

HRBP W ROLI MEDIATORA WEWNĘTRZNEGO PROCES I NARZĘDZIA (warsztat praktyczny)

Projekt rozwojowy dla zespołu HRBP

- 30 osób w wymiarze 5 x 1 dzień (sesje co 3 tygodnie)

ETAPY PROJEKTU



CELE PROJEKTU

- Wzmocnienie świadomości procesu mediacji, znaczenia mediacji w organizacji, roli mediatora i zespołu wsparcia oraz monitorowania ustaleń.
- Zbudowanie wewnętrznych zasad i reguł, związanych ze wsparciem HRBP w roli mediatora (granice mediacji).
- Wsparcie zespołu HRBP w budowaniu organizacji opartej na dialogu (kultura komunikacji opartej na szacunku).
- Rozwój wiedzy praktycznej na temat konfliktu, jego specyfiki, dynamiki i siły w organizacji (moc konfliktu, wiedza płynąca z konfliktu, zmiana).
- Wzmocnienie warsztatu umiejętności mediatora wewnętrznego, związanego z prowadzeniem rozmów (etapy mediacji), technikami i narzędziami komunikacyjnymi, radzeniem sobie ze sferą emocji, pracy na języku potrzeb (wiedza z NVC), radzeniu sobie z trudnościami i impasem, radzenie sobie z manipulacją oraz wywieraniem presji.
- Dostarczenie wiedzy i umiejętności praktycznych dot. wsparcia zespołów i pracowników w sytuacjach kryzysowych (mobbing, trudne decyzje, straty itp.).
- Wzmocnienie zespołu HRBP wzajemnie wspierającego się i dającego sobie wzajemnie komfort oraz zaplecze do działania wewnątrz organizacji.

PROGRAM WARSZTATÓW


Warsztat 1/5

Zadanie wprowadzające do warsztatu 1

1. Przeczytanie artykułu o mediacjach w organizacji, zależnościach prawnych, organizacyjnych (link do materiałów); przeczytanie fragmentów książki o mediacjach (pdf), roli mediatora (pdf)
2. Obejrzenie mini wykładu na YT (link), krótkiego filmu o mediacjach wewnątrz organizacji (link)
3. Zebranie na podstawie pytań swoich doświadczeń związanych z konfliktami w organizacji (check lista)

Zadanie wdrożeniowe po warsztacie 1

1. Zbudowanie Zestawu Reguł związanych z mediacją w Organizacji
2. Zbudowanie Kodeksu Mediatora Wewnątrzorganizacyjnego

MEDIACJE WEWNĄTRZ ORGANIZACJI I ŚWIADOMOŚĆ ROLI MEDIATORA	Metody
<ul style="list-style-type: none"> • Mediacja, arbitraż, konsultacje i negocjacje – co je różni, co je dzieli, a co łączy (na czym polegają, do czego służą, jak nimi pracować) • Postawa nastawienia na rozwiązywanie konfliktów – od czego zależy, jak ją budować w organizacji, jak włączać do polityki personalnej (przedyskutowanie i opracowanie wstępnych wytycznych do budowania kultury nastawionej na rozwiązywanie konfliktów) • Rola mediatora wewnątrz organizacji – szanse i zagrożenia (SWOT organizacyjny – jaką rolę w Organizacji ma pełnić mediator i jakie ma mieć zasoby) • Siatka celu – zbudowanie podstaw do wprowadzania mediacji wewnątrz organizacji (własne zasoby osób w roli mediatora – określenie stanu wyjściowego) • Wartości mediatora – koło wartości/koło potrzeb (narysowanie koła wartości osoby, pełniącej rolę mediatora w organizacji) • Sformalizowanie procesu mediacji – zestaw zasad i reguł (wypracowanie standardu mediacji w Organizacji) • Kodeks Mediatora – rola mediatora w organizacji, jego zadania, granice działania; standard działania (wypracowanie Kodeksu) • Projekt Mediacja – nie DLACZEGO, ale PO CO; jak zorganizować, jak przeprowadzić, jak i co komunikować – szanse i bariery (jak przeprowadzić w organizacji projekt nastawiony na korzystanie z mediacji – omówienie procesu komunikacji) 	 <p>Prezentacja trenerska Praca indywidualna Praca w podgrupach Case studies Dyskusja na forum</p>

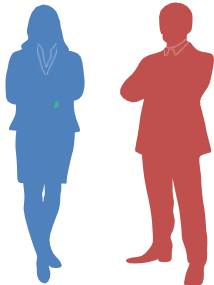
Warsztat 2/5

Zadanie wprowadzające do warsztatu 2

1. Przeczytanie artykułu o specyfice i dynamice konfliktu (link do materiałów); przeczytanie fragmentów książki o konfliktach (pdf), trójkącie dramatycznym (pdf)
2. Obejrzenie mini wykładu na temat konfliktu (link), krótkiego filmu o konfliktach w organizacji (link)
3. Wykonanie autodiagnostyki – test Moja reakcja na konflikt

Zadanie wdrożeniowe po warsztacie 2

1. Wykonanie mapy konfliktu – praca na przypadku z własnego doświadczenia

KONFLIKT – PSYCHOLOGIA, STRONY I DYNAMIKA PROCESU	Metody
<ul style="list-style-type: none"> • Natura konfliktu – czym jest konflikt na co dzień, gdzie powstaje, pomiędzy kim, jak przebiega (poznanie czym jest konflikt – praca na case study) • Koło konfliktu Moore’a – analiza konfliktów (mapa konfliktów – analiza z jakim konfliktem mamy do czynienia) • Konflikty jawne i niejawne – konflikty gorące i zimne; mapa konfliktu (diagnoza różnych przypadków w organizacji – do mapy konfliktu) • Dynami konfliktu (model Glass’a) – etapy eskalowania, pole i zasięg, aktorzy, miejsce na mediacja (poznanie etapów konfliktu, sprawdzenie miejsca na mediację lub inne formy pomocy) • Trójkąt dramatyczny Karpman’a – obserwacja i wnioski (analiza różnych przypadków w organizacji pod kątem roli ofiary, oprawcy i wybawcy) • Co jest dobrego w konflikcie? – transformacja relacji, informacje płynące z sytuacji konfliktowej, wskazówka dla organizacji (kompletowanie informacji płynącej z konfliktu dla organizacji – jakie mamy informacje) • Jakie jest podłoże konfliktu w zespole? model serii pytań ANEKS (przećwiczenie skanera pytań) • 5 strategii reakcji na konflikt – szanse i zagrożenia; droga do zmiany własnego podejścia do konfliktu – moja postawa wobec konfliktu (analiza własnej strategii i wyznaczenie sobie kierunku zmiany) 	 <p>Prezentacja trenerska Praca indywidualna Praca w podgrupach Case studies Ćwiczenia praktyczne Dyskusja na forum</p>

Zadanie wprowadzające do warsztatu 3

1. Przeczytanie artykułu o roli mediatora w procesie mediacji (link do materiałów); przeczytanie fragmentów książki o narzędziach mediatora (pdf)
2. Obejrzenie mini wykładu na temat działań mediatora (link), krótkiego filmu o procesie mediacji i jej etapach (link)
3. Wykonanie autodiagnostyki – test Moja reakcja na konflikt

Zadanie wdrożeniowe po warsztacie 3

1. Mapa zmiany strategii reakcji na konflikt – szanse i zagrożenia
2. Praktyczne zastosowanie wiedzy z warsztatu



WARSZTAT MEDIATORA cz. 1 - UMIEJĘTNOŚCI (PROCES MEDIACJI, SPOTKANIA INDYWIDUALNE, SPOTKANIE WSPÓLNE)	Metody
<ul style="list-style-type: none"> • Kto, gdzie, jak będzie prowadzić mediacje? – organizacja procesu mediacji (uzgodnienie warunków przeprowadzania mediacji) • Fazy rozmowy mediacyjnej – zasady i działania mediatora (poznanie i przećwiczenie komunikacji w każdej fazie rozmowy) • Jak wzmacniać bezstronność i neutralność, będąc pracownikiem tej samej firmy (wprowadzanie zasad – ćwiczenie) • Techniki i narzędzia pracy w poszczególnym etapie – gromadzenie wiedzy o konflikcie, stronach, planowanie działań (ćwiczenie na narzędziach) • W jaki sposób budować wolę i chęć rozwiązania konfliktu? – pomiędzy obawą a komfortem (ćwiczenie dialogu motywującego) • Jak pracować z przełożonym stron konfliktu? (opracowanie sposobu dawanie feedbacku dla przełożonego stron lub strony) • Różne sytuacje organizacyjne a gotowość do mediacji – złe traktowanie, mobbing, molestowanie, konflikt w zespole, konflikt pomiędzy osobami na tym samym poziomie w strukturze organizacyjnej, pomiędzy zespołami itp. (przedyskutowanie i opracowanie katalogu sytuacji, w których mediacja jest konieczna i jaka jest rola mediatora) 	<p>Prezentacja trenerska</p> <p>Praca indywidualna</p> <p>Praca w podgrupach</p> <p>Case studies</p> <p>Ćwiczenia praktyczne</p> <p>Symulacje</p> <p>Dyskusja na forum</p>

Warsztat 4/5

Zadanie wprowadzające do warsztatu 4

1. Przeczytanie artykułu o kompetencjach mediatora (link do materiałów); przeczytanie fragmentów książki o umiejętnościach praktycznych w mediacji (pdf), błędach poznawczych (pdf)
2. Obejrzenie mini na temat błędów poznawczych (link), krótkiego filmu o emocjach w konflikcie (link)
3. Wykonanie autodiagnostyki – test Moja reakcja emocjonalna
4. Odwołanie do wyników kwestionariusza DISC



Zadanie wdrożeniowe po warsztacie 4

1. Przeprowadzanie mediacji – zapis obserwacji
2. Check lista do uzupełnienia

WARSZTAT MEDIATORA cz. 2 - TECHNIKI I NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE	Metody
<ul style="list-style-type: none"> • Postawa mediatora – fakty, emocje, potrzeby (ćwiczenie NVC w mediacji) • Pozycje, interesy, potrzeby stron (ćwiczenie – poziomy pracy w trakcie mediacji) • Sztuka zadawania pytań – dobre pytanie dają kierunek rozmowy i rozumienie sytuacji (ćwiczenie – zadawania pytań) • Siła założeń – ucieczka od własnych interpretacji i ocen (ćwiczenie – rozumienie sytuacji) • Słuchanie ze zrozumieniem – uważne nastawienie na mówiącego (ćwiczenie słuchania – słyszenie emocji, potrzeb i faktów) • Facylitacja rozmowy – umiejętności facylitatora a umiejętności moderatora a umiejętności facylitatora dialogu (ćwiczenie – symulacje) • Pokonywanie impasu – decyzja dalszych kroków (ćwiczenie przechodzenia impasu w rozmowie) • Radzenie sobie z manipulacją, próbą presji – stawianie granic (asertywne stawianie granic) • Udzielanie informacji zwrotnych, docenianie, ramowanie sytuacji (ćwiczenia) • Nauka dla stron płynąca z mediacji – odnowiona sztuka rozmawiania; monitoring wzajemnych ustaleń; informacja zwrotna dla przełożonego (omówienie efektów mediacji i ich praktycznego przełożenia w organizacji) • Sukces mediacji – wsparcie przy wypracowaniu wzajemnych uzgodnień (finalizacja mediacji – ćwiczenie) 	<p>Prezentacja trenerska Praca indywidualna Praca w podgrupach Case studies Ćwiczenia praktyczne Symulacje Dyskusja na forum</p>

Zadanie wprowadzające do warsztatu 5

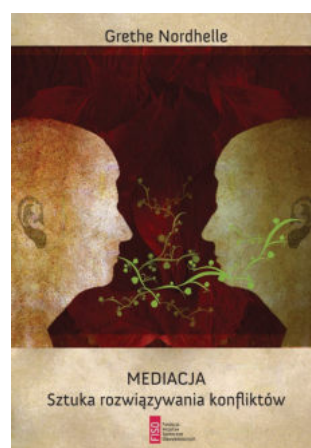
1. Przeczytanie artykułu o radzeniu sobie w trudnych sytuacjach (link do materiałów); przeczytanie fragmentów książki o wsparciu w trudnościach – praca z zespołem i pr
2. Obejrzenie mini wykładu na temat specyfiki trudnych sytuacji i konsekwencjach niepomagania w organizacji (link)
3. Wykonanie autodiagnostyki – test Moja asertywność

**Zadanie wdrożeniowe po warsztacie 5**

4. Dziennik Mediatora Wewnątrz Organizacji
5. Zbudowanie zespołu wsparcia – superwizja koleżeńska mediacyjna

HRBP W INTERWENCJI KRYZYSOWEJ - JEDNOSTKA I ZESPOŁY W POTRZEBIE	Metody
<ul style="list-style-type: none"> • Rozumienie sytuacji – ustalenie celu i sposobu działania (ćwiczenie – z jaką sytuacją mamy do czynienia) • Mapa relacji i komunikacji w zespole – narzędzie widzenia emocji i potrzeb (diagnoza sytuacji – mapa Mostwinowej) • NVC w służbie interwencji – empatia do siebie, empatia do innych (model 4 kroków – ćwiczenia) • Model 3 kroków – szacunek do granic (ćwiczenie – zauważanie) • Pomoc – na czym polega prawdziwa pomoc; różnica pomiędzy pomocą partnerską, a wymuszoną (omówienie typów pomocy – ćwiczenie) • Nie ma dobrej recepty – warsztat niedawania rad (ćwiczenie – jak nie dawać rad) • Nie mów będzie dobrze, powiedz będzie najlepiej jak może być – słuchanie potrzeb (ćwiczenie) • Wzajemne wsparcie w zespole – superwizja koleżeńska; pomoc koleżeńska i wspólne omawianie przypadków (ćwiczenie – wypracowanie zasad i narzędzia superwizji koleżeńskiej) • Zasoby własne – jak dbać o swoją energię i odczuwać komfort (ćwiczenie z empatii do siebie) 	<p>Prezentacja trenerka Praca indywidualna Praca w podgrupach Case studies Ćwiczenia praktyczne Symulacje Dyskusja na forum</p>

REKOMENDOWANIE KSIĄŻKI (niektóre pozycje)



RESUME TRENERA/ KONSULTANTA

IZABELA SALICKA – Bio trenera dostępne <https://szkolenia.certes.pl/trenerzy/izabela-salicka/>