UNIWERSYTET WSB MERITO SZCZECIN
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 godzin)

1) Typy, źródła i przebieg konfliktu

- typy konfliktów;
- źródła i przyczyny konfliktów;
- fazy i dynamika konfliktu;
- konflikt, spór, problem – rozróżnienia praktyczne.

2) Emocje i mechanizmy psychologiczne w konflikcie

- emocje i eskalacja konfliktu;
- mechanizmy obronne stron;
- rozwiązywanie a pseudorozwiązywanie konfliktów;
- wpływ percepcji i interpretacji na przebieg sporu.

3) 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 godzin)

1) Podstawy mediacji

- definicja i cele mediacji;
- rodzaje i strategie mediacji;
- etapy postępowania mediacyjnego;
- typy mediacji ze względu na przedmiot konfliktu.

2) Kwalifikacja spraw do mediacji

- wskazania i przeciwwskazania do mediacji;
- ograniczenia mediacji;
- kryterium przydatności;
- kryterium możliwości prawnej;

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- korzyści z mediacji;
- ocena gotowości stron i zdolności do mediacji.

3) 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 godzin)

1) Zasady mediacji i etyka mediatora

- dobrowolność i akceptowalność;
- poufność;
- niezależność, bezstronność i neutralność mediatora;
- autonomia i równość stron;
- etyka zawodowa.

2) 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.

3) 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.

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Komunikacja i negocjacje w mediacji (20 godzin)

1) Komunikacja mediatora

- rola języka w mediacji;
- komunikacja werbalna i niewerbalna;
- aktywne słuchanie;
- budowanie kontaktu i bezpieczeństwa komunikacyjnego.

2) 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;

3) 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 godzin)

1) 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;

2) Analiza sprawy z użyciem AI

- formułowanie promptów w postępowaniu mediacyjnym;
- analiza konfliktu z użyciem AI;
- analiza dokumentacji sprawy;
- generowanie wariantów postępowania.

3) Dokumentacja, scenariusze i etyka AI

- generowanie scenariuszy mediacji;
- generowanie dokumentacji mediacyjnej;

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- etyka stosowania AI w mediacji;
- ryzyka wykorzystania AI;
- symulacje mediacji i negocjacji z użyciem AI.

Mediacje biznesowe (25 godzin)

1) 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.

2) 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)|

3) 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);

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- 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 godzin)

1) 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.

2) 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.

3) 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

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

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 godzin)

1) Przygotowanie i prowadzenie procesu mediacji

- praktyczne doskonalenie kompetencji z pozostałych modułów;
- planowanie i kontraktowanie procesu mediacji;
- przygotowanie do sesji mediacyjnej.

2) Symulacje mediacji biznesowych i organizacyjnych

- symulacje realnych konfliktów w obszarze mediacji biznesowych;
- symulacje realnych konfliktów w organizacji;
- wykorzystanie wybranych systemów AI.

3) Rozwój warsztatu mediatora

- naprzemienna praca w rolach;
- nagrania mediacji;
- analiza przebiegu mediacji;
- feedback prowadzącego;
- samoocena i plan rozwoju mediatora.

Egzamin (5 godz.)

- Egzamin

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 Szczecinie, studentem zawierana jest w formie pisemnej.