UNIWERSYTET WSB MERITO CHORZÓW KATOWICE
wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Mediacje biznesowe, HR i zarządzenie konfliktem

STUDIA PODYPLOMOWE

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:
  - 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;

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.

    - 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;
    - 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;

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.

- 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;
  - 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

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.

- 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;
  - 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);

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.

- 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;

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.

    - 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;
    - 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;

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.

- analiza przebiegu mediacji;
- feedback prowadzącego;
- samoocena i plan rozwoju mediatora.

Forma zaliczenia

- Egzamin (5 godz.)

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.