



**PROGRAM PODYPLOMOWYCH STUDIÓW  
NEGOCJACJE I MEDIACJE  
Rok akademicki 2010/2011**

**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.**

1. współpraca a rywalizacja
2. konstruktywne różnice zdań między ludźmi
3. kwestie zaufania - tworzenie się, rozwój, utrata, odbudowa
4. język jako narzędzie wywoływania i łagodzenia sporów
5. 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.**

- 4 czym są negocjacje
- 5 kiedy negocjować
- 6 co poza negocjacjami?
- 7 cechy dobrego negocjatora
- 8 style negocjacyjne
- 9 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
- przywidywanie 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.**

- kedy 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**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**WYŻSZA SZKOŁA BANKOWA**  
w Poznaniu

**TEB**  **akademia**  
CENTRUM ROZWOJU SZKÓŁ WYŻSZYCH