

Аннотация
программы повышения квалификации
«Переговоры и инструменты коммуникативной конфликтологии»
(72 часа)

Образовательная программа предназначена для совершенствования компетенций по ключевым вопросам теории и практики коммуникации.

Структура программы:

Тема 1. Деловые коммуникации: профессиональные переговоры и медиация в профессиональной деятельности руководителей и специалистов СФР.

Деловые коммуникации — виды, иерархия и технологии. Понятие общения, его роль в профессиональной деятельности работника СФР. Виды и функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Деловое общение в профессиональной деятельности работников СФР. Профессиональные переговоры и медиация в структуре коммуникаций. Виды переговоров и их конкретные инструменты. Особенности проведения переговоров. Диалогическое общение как основа переговорного и совещательного процессов. Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. Переговоры как специфическая форма общения в профессиональной деятельности специалиста СФР. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров.

Тема 2. Основные этапы переговорного процесса и их инструменты.

Основные этапы переговорного процесса и их характеристики. Планирование переговорного процесса. Организационная и содержательная подготовка. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Наше предложение с позиции целей и выгод партнёра. Методы подготовки к переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Определение общих интересов. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Подведение итогов переговоров. Анализ состоявшихся переговоров.

Тема 3. Современные стратегии и технологии переговорного процесса.

Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса. Характеристики переговорных стратегий. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. «Метод принципиальных переговоров» Р.Фишера и У.Юри. Стратегии поведения на переговорах в

рамках сотрудничества. Взаимная выгода сторон (метод win-win). Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Основные правила использования языка тела в переговорах.

СПИН технологии и другие профессиональные стили переговоров в практике руководителей.

Тема 4. Коммуникативные инструменты убеждения оппонента.

Понятие и виды аргументов. Тезисы, аргументы и демонстрация переговорном процессе работников СФР. Классическая и 4-х ступенчатая системы аргументации. Аргументация в ходе коммуникаций с руководителем и подчиненными. Основные правила аргументирования. Конструкции аргументирования. Сильные и слабые аргументы. Приемы аргументирования. Эффект края в подаче аргументов. Аргументирование и его цели (полная перемена позиции собеседника, частичное изменение интересов собеседника, незначительные уступки в позиции собеседника, полная перемена собственной позиции под воздействием аргументов собеседника, частичное изменение собственной позиции и согласие на компромиссное решение, незначительные уступки собеседнику). Продумывание аргументации собственной позиции и ее грамотное практическое обоснование. Точность, убедительность, способы и темп аргументации. Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний и возражений собеседника.

Тема 5. Основы конфликтологии в современных коммуникациях.

Переговоры и эффективные инструменты конфликтологии. Определение конфликта и его признаки. Конфликтогенез. Конфликтные и стрессовые ситуации. Стадии развития конфликта. Анализ конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности работников СФР. Признаки назревающего конфликта. Последствия конфликтов для организации. Трудовые конфликты и методы их разрешения. Стили разрешения конфликтов. Организация управления конфликтами и стрессами. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание. Факторы, влияющие на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, значимость решаемой проблемы и др. Тактики поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей: ригидные, демонстративные, неуправляемые, сверхточные, бесконфликтные.

Тема 6. Сложные переговоры: сценарные коммуникации общения с разными собеседниками. Противостояние техникам манипуляций и жесткому давлению.

Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение. Жесткие переговоры.

Манипуляции в деловом общении. Противостояние техникам манипуляций и жесткому давлению. Сложные переговоры: сценарные коммуникации общения с «нервным» собеседником, обиженным оппонентом и статусным клиентом. Общение в экстремальных ситуациях. Семейные коммуникации. Понимание своих личностных особенностей, сильных сторон и точек роста. Пути повышения личного потенциала. Психотипы переговорщиков и их характерные особенности. Выстраивание эффективной тактики взаимодействия с каждым из них: как подобрать ключ к любому человеку.

Тема 7. Эмоциональный интеллект и деловые коммуникации: как контролировать партнера, себя и ситуацию?

Особенности эмоционального интеллекта. Конфликтные, стрессовые, жесткие ситуации взаимодействия в профессиональной деятельности. Осознание, анализ и управление собственными эмоциями и эмоциями партнеров по деловому взаимодействию. Управление стрессовыми, конфликтными и ситуациями в профессиональной деятельности работников СФР. Типичные конфликтно-стрессовые ситуации и пути их разрешения с помощью эмоционального интеллекта. Стресс в работе специалиста и руководителя СФР. Приемы управления эмоциональным состоянием в стрессовых ситуациях переговоров и конфликтов. Стрессоустойчивость. Эффективные приемы саморегуляции.

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий



О.В. Прокудина