

**Program szkolenia mediacyjnego w projekcie „Miejsce Przyjazne Mediacji” –  
prelekcja dla pracowników szpitala/placówki medycznej:**

W programie szkolenia m.in.:

1. Czym jest konflikt? Kiedy do niego dochodzi? Diagnoza konfliktu – przyczyny, typy, dynamika.

a) pracownik – pracownik

b) pracownik – przełożony

c) pracownik – pacjent

2. Mediacja – definicja i zasady mediacji oraz warunki jej powodzenia.

3. Korzyści płynące z mediacji.

4. Zasady mediacji (dobrowolność, bezstronność, neutralność, poufność, akceptowalność).

5. Osoba mediatora – cechy, które są wymagane od mediatora.

6. Rola mediatora (jego zadania), zasady zachowania się podczas mediacji.

7. Zasady mediacji, fazy (krok po kroku). Zasada win-win.

8. Możliwości zastosowania i sposoby wdrożenia mediacji w szpitalu/placówce medycznej.

9. Koordynowanie projektów mediacyjnych w szpitalu/placówce medycznej.

10. Mediacja jako narzędzie do rozwiązywania konfliktów i sytuacji kryzysowych.