

**PROGRAM PODYPLOMOWYCH STUDIÓW**  
**NEGOCJACJE I MEDIACJE**  
**Rok akademicki 2011/2012**

**Podstawy efektywnej komunikacji – 14 godz.**

- koncepcja drabinki wnioskowania Chrisa Argyrisa
- źródła zakłóceń w komunikacji
- emocje a proces komunikacji
- komunikacja w stresie
- analiza pułapek komunikacyjnych w oparciu o koncepcję trójkąta dramatycznego
- koncepcja komunikacji bez przemocy
- ćwiczenia praktyczne

**Procesy interpersonalne i procesy międzygrupowe – 14 godz.**

- współpraca a rywalizacja
- konstruktywne różnice zdań między ludźmi
- kwestie zaufania - tworzenie się, rozwój, utrata, odbudowa
- język jako narzędzie wywoływania i łagodzenia sporów
- różnice międzykulturowe jako potencjalne źródło konfliktów

**Zarządzanie różnicami między ludźmi 14 godz.**

- ukryte teorie osobowości i ich związek z konfliktem
- cechy osobowości i ich wpływ na generowanie i rozwiązywanie konfliktów
- potencjalne obszary różnic
- różne style radzenia sobie z różnicami

**Wybrane modele rozwiązywania konfliktu – 4 godz.**

- model podwójnej dbałości Rubina
- model Mastenbroeka

**Definicja negocjacji - 8 godz.**

- czym są negocjacje
- kiedy negocjować
- co poza negocjacjami?
- cechy dobrego negocjatora
- style negocjacyjne
- kwestie etyczne w negocjacjach

**Ludzie w negocjacjach – 12 godz.**

- diagnozowanie stylu komunikacyjnego partnerów w negocjacjach
- rozumienie różnych motywów ludzkiego zachowania

- wpływ wartości i przekonań na przebieg negocjacji
- analiza SWOT w odniesieniu do potencjału komunikacyjnego partnerów
- przywydywanie zachowań partnerów w sytuacji negocjacji
- moje cechy i ich wpływ na efektywność negocjowania
- ćwiczenia praktyczne

### **Podstawowe umiejętności negocjacyjne – 8 godz.**

- gromadzenie informacji
- podejmowanie decyzji
- umiejętności wywierania wpływu
- kreatywne poszukiwanie rozwiązań
- domykanie negocjacji

### **Etapy negocjacji – 2 godz.**

- faza przygotowania
- faza badania potrzeb
- faza proponowania rozwiązań
- faza ostatecznego zakończenia negocjacji

### **Przygotowanie się do negocjacji – 12 godz.**

- określenie celu negocjacji
- budowanie efektywnego planu negocjacji
- wyróżnienie kwestii i stanowisk negocjacyjnych
- BATNA jako niezbędny element planu negocjacji
- analiza swoich słabych punktów, szans i zagrożeń
- opracowanie optymalnego wariantu otwarcia negocjacji
- ćwiczenia praktyczne

### **Faza badania potrzeb – 12 godz.**

- rozpoznawanie potrzeb
- rodzaje pytań
- jakie pytania zadawać i kiedy
- rola pytań funkcjonalnych w negocjacjach
- jak i na które pytania odpowiadać
- umiejętność aktywnego słuchania
- analiza i wykorzystanie niewerbalnych sygnałów komunikacji
- ćwiczenia praktyczne

### **Faza wysuwania propozycji – 12 godz.**

- zasady i pułapki wysuwania propozycji
- tworzenie kreatywnych alternatyw
- wykorzystanie metafor do zmniejszenia oporów drugiej strony

- techniki negocjacyjne
- ćwiczenia praktyczne

#### **Faza zakończenia negocjacji - 8 godz.**

- ostateczna weryfikacja ustaleń
- domykanie całościowe kwestii negocjacyjnych
- pułapki „ostatniego metra”
- ćwiczenia praktyczne

#### **Negocjacje z „twardogłowymi” manipulatorami – 10 godz.**

- jak rozpoznać manipulacyjne taktyki negocjacyjne
- jak im przeciwdziałać
- autodiagnoza własnych obszarów podatności na manipulacyjne techniki negocjacyjne
- ćwiczenia praktyczne

#### **Specyfika negocjacji zbiorowych - Ćwiczenia praktyczne – 18 godz.**

#### **Mediacja jako alternatywny sposób rozwiązywania konfliktów – 20 godz.**

- kiedy mediacje?
- rola mediatora
- struktura procesu mediacji
- narzędzia mediatora
- ćwiczenia praktyczne

**Konsultacje – 8 godz.**

**Test – 1 godz.**

**Egzamin – 3 godz.**

**180 godziny zajęć**

**10 zjazdów**

**10 miesięcy nauki**