



Szkolenie 5. Komunikacja, negocjacje i zarządzanie konfliktem

Planowany termin realizacji: 20-21.02.2014

Czas trwania: 2 dni (łącznie 16 godzin)

Limit miejsc: 15 osób (1 grupa)

Szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, tj.: Zarządzania zmianą oraz Komunikacji, negocjacje i zarządzanie konfliktem poprowadzi firma Asap Education.



Program szkolenia

1. Wprowadzenie do poruszanych zagadnień w trakcie szkolenia.
 - Zawarcie kontraktu oraz jego rola w efektywnym zarządzaniu. Zapoznanie się z modelem „trójkąta satysfakcji”
 - Zbieranie potrzeb uczestników szkolenia. Ustalenie obszarów pracy.
 - Wprowadzenie modelu uczenia się.
 - Tworzenie sytuacji sprzyjającej uczeniu się w trakcie warsztatu
2. Negocjacje - droga ku porozumieniu.
 - Rola zawierania kontraktu – doprecyzowanie celu oraz zakresu negocjacji.
 - Przygotowanie grupy do efektywnego uczenia się umiejętności negocjacyjnych.
 - Analiza koła konfliktu z perspektywy efektywnych negocjacji.
 - Negocjacje jako sposób porozumienia się.
 - Wprowadzenie do najważniejszych pojęć (strategia pozycyjna oraz problemowa - kiedy którą stosować?)
3. Przygotowanie do negocjacji w strategii pozycyjnej.
 - Rola przygotowania do negocjacji - o co zadbać przed negocjacjami?
 - Analiza interesów stron oraz poszukiwanie alternatyw w negocjacjach.
 - Rola pierwszej oferty oraz stosowanie technik negocjacyjnych.
4. Style i strategie negocjowania



5. Narzędzia negocjacyjne i ich wykorzystanie

- Komunikacja werbalna i niewerbalna przy stole negocjacyjnym.
- Sposoby radzenia sobie z trudnymi stacjami w negocjacjach (sposoby na budowanie porozumienia, przełamywanie impasu).
- Podstawowe techniki negocjacyjne – obrona przed presją i manipulacją.
- Złote zasady negocjatora.

6. Wprowadzanie do strategii problemowej w negocjacjach

- Kiedy stosować strategię problemową w negocjacjach?
- Analiza własnego stylu negocjacji i dostosowanie odpowiedniej strategii do sytuacji oraz partnera w negocjacjach.

7. Informacja zwrotna

- Zapoznanie z różnorodnymi modelami, pomocnymi w udzielaniu informacji zwrotnej
Czym jest find in a czym feedback – kiedy który stosować?

Model kanapki – wady i zalety

Model FUKO – omówienie zalet i wad.

- Dobór odpowiednich metod komunikacyjnych w zależności od sytuacji
- Definiowanie konfliktu oraz jego roli dla skutecznego rozwoju jednostki, zespołu, firmy Koło konfliktu jako narzędzie do racjonalnego zrozumienia konfliktu.
- Zapoznanie się z kołem konfliktu oraz doskonalenie umiejętności korzystania z wiedzy o kole konfliktu
- Doskonalenie umiejętności diagnozowania konfliktu

8. Różnorodne sposoby rozwiązywania konfliktu.

- Zapoznanie się z negocjacjami jako sposobem na rozwiązywanie konfliktu.
- Zapoznanie się z facylitacją jako sposobem na rozwiązywanie konfliktu
- Zapoznanie się z mediacją jako sposobem na rozwiązywanie konfliktu
- Zapoznanie się z arbitrażem jako sposobem na rozwiązywanie konfliktu

