

Seminar o obvladovanju absentizma, diskriminacije, trpinčenja in korupcije v delovnem okolju

# MEDIACIJSKE TEHNIKE IN UPRAVLJANJE SPOROV V DELOVNEM OKOLJU

**Tanja Metelko**, univ.dipl.iur.  
*Inštitut za mediacijo Concordia*



Abu Nawaf Group

# MOBING, TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU



**KAJ LAHKO  
NAREDIMO, DA NE  
PRIDE DO TEGA  
...?**

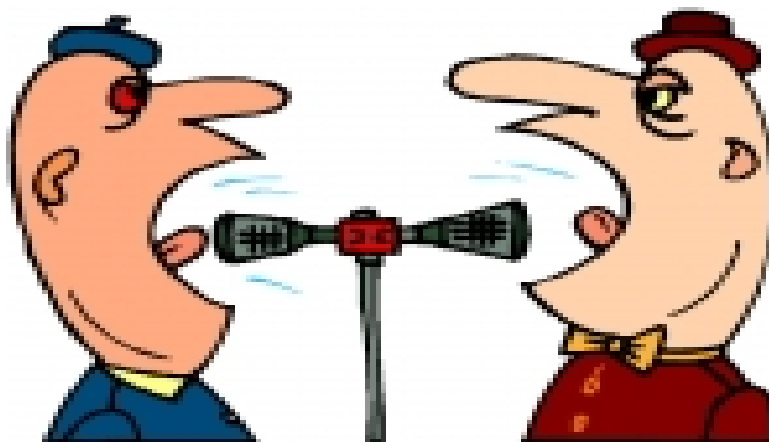
Glede na funkcijo, ki jo zavzimate oz. položaj, ki ga opravljate: **ste bolj pogosto v poziciji, ko bi lahko IZVAJALI ali bili DELEŽNI** – trpinčenja na delovnem mestu?



- Lažje je konflikte PREPREČITI, kot jih REŠEVATI.
- Lažje je imeti spoštljiv in konstruktiven odnos, kot imeti spor na sodišču zaradi mobinga.



# KAKO KOMUNICIRAMO?



# KAKO KOMUNICIRAMO?





# KAKO SE POGOVORJAMO, SPREJEMAMO ODLOČITVE?



# KAKO SE POGOVORJAMO, SPREJEMAMO ODLOČITVE?



In – kaj je tisto,  
zaradi česar  
se POGOVARJAMO  
in pogajamo?



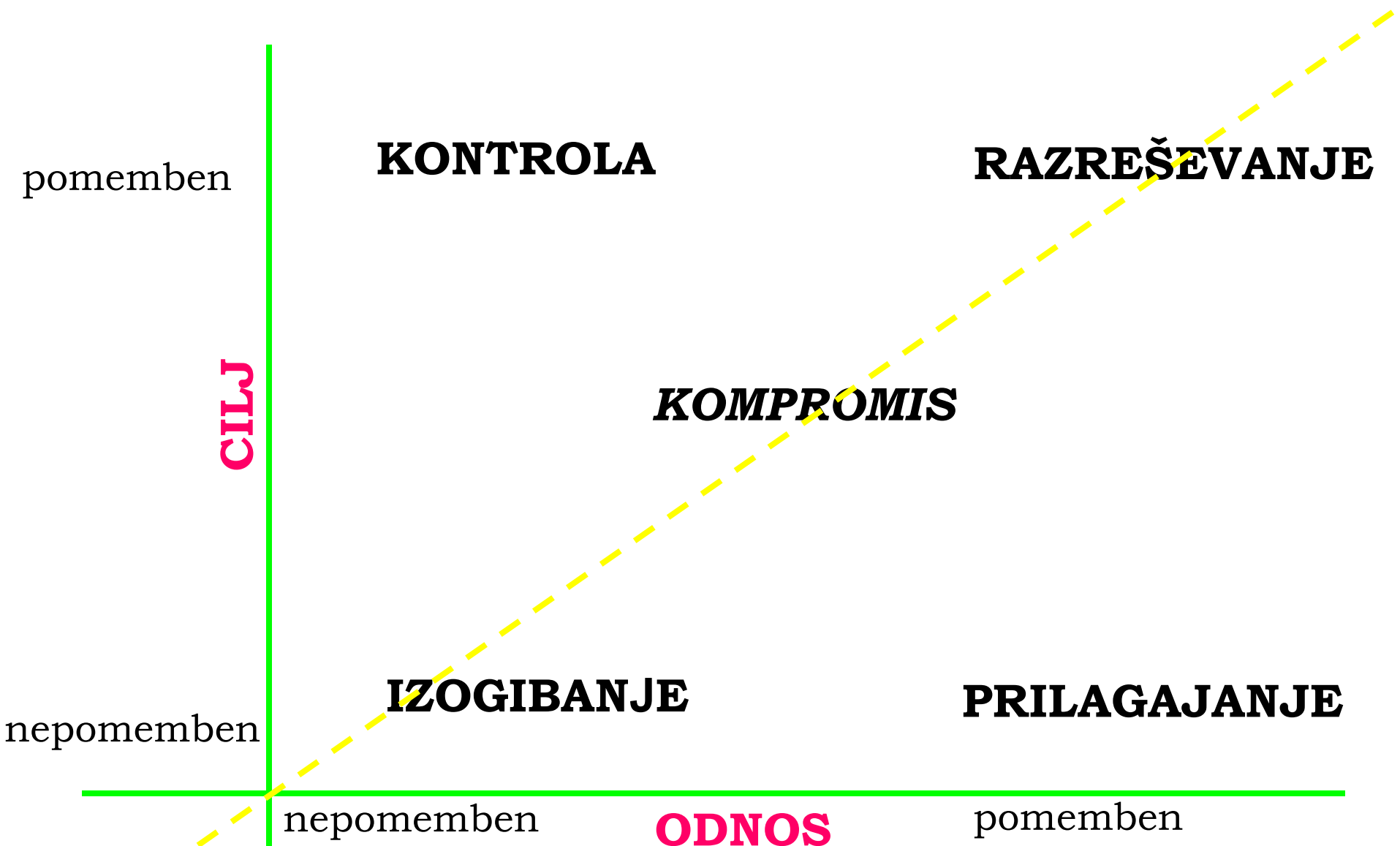
Teza, na kateri sloni dober poslovni ODNOS je, da **se nam dolgoročno sodelovanje bolj izplača kot tekmovanje.**

Zato je prva naloga, ko se srečamo s konfliktom, da **se vprašamo, kaj je naš skupni cilj.**

# RAZKLENI ROKE



# ODZIVI NA KOFLIKT

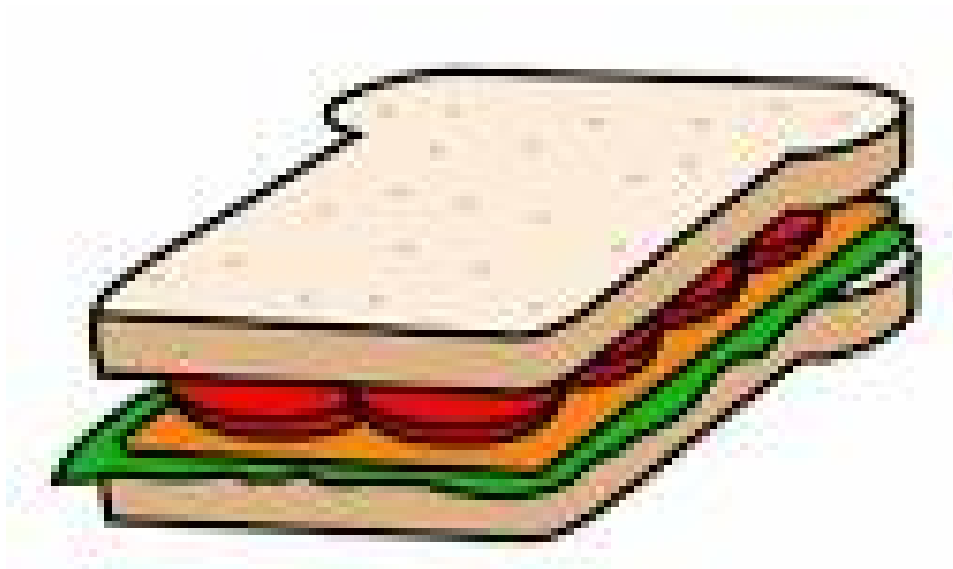


**Konflikti** nastanejo zaradi  
nestrinjanja.

KAKO pa IZRAZIMO  
**NESTRINJANJE?**

# SENDVIČ TEHNIKA

+ - +





**+ POHVALIMO / IZRAZIMO STRINJANJE  
Z NEČIM / IZRAZIMO ODOBRAVANJE**

**- POVEMO, S ČIM SE NE STRINJAMO /  
DAMO SVOJ PREDLOG**

**+ POHVALIMO / IZRAZIMO STRINJANJE  
Z NEČIM / IZRAZIMO ODOBRAVANJE**

# KAKO SE SOOČAMO S KONFLIKTI?

**STALIŠČE**

**INTERES**

**OPCIJE**

**REŠITEV**

## Pogosto se udeleženca v konfliktu ustavita na mrtvi točki:

- ukvarjata se z nasprotovanjem drug drugemu
- ostajata pri svojih stališčih.

## STALIŠČA

- ne govorijo o tem, kaj si nekdo želi in kaj potrebuje, temveč, **kakšno je njegovo prepričanje.**

## INTERESI

- kar potrebuje,
- kar je zanj resnično pomembno.

# AIKIDO TEHNIKA



# AIKIDO

- 1. Ne postavite se takoj v obrambno držo,** ko se čutite obtožene ali napadene.
- 2. Sprejmite, da ima druga oseba drugačen pogled in priznajte njen vidik,** ne glede na to ali se strinjate ali ne strinjate z njegovo vsebino.

# AIKIDO

3. Skušajte **dojemati čustva druge osebe zgolj kot energijo.**

- Kot priložnost za dosego skupnega cilja.
- In ne jemljite tega osebno.

4. **Ostanite kar se da nevpleteni.**

# AIKIDO

## 5. **Prevzemite vlogo spraševalca.**

- Skušajte izvedeti več o vidiku druge osebe in **razumeti, kaj si drugi želi oz. potrebuje.**
- To vam daje moč.
- Namesto, da drugo osebo izzivate, **raje z njo sodelujte.**

# BALKON TEHNIKA





# Pojdi na balkon



# Pogled od zgoraj



# Lep razgled



# DELITEV DOBIČKA



**DAJ DRUGEMU  
MALENKOST VEČ,**

**kot mu pripada  
oz. kot on misli,  
da mu pripada.**

- **Prisluhni** najprej drugemu, potem bo on lažje prisluhnil tebi.
- **Aktivno** ga **poslušaj**. Če pripoznaš njegov pogled še ne pomeni, da se z njim tudi strinjaš.
- Če je **tvoj pogled drugačen**, je dovolj, da ga izraziš. Stori to mirno in spoštljivo.
- Ne vrtaj po preteklosti. **Svoj pogled obrni naprej**.
- Na vsakem koraku **bodi konstruktiven**.



**In ko konflikta ne zmoremo  
rešiti sami**

**→ MEDIACIJA**



# ZAHVALJUJEM SE VAM ZA SODELOVANJE

*Tanja Metelko*  
*Inštitut za mediacijo Concordia*

[www.concordia.si](http://www.concordia.si)

040 604 406





*In vse, kar je lepo, naj raste...*

