

## Завдання програми:

- Сформувати у учасників цілісне бачення системи переговорного процесу
- Навчити правильно готуватися до процесу переговорів
- Сформувати навички ведення переговорів з будь-яким клієнтом в будь-яких обставинах
- Ознайомити з видами психологічного впливу, навчитися адекватно і правильно оцінювати ситуацію впливу
- Відпрацювати техніки переконання, аргументації і контр-аргументації
- Усвідомити механізми маніпулятивного впливу
- Освоїти техніки захисту від маніпуляцій, навчитися переводити маніпуляції в конструктивний діалог
- Сформувати навик управління власними емоціями під час «жорстких» переговорів
- Розвинути здібності комбінаторного мислення і варіативності при пошуку рішень в ситуації складних переговорів

## Програма:

### День 1.

#### **Введення в переговори. Комунікативний профіль переговорника**

- Основна термінологія переговорника. Що таке позиції, інтереси сторін, стратегія і тактика переговорів, «точка потреби» в переговорах
- Процесуальна модель переговорів, завдання кожного з етапів
- Схема управління контактом в переговорах
- Комунікативна карта переговорів. Комунікативні бар'єри і «пастки» для переговорника
- Типологія переговорника. Що потрібно знати про іншу людину в переговорах. Як швидко «прочитати» співрозмовника

#### **Позиційний аналіз і рольова взаємодія в переговорах**

- Аналіз позиції партнера до переговорів
- Визначення виду психологічного захисту
- Вікові, соціальні, гендерні особливості партнера в переговорах
- Визначення ефективності власної моделі комунікації в переговорах
- Правила введення своєї позиції в переговорах

#### **Підготовка до переговорів**

- Інформаційна підготовка: інформація про власні цілі, плани та умови, що визначають рішення задачі; інформація про партнера; інформація про зовнішнє середовище
- Психологічна підготовка (особиста підготовка та створення певного клімату переговорів)
- Тактична підготовка: розробка тактичних прийомів, підготовка контраргументів
- Вибір оптимальної стратегії в конкретній ситуації
- Підготовка команди для переговорів. Правила командної взаємодії в процесі переговорів
- Критерії ефективності переговорів. Протокол переговорів

#### **Початок переговорного процесу. Тактики вступного етапу**

- Завдання початкового етапу переговорів
- Правила вступного етапу і протокольні питання
- Інструменти для прояснення і розпізнавання інтересів, цілей і осей партнера по переговорам

- Різниця: позиція і інтерес
- Тактичні прийоми, що використовуються на цьому етапі переговорів
- Особливості управління процесом переговорів на початковому етапі
- Тактики протистояння технікам емоційного зламу на початку переговорного процесу

## **День 2.**

### **Дискусійна стадія переговорного процесу**

- Завдання дискусійною стадії
- Порядок обговорення переговорних параметрів
- Діагностика ключових проблем в області пересічних інтересів
- Важелі управління переговорним процесом. Поняття «точка зламу» сценарію переговорів
- Тактичні прийоми для дискусійного етапу переговорів
- Прийоми аргументації і контраргументації
- Обов'язкові контрольні точки переговорів

### **Торг в переговорах**

- Правила переговорів про ціну: особливості етапу
- Перехід до торгів. Сценарії розмови про ціну
- Переговорні тактики для ведення торгів
- Протистояння тактикам «більш високого рівня авторитету» і «хорошого/поганого поліцейського»
- Інструменти утримання зв'язаного діалогу сторін
- Методи розчленування аргументу

## **День 3.**

### **Протистояння маніпулятивному впливу**

- Природа маніпулятивного впливу
- Види маніпуляції: організаційно-процедурні, логічні, психологічні
- Тиск: психологічне, статусне, позиційне. Уміння «вийти з-під тиску»
- Уміння «створити тупікову ситуацію» для теми, здатність «виходити з тупіка»
- Уміння продовжувати ефективно діяти в ситуації промаху
- Техніки протистояння маніпуляції. Продовження переговорів

### **Емоційний інтелект переговорника. Управління емоціями в ході переговорів**

- Вплив емоцій на процес переговорів.
- Емоційні маркери: різновиди, вміння відрізнити «мій»-«не мій» стан. Поняття меж в переговорному процесі
- Діагностика тригерів
- Точки емоційного самоконтролю в процесі переговорів
- Управління емоціями в ході переговорів: техніки роботи з імпульсивними емоційними реакціями
- Техніки регуляції емоційного стану: як зміцнити емоційний м'яз
- Емоційна гігієна переговорника

### **Завершення переговорного процесу. Тактики фіналізуючої стадії**

- Завдання фіналізуючої стадії переговорів
- Можливі «сюрпризи» в останню хвилину
- Тактичні прийоми завершення переговорного процесу
- Особливості укладення домовленостей в переговорах