



liderON
włącz w siebie lidera

ALGORYTM MEDIACJI SZEFOWSKIEJ

- 1. Wysłuchaj krótko, o co chodzi zwaśnionym podwładnym.**
Nie zagłębiaj się w szczegóły i emocjonalne relacje. Potrzebujesz ogólnego rozeznania sytuacji.
- 2. Ustal reguły spotkania i przedstaw swoją rolę mediatora.**
Wyjaśnij, że nie będziesz ferował wyroków ani decydował, kto ma rację. Twoją rolą jest pomóc im dojść do porozumienia.
- 3. Poznaj wyjściowe stanowiska.**
Zmuś – dosłownie – obie strony, aby jasno i zwięźle powiedziały, czego od siebie oczekują. To pierwszy krok do przejścia przez nich odpowiedzialności za proces.
- 4. Rozpoznaj interesy obu stron, pytając: „Dlaczego ci na tym zależy?”**
Tu kluczowe jest parafrazowanie. Upewnij się, że strony dobrze rozumieją potrzeby i intencje drugiej strony.
- 5. Wyegzekwuj od podwładnych parafrazy potrzeb antagonisty.**
To krok, który buduje empatię i zrozumienie. Bez tego nie ma szans na współpracę.
- 6. Sformułuj problem negocjacyjny, który mają do rozwiązania skłócenia podwładni.**
Problem powinien być wspólny, jasno określony i zapisany – najlepiej dosłownie na kartce papieru. Pracownicy bardzo szybko zapominają, nad czym mają pracować.
- 7. Zapowiedz konsekwencje, jakie poniosą, jeśli będą kontynuować konflikt.**
Jednocześnie wskaż im realne korzyści z podjęcia współpracy. Wyznacz też konkretny termin, do kiedy mają sprawę załatwić między sobą.
- 8. Przypomnij pracownikom ich wspólne interesy.**
Warto to zrobić zwłaszcza wtedy, gdy emocje sięgają zenitu. Zazwyczaj więcej ich łączy niż dzieli – tylko chwilowo o tym zapomnieli.

WAŻNE:

Jeśli chcesz być skutecznym mediatorem i uczyć pracowników odpowiedzialności, nie możesz przychylić się do racji żadnej ze stron. W roli mediatora nie możesz być sędzią, który feruje wyroki i ustala, kto ma rację, ponieważ obróci się to przeciwko Tobie.

Algorytm mediacji, jak żaden inny, pokazuje słuszność zasady, że szef jest przede wszystkim od definiowania problemów podwładnych, a nie od ich rozwiązywania.