



## Umiejętności negocjacyjne i rozwiązywanie konfliktów

Numer usługi 2025/01/28/8320/2526108

2 029,50 PLN brutto

1 650,00 PLN netto

144,96 PLN brutto/h

117,86 PLN netto/h

OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 02.06.2025 do 03.06.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest skierowane do wszystkich osób pragnących doskonalić umiejętności interpersonalne i radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Szczególnie skorzystają z niego Ci, którzy na co dzień mierzą się z wyzwaniami komunikacyjnymi i konfliktami. Niezależnie od stanowiska, szkolenie to dostarcza praktycznych narzędzi do budowania pozytywnych relacji, efektywnej komunikacji i konstruktywnego rozwiązywania sporów, co przekłada się na lepszą atmosferę pracy i wyższą efektywność. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	01-06-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia i wiedzę, które pozwolą im na skuteczne komunikowanie się, efektywne negocjowanie, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów i asertywne reagowanie w miejscu pracy. Dzięki udziałowi w szkoleniu uczestnicy rozwiną kompetencje interpersonalne, które pozwalają na budowanie pozytywnych relacji, efektywną współpracę i radzenie sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych i konfliktowych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi negocjacje oparte na interesach	identyfikuje interesy obu stron	Test teoretyczny
	opracowuje strategię negocjacji opartą na wzajemnych korzyściach	Test teoretyczny
Radzi sobie z trudnymi emocjami, zarówno własnymi, jak i drugiej strony	rozpoznaje i odpowiednio reaguje na trudne emocje drugiej strony	Test teoretyczny
	identyfikuje swoje emocje i określa ich wpływ na proces	Test teoretyczny
Skutecznie radzi sobie z presją i obroną swoich granic w sytuacjach konfliktowych	stosuje techniki asertywności (np. FUKO, stanowcze odmawianie)	Test teoretyczny
	jasno komunikuje swoje oczekiwania i ograniczenia, bez eskalowania konfliktu	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

## **PROGRAM SZKOLENIA:**

### **MODUŁ I**

#### **Znaczenie negocjacji i rozwiązywania konfliktów w nowoczesnym środowisku pracy**

- Definicja i rodzaje konfliktu
- Koło konfliktu Moore'a
- Dynamika konfliktu: eskalacja, deeskalacja
- Techniki i strategie deeskalacji.

### **MODUŁ II**

#### **Podstawy negocjacji**

- Etapy procesu negocjacyjnego
- Negocjacje oparte o interesy
- BATNA, WATNA
- Zasady i techniki prowadzenia negocjacji
- Określanie celów negocjacyjnych.

### **MODUŁ III**

#### **Argumentacja i budowanie porozumienia w negocjacjach**

- Podstawy dobrego kontaktu
- Techniki językowe (metafory, porównania, język korzyści, storytelling)
- Techniki oparte na emocjach (wzbudzanie pozytywnych emocji, empatia
- i budowanie relacji)
- Techniki budowania porozumienia (pierwsze wrażenie, komunikacja WPROST).

### **MODUŁ IV**

#### **Style negocjacyjne i komunikacja w negocjacjach**

- Identyfikacja własnego stylu negocjacyjnego – Test Thomasa-Kilmanna)
- Mocne i słabe strony danego stylu
- Komunikacja werbalna i niewerbalna w negocjacjach
- Aktywne słuchanie, zadawanie pytań, parafrazowanie.

### **MODUŁ V**

#### **Emocje w konflikcie**

- Definicja i rola emocji w konflikcie
- Radzenie sobie z trudnymi emocjami.
- Technika etykietowania emocji partnera.
- Techniki kontrolowania własnych reakcji emocjonalnych.
- Role play: konstruktywne wykorzystanie emocji w negocjacjach i konflikcie.

### **MODUŁ VI**

#### **Porozumienie bez przemocy w konflikcie**

- Budowanie relacji opartej na zaufaniu i wzajemnym szacunku
- Filozofia NVC: Empatia, autentyczność, odpowiedzialność za własne uczucia i potrzeby.
- "Język Żyrafy" i "Język Szakala"
- Cztery komponenty NVC – Obserwacja, Uczucia, Potrzeby, Prośba.

## MODUŁ VII

### Asertywna komunikacja

- Wprowadzenie do asertywności
- Techniki asertywnej odmowy, Zamiana oceny na opinię
- Radzenie sobie z presją, obrona granic.

## MODUŁ VIII

### Manipulacja – rozpoznawanie i obrona

- Różnica między perswazją, a manipulacją
- Techniki obrony przed manipulacją
- Reguły wpływu społecznego.

## WALIDACJA

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	02-06-2025	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VI	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł VII i VIII	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	03-06-2025	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	03-06-2025	15:45	16:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 029,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	144,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	117,86 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Łukasz Kukorowski

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 100 szkoleń z tematu negocjacji i rozwiązywania konfliktów.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej,

finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu:

sprzedaży telefonicznej,  
bezpośredniej,  
obsługi klienta,  
autoprezentacji / mowy ciała,  
negocjacji,  
train the trainer.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

## Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólnie z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

**Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.**

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Julita Gotkowicz - Żok**

**E-mail** [julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 881 036 989