- Mediacje lidera w zespole
  - rola lidera w zapobieganiu eskalacji konfliktu;
  - granice roli lidera a rola formalnego mediatora;
  - mediacyjny styl prowadzenia rozmów z pracownikami;
  - mediacje lidera w sporach między członkami zespołu;
  - mediacje lidera w konfliktach lider–pracownik;
  - dobór strategii mediacyjnej (w tym facylitatywna, ewaluatywna, transformatywna, oparta na problemie), metody prowadzenia mediacji (spotkania indywidualne, wspólne) oraz formy prowadzenia mediacji (bezpośrednia, pośrednia, online);
  - techniki komunikacyjne i mediacyjne budujące równowagę stron;
  - słuszny interes pracownika a interes organizacji;
  - aspekty podatkowe i ubezpieczeniowe związane z treścią ugody;

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- symulacje mediacji w organizacji, w tym mediacji lidera.

## Warsztat mediatorski – Laboratorium mediacji (30 godz.)

- Przygotowanie i prowadzenie procesu mediacji
  - praktyczne doskonalenie kompetencji z pozostałych modułów;
  - planowanie i kontraktowanie procesu mediacji;
  - przygotowanie do sesji mediacyjnej.
- Symulacje mediacji biznesowych i organizacyjnych
  - symulacje realnych konfliktów w obszarze mediacji biznesowych;
  - symulacje realnych konfliktów w organizacji;
  - wykorzystanie wybranych systemów AI.
- Rozwój warsztatu mediatora
  - naprzemienna praca w rolach;
  - nagrania mediacji;
  - analiza przebiegu mediacji;
  - feedback prowadzącego;
  - samoocena i plan rozwoju mediatora.

## Forma zaliczenia

- Egzamin (5 godz.)

## Warunki przyjęcia

**Aby zostać uczestnikiem studiów podyplomowych na Uniwersytecie WSB Merito, należy**:

- mieć ukończone studia licencjackie, inżynierskie lub magisterskie,
- złożyć komplet dokumentów i spełnić wymogi rekrutacyjne,
- o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.

Dowiedz się więcej

## Możliwości dofinansowania

- **Pierwsi zyskują najwięcej!** Im szybciej się zapiszesz, z tym większej zniżki skorzystasz.
- Oferujemy specjalne, **większe zniżki dla naszych absolwentów**.
- Możesz skorzystać z dofinansowania z **Bazy Usług Rozwojowych**.
- Pracodawca może dofinansować Ci studia, otrzymując dodatkową zniżkę w ramach **Programu Firma**.
- Warto sprawdzić możliwości dofinansowania z **KFS**.

Dowiedz się więcej

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- Nauczysz się **diagnozować konflikty i dobierać skuteczne strategie** ich rozwiązywania w środowisku biznesowym i organizacyjnym;
- Opanujesz **prowadzenie mediacji krok po kroku** – od przygotowania procesu po sporządzanie ugód i dokumentacji mediacyjnej;
- Zdobędziesz **zaawansowane umiejętności negocjacyjne**, w tym stosowanie modeli takich jak BATNA, ZOPA i negocjacje integracyjne;
- Rozwiniesz **kompetencje komunikacyjne,** w tym aktywne słuchanie, zadawanie pytań i pracę z **emocjami w konflikcie;**
- Nauczysz się wykorzystywać **narzędzia AI** do analizy konfliktów, przygotowania mediacji i generowania dokumentów;
- Weźmiesz udział w **intensywnych symulacjach i warsztatach (Laboratorium Mediacji),** rozwijając praktyczne umiejętności i otrzymując profesjonalny feedback.

# Wykładowcy

## mgr Krzysztof Kowalski

- Specjalizuje się w zagadnieniach przywództwa, zarządzania sytuacyjnego oraz organizacyjnego, koncentrując się na praktycznych aspektach kierowania zespołami i funkcjonowania instytucji.
- Wieloletni menedżer zespołów i organizacji, prowadzi własną działalność doradczą, szkoleniową, coachingową i mentoringową w obszarze zarządzania organizacjami oraz zarządzania jakością.
- Autor programów studiów podyplomowych Lean Management, Zarządzanie Jakością i Production Manager oraz współautor programu kierunku studiów wyższych Innowacje i rozwój produktu.
- Posiada kompetencje w zarządzaniu organizacjami i zespołami, komunikacji i wywieraniu wpływu, a także w zakresie zarządzania zmianą oraz wdrażania systemów zarządzania jakością.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Chorzowie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.