



Techniki negocjacji. Rozwiązywanie konfliktów

Numer usługi 2024/11/17/132672/2415931

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

APM GRUPA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA



📍 Żyrardów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 03.02.2025 do 31.03.2025

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Negocjacje |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Szkolenie „Techniki negocjacji i rozwiązywanie konfliktów” skierowane jest do pracowników TAS Logistyka Sp. z o.o., pełniących kluczowe role w strukturze firmy, w tym Specjalisty ds. Floty Kontraktowej, Asystentów Spedytora, Dyspozytora Międzynarodowego oraz Pracownika Biurowego. Uczestnicy szkolenia są odpowiedzialni za komunikację i współpracę wewnątrz organizacji, co wymaga biegłości w technikach negocjacyjnych oraz umiejętności rozwiązywania konfliktów. |
| Minimalna liczba uczestników | 9 |
| Maksymalna liczba uczestników | 18 |
| Data zakończenia rekrutacji | 31-01-2025 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 8 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0 |

Cel

Cel edukacyjny

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą przygotowani do efektywnego stosowania technik negocjacyjnych i rozwiązywania konfliktów, identyfikowania źródeł sporów, unikania sytuacji konfliktowych oraz prowadzenia negocjacji i mediacji, które pozwolą na osiągnięcie porozumienia i wspieranie współpracy w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|--|
| <p>Wiedza:</p> <p>Opisuje typologię konfliktów i sposoby ich klasyfikacji. Wyjaśnia różnice między konfliktami interesów a konfliktami psychologicznymi oraz sposoby radzenia sobie z nimi. Wymienia elementy komunikacyjne prowadzące do powstawania konfliktów. Charakteryzuje techniki zapobiegania konfliktom, w tym odczytywanie komunikatów werbalnych i niewerbalnych. Wskazuje style rozwiązywania konfliktów oraz ich zastosowanie. Przedstawia kluczowe pojęcia negocjacyjne, takie jak BATNA, dolna linia, punkt aspiracji. Opisuje rolę mediacji w rozwiązywaniu konfliktów oraz sytuacje, w których ingerencja osoby trzeciej jest niezbędna.</p> | <p>Wymienia typy konfliktów oraz klasyfikuje je na podstawie przykładowych sytuacji. Porównuje konflikty interesów i psychologiczne, podając przykłady ich rozwiązań. Wskazuje elementy komunikacyjne prowadzące do konfliktów i analizuje ich wpływ na rozmowy. Charakteryzuje techniki zapobiegania konfliktom z uwzględnieniem komunikatów werbalnych i niewerbalnych. Rozpoznaje style rozwiązywania konfliktów oraz ich praktyczne zastosowania. Wyjaśnia pojęcia negocjacyjne i ich znaczenie w procesie negocjacji. Opisuje sytuacje, w których mediacja jest konieczna, oraz wyjaśnia jej przebieg.</p> | <p>Test teoretyczny</p> <p>Wywiad swobodny</p> |
| <p>Umiejętności:</p> <p>Diagnozowanie rodzaju konfliktu i jego przyczyn w sytuacjach praktycznych. Stosowanie technik komunikacyjnych, które zapobiegają eskalacji konfliktu. Prowadzenie rozmów w sytuacjach konfliktowych z uwzględnieniem skutecznej asertywności i umiejętności słuchania. Podejmowanie pierwszego kroku w inicjowaniu rozmów mających na celu rozwiązanie konfliktu. Prowadzenie negocjacji w sposób dostosowany do typu konfliktu, dążąc do osiągnięcia porozumienia. Udział w symulacjach mediacyjnych, wykazując się zdolnością do oceny sytuacji i proponowania rozwiązań. Dopasowywanie stylu rozwiązywania konfliktu do aktualnych potrzeb i sytuacji.</p> | <p>Diagnozowanie typu konfliktu na podstawie dostarczonego opisu sytuacji. Przygotowanie i przedstawienie sposobów zapobiegania eskalacji konfliktu. Przeprowadzenie symulowanej rozmowy konfliktowej, stosując techniki asertywności. Rozpoczęcie rozmowy z osobą w konflikcie, demonstrując odpowiednią reakcję. Udział w negocjacjach z zastosowaniem technik dopasowanych do specyfiki sporu. Przedstawienie rozwiązania podczas symulacji mediacji, z analizą działań stron. Dostosowanie stylu rozwiązywania konfliktów do zmieniających się warunków w ćwiczeniu.</p> | <p>Wywiad swobodny</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Prezentacja</p> |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|--|
| <p>Kompetencje społeczne:</p> <p>Dbałość o utrzymanie konstruktywnego dialogu w sytuacjach konfliktowych. Promowanie współpracy i kooperacji podczas rozwiązywania konfliktów. Wykazywanie się inicjatywą w łagodzeniu sporów i budowaniu porozumienia. Utrzymywanie profesjonalizmu w sytuacjach wymagających negocjacji lub mediacji. Adaptowanie własnych reakcji i stylu negocjacji do potrzeb zespołu i specyfiki problemu.</p> | <p>Utrzymywanie klarowności i spójności komunikatów podczas symulowanych konfliktów. Angażowanie się w kooperacyjne podejście w grupowych ćwiczeniach. Proponowanie rozwiązań usprawniających współpracę w zespole podczas ćwiczeń. Prowadzenie symulowanych negocjacji z zachowaniem profesjonalizmu. Adaptowanie stylu komunikacji do sytuacji przedstawionej w ćwiczeniu, uwzględniając reakcje innych uczestników.</p> | <p>Wywiad swobodny</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p> |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Certyfikat otrzymany po ukończeniu szkolenia zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Certyfikat potwierdza, przeprowadzenie procesu walidacji zgodnie ze zdefiniowanymi działaniami.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Certyfikat potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Rozpoczęcie szkolenia, przywitanie uczestników

Test z wiedzy teoretycznej początkowy

Anatomia konfliktu

Konflikt i wiążące się z nim zagrożenia.

Typologia konfliktów. Koło konfliktów – jak klasyfikować na nim konflikty.

Konflikty interesów vs konflikty psychologiczne – sposoby radzenia sobie z obydwojema typami.

Konflikty wokół stanowisk (osób) vs negocjacje rzeczowe (wokół interesów).

Komunikacja a konflikt. Błędy komunikacyjne, prowadzące do konfrontacji.

Sytuacje sporne w rozmowach i negocjacjach.

Ćwiczenie „Przeгляд konfliktów”: uczestnicy klasyfikują (ustalają typ i miejsce na kole konfliktów) przykładowe sytuacje konfliktowe.

Techniki zapobiegania konfliktom

Jak unikać konfliktów jawnych i ukrytych.

Komunikaty niewerbalne i ich wpływ na kontakt z rozmówcą i rozładowywanie sytuacji konfliktowych.

Trafne odczytanie komunikatów werbalnych rozmówcy jako klucz do zrozumienia jego interesów – i szansa na uniknięcie konfrontacji.

Asertywność i właściwe informacje zwrotne w zapobieganiu konfliktom.

Studium przypadku „Rozpoznawanie komunikatów niewerbalnych”: uczestnicy śledzą narastanie konfliktu w mowie ciała dwóch osób.

Ćwiczenie „Rozmowa z klientem”: agresywny klient zgłasza reklamację w stosunku do naszej usługi.

Przerwa

Techniki radzenia sobie z konfliktami, które już wystąpiły

Co robić, gdy dojdzie do konfliktu – pierwsza reakcja na konfrontację.

Style rozwiązywania konfliktów – klasyfikacja, zakresy przydatności.

Sprawna komunikacja a efektywne rozwiązywanie konfliktów.

Wykonać pierwszy krok – techniki rozpoczynania rozmów z osobami, z którymi jesteśmy w konflikcie.

Ćwiczenie „Przełamanie lodów” – symulowana rozmowa z osobą, z którą od pewnego czasu pozostajemy w konflikcie.

Negocjacje i mediacje w rozwiązywaniu konfliktów

Negocjacje jako sposób na rozwiązanie sporu: charakterystyka, obszary, uczestnicy i ich role.

Co pomaga, a co przeszkadza rozwiązać konflikt (czas, miejsce, problem, kontekst i otoczenie).

Klasyfikacja negocjacji: twarde vs miękkie, jedno- vs wielopłaszczyznowe, pozycyjne vs problemowe.

Główne elementy negocjacji. BATNA, dolna linia, punkt aspiracji. Inne kluczowe pojęcia.

Rola kooperacji w rozwiązywaniu konfliktu. Pomost negocjacyjny.

Mediacja jako ostateczny sposób na konflikt: kiedy potrzebujemy ingerencji osoby trzeciej?

Konflikt bez wyjścia: co robić w sytuacjach patowych.

Negocjacje w parach. Źródło konfliktu: nieporozumienie w kwestii zakresu obowiązków pracownika lub ceny i warunków dostawy (do wyboru).

Grupowa gra mediacyjna „Inwestycja” – cztery strony (z czego 3 w konflikcie) próbują wypracować rozwiązanie patowej sytuacji.

Przerwa

Rozwiązywanie konfliktów w aspekcie praktycznym

Określanie preferowanego przez uczestników stylu rozwiązania przykładowego konfliktu.

Wstęp do budowy porozumienia: jak sprawić, by skłócone strony zasiadły do rozmów.

Dopasowywanie stylu rozwiązywania konfliktów do potrzeb sytuacji.

Poszukiwanie optymalnych sposobów na rozładowanie sytuacji i pogodzenie interesów.

Ustalenia w trakcie i sposoby na zagwarantowanie, że w przyszłości będą przestrzegane.

Jak zapobiec podobnym konfliktom w przyszłości: metody unikania konfrontacji.

Ćwiczenie „Poszukiwanie rozwiązania” – rozmowa w parach, której celem jest poradzenie sobie z sytuacją (lub osobą), która generuje kolejne konflikty.

Grupowa gra negocjacyjna „Legalizacja leku” – symulacja rozmowy wielostronnej (premier i 8 ministrów, reprezentujących różne grupy interesów).

Test z wiedzy teoretycznej końcowy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 1 Techniki negocjacji. Rozwiązywanie konfliktów | Marcin Stachura | 27-02-2025 | 08:00 | 16:00 | 08:00 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 200,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 200,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 150,00 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 150,00 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Stachura

Wieloletni konsultant, doradca biznesowy i trener z zakresu zarządzania projektami, tworzenia i wdrażania strategii dla firm. Trener MS Office. Kierownik projektów.

Posiada kilkunastoletnie doświadczenie szkoleniowe w zakresie:

- Wszystkie aplikacje MS Office, w tym zaawansowane szkolenia z Excel, Access, Project oraz programowanie VBA
- Zarządzanie projektami, zarządzanie ryzykiem w projektach, wykorzystanie narzędzi w pracy Project Managera, zarządzanie podwykonawcami w projekcie

DODATKOWE KWALIFIKACJE:

- Certyfikat PRINCEII
- Institute for International Research: "Communication, Negotiation & Presentation Skills in English Practical & Certified"
- Institute for International Research: „Certyfikowany PMO Manager”
- Institute for International Research: "Project Portfolio Management – budowa, analiza i zarządzanie portfelem projektów”

WYKSZTAŁCENIE:

- Studia magisterskie na kierunku Systemy Informatyczne, Wojskowa Akademia Techniczna

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe zgodne z opisem zagadnień omawianych podczas szkolenia.

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia zostanie przeprowadzony test z wiedzy teoretycznej na początku i końcu każdej części szkolenia.

Adres

Żyrardów

Żyrardów

woj. mazowieckie

Kontakt



Kamil Hermanowski

E-mail kamil.hermanowski@apmedukacja.pl

Telefon (+48) 518 394 440