

ABSTRAKT

Problematika mediace, jako alternativního způsobu řešení konfliktů a sporů, patří mezi aktuální a významná témata nejenom sociální psychologie, ale i andragogiky. Zejména konflikty na pracovišti představují z hlediska firemní kultury, rozvoje a vzdělávání pracovníků klíčové téma, které je zároveň východiskem předložené rigorózní práce. Proto i další profesní vzdělávání mediátorů působících v podnicích jako specialisté zabývající se prevencí a řešením konfliktů a sporů na pracovišti, je zásadní pro pozitivní pracovní klima, optimalizaci vztahů na pracovišti, pracovního výkonu a motivaci pracovníků. Při koncipování teoretických východisek a výzkumného problému v rámci této rigorózní práce lze vyjít zejména z andragogiky, sociální psychologie a managementu lidských zdrojů. Vedení lidí v rámci people managementu nebo leadershipu je považována za efektivní nástroj předcházení konfliktů na pracovišti. Cílem předložené rigorózní práce bylo identifikovat, analyzovat a charakterizovat specifika mediačního procesu ve středně velkých a velkých podnicích. Rovněž sledovat vývoj mediace v podnikovém prostředí a možnosti mediátorů efektivně ovlivňovat tyto procesy v rámci managementu lidských zdrojů. Dalším cílem pak bylo empiricky zkoumat vliv firemní kultury na vznik a řešení konfliktů na pracovišti a také mimo ně (v rámci řešení sporů s klienty a dodavateli služeb a zboží). Dále navrhnout efektivní model rozvoje a vzdělávání „profesních“ mediátorů, kteří působí ve firemním prostředí.