

NEGOCJACJE KRYZYSOWE

W każdej chwili w otoczeniu każdej firmy mogą pojawić się różnego rodzaju zagrożenia, włącznie z incydentami tak poważnymi jak: zaatakowanie pracowników, okupowanie budynku, porwanie zakładnika, próba samobójcza. Części z nich nie jesteśmy w stanie przewidzieć, niektóre z nich nigdy nie dojdą do skutku, jeśli tylko zapewnimy sobie i naszej firmie odpowiednią ochronę, a skutki części z nich jesteśmy w stanie zminimalizować, jeśli tylko nasi pracownicy będą wiedzieli jak się w danej sytuacji zachować.



Szkolenie oferowane przez firmę SASMA EUROPE skierowane jest do pracowników ochrony, do szefów dużych grup pracowniczych (managerów, dyrektorów, itp.) i pozostałych osób, których mogą dotyczyć sytuacje kryzysowe. Szkolenie jest prowadzone przez osoby posiadające wieloletnie doświadczenie w pracy nad tego typu problemami.

O tym jak ważna jest znajomość odpowiednich schematów zachowań mogły się przekonać firmy i ich pracownicy, zmuszeni skonfrontować swoją wiedzę z nieoczekiwanymi problemami. Dobro i bezpieczeństwo pracowników jest wartością nadrzędną, dlatego też, proponując Państwu szkolenie dotyczące negocjacji kryzysowych, zapewniamy, że jego ukończenie zapewni Państwa firmie odpowiednio wyszkolonych pracowników, którzy szybko i profesjonalnie będą w stanie reagować w sytuacjach kryzysowych.

Szkolenie podstawowe trwa w zależności od ustaleń około 3-10 dni po 5-8 h dziennie i jest przygotowane w oparciu o specyfikę branży, jaką reprezentuje dany Klient oraz o specyfikę kraju (jeśli ma dotyczyć krajów innych niż Polska).

Ukończenie kursu potwierdzone jest odpowiednim certyfikatem sygnowanym przez SASMA EUROPE.

Poniżej prezentujemy przykładowy plan szkolenia:

Realizacja programu:

- Formy zajęć:
 - wykład
 - dyskusje
 - odgrywanie ról w parach (trening umiejętności aktywnego słuchania)
 - odgrywanie zaaranżowanych scenariuszy (doskonalenie technik i taktyk negocjacyjnych w zależności od typu i rozwoju sytuacji)

- Czas realizacji programu:
 - od 3 do 10 dni (5-8 godzin lekcyjnych treningu dziennie)

- Kolejne etapy szkolenia:
 - wykłady rozszerzające wiedzę w połączeniu w odgrywaniem ról w parach oraz dyskusją
 - doskonalenie umiejętności praktycznych poprzez odgrywanie ról w parach oraz dyskusję
 - odgrywanie coraz bardziej skomplikowanych scenariuszy oraz dyskusja

- Efekty treningu
 - znajomość problematyki kryzysu, sytuacji kryzysowej oraz negocjacji kryzysowych
 - praktyczna umiejętność prowadzenia rozmowy (negocjacji) w sytuacji kryzysowej
 - integracja grupy treningowej
 - pokonanie nieśmiałości lub niepewności (odgrywanie scenariuszy tak w roli negocjatora jak i podmiotu lub zakładnika)
 - osiągnięcie głębszego poziomu zrozumienia siebie i innych, lepsze radzenie sobie z codziennymi problemami, większa otwartość na problemy innych ludzi

Tematyka szkolenia:

- Podstawy negocjacji kryzysowych
 - Filozofia negocjacji kryzysowych
 - Samokontrola
 - Podejście do negocjacji
 - Emocje
 - Empatia
 - Proces
 - Przeszkody w osiągnięciu porozumienia
 - Podstawowe potrzeby ludzkie
 - Recepta na porażkę
 - Recepta na sukces
 - Continuum zachowania
 - Ocena krytyczna
 - Strategie i techniki
 - Umiejętności aktywnego słuchania
 - Kolejne etapy prowadzące do zmian w zachowaniu
 - Werbalne opanowanie sytuacji
 - Elementy niezbędne dla skuteczności negocjacji
 - Techniki i korzyści zyskiwania na czasie
 - Problemy związane z upływem czasu
 - Ultimatum
 - Żądania
 - Stosunki negocjator – zakładnik
 - Wskaźniki pozytywnego postępu negocjacji
 - Sytuacje, gdy podmiot nie odpowiada
 - Faza poddania się podmiotowi

- Selekcja negocjatorów
- Wpływ negocjacji na negocjatora
- Negocjacje w sytuacji wysokiego ryzyka

- Interwencja w przypadkach kryzysów i samobójstw
 - Stan kryzysu
 - Cele interwencji kryzysowej
 - Korzyści zyskiwania na czasie
 - Słuchanie emocji
 - Empatia w porównaniu ze współczuciem
 - Powszechne mity dotyczące samobójstw
 - Podstawowe stwierdzenia dotyczące samobójstw
 - Powody, dla których ludzie popełniają samobójstwo
 - Sytuacje poprzedzające samobójstwo
 - Stwierdzenia podmiotu pozwalające podejrzewać zamiar popełnienia samobójstwa
 - Wskaźniki zamiarów samobójczych
 - Określanie motywacji podmiotu
 - Skuteczne techniki
 - Cechy negocjatora

- Psychologia kliniczna
 - Zaburzenia psychiczne
 - Klasyfikacja zaburzeń psychicznych
 - Zaburzenia nastroju – depresja (charakterystyka i strategie negocjacyjne)
 - Psychozy – schizofrenia paranoidalna (charakterystyka i strategie negocjacyjne)

- Zaburzenia osobowości (charakterystyka i strategie negocjacyjne)
 - osobowość antyspołeczna
 - osobowość nieadekwatna

- Użycie osób trzecich w negocjacjach

- Rady dla zakładników

- Przykłady dialogów

Jeśli mają Państwo jakieś pytania, to prosimy je kierować na adres mailowy: security@sas-ma.org

