

3. «Жесткие переговоры»

Описание: Как часто после переговоров у нас остается ощущение неудовлетворенности собой («Почему я позволил так с собой обращаться?»), партнером («Да как он смеет!!!»), а также результатом («Снова переговоры закончились ничем...»). Чаще всего в происходящем мы виним партнера: «Если бы не его жесткая позиция»; «Если бы не его негативные оценки...»; «Если бы он хоть немного пошел на уступки...».

Мы предлагаем вам взглянуть на это по-другому. Мы уверены, что даже неконструктивным, некорректным, жестким взаимодействием можно и нужно управлять. И ключ к этому — в нас самих. Мы предлагаем вам вместе с нами оценить, что есть жесткие переговоры, каковы мотивы агрессивного либо неконструктивного поведения партнеров, что есть залог успешного управления жестким взаимодействием.

При подготовке этих материалов мы руководствовались многовековой мудростью: «Умный знает, как выйти из трудного положения. Мудрый в него не попадает ...».

Развиваемые компетенции: Решение проблем; Оказание влияния; Общение; Гибкость / адаптивность; Навыки устного общения; Надежность; Умение убеждать.

Структура курса: Курс содержит 5 глав, в которые вошли 15 тематических лекций, 21 видеопрактикум, а также 15 разделов практических заданий. Курс содержит контрольные алгоритмы и 118 итоговых вопросов для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 25 часов.

Целевая аудитория: Курс предназначен для топ-менеджеров и менеджеров среднего звена, сотрудников и руководителей служб персонала.

Авторы курса: Козлова А.А., Козлов В.В.

Содержание

Глава 1. Почему переговоры могут быть жесткими...

Парадокс заключается в том, что умение управлять жестким взаимодействием повышает ценность делового стиля. Кроме этого в данном модуле вы узнаете:

- чем переговоры отличаются от жестких переговоров?;
- каковы мотивы жесткого поведения в переговорах?;
- почему жесткие переговоры лучше, чем война?...
- каковы особенности управления деловым и жестким взаимодействием?;
- каковы параметры организации себя в жестких ситуациях?;

Проанализировав индивидуальный ресурс управления жесткими переговорами, вы по-новому оцените смысл мудрого высказывания: «Начав исследовать проблему, очень скоро обнаружишь себя как часть этой проблемы» ...

Лекции	Введение и заключение
	Параметры жестких переговоров
	Имидж в деловых контактах
Практикум	Мотивы жесткого поведения
	Индивидуальный ресурс в жестких переговорах
	Жесткий переговорщик — это ...
Тесты	34 вопроса для самопроверки

Глава 2. Психологическое давление

Если вы способны конструктивно мыслить — значит вами сложнее управлять. Задача данного блока — показать и научить вас фиксировать шаги оппонентов как элементы (этапы) воздействия на вас. А также предложить вам некоторые приемы защиты и встречного (и не обязательно жесткого!!!) управления подобными контактами. Не случайно говорят: «Предупрежден — значит вооружен ...».

Лекции	Нападение и принуждение в переговорах
	Самоорганизация в ситуации давления: психологическое самбо
	Как помочь партнеру прекратить борьбу
Практикум	Стратегии психологического слома позиции
	Способы психологического прессинга
	Кто он, переговорщик — «Агрессор»
Тесты	30 вопросов для самопроверки

Глава 3. Убеждение и негативная дискуссия

«Переговоры жесткие настолько, насколько... мы к ним не готовы». Как следствие — жесткими могут стать любые деловые переговоры, если мы не сможем контролировать себя в ситуации встречного убеждения и контраргументации. Предлагаемый в данном модуле обзор приемов убеждения, техник управления диалогом, типичных переговорных ошибок, надеемся, поможет вам оценить, в какие моменты вы оказываетесь слабее оппонентов и автоматически допускаете перевод деловых переговоров в жесткие ...

Лекции	Убеждение и защита от аргументации
	Логика мышления и избежание ошибок в переговорах
	Техники информационного диалога

Практикум Мысли относительно жесткости переговоров
Фразы ослабления диалога
Особенности группового прессинга

Тесты 20 вопросов для самопроверки

Глава 4. Переговоры «в темноте»

«Мягко стелет — да жестко спать» — вот скрытая логика жестких переговоров, примеры которых рассматриваются в данном модуле. Вполне корректным, даже приятным может показаться диалог, в результате которого вас ненавязчиво заставляют следовать чужому сценарию: вы становитесь обязанным оппоненту, конкурент получает нужную ему информацию и т.п. Жестко ломать т.н. скрытые сценарии — это то, к чему оппонент всегда готов, более того, он ожидает именно такой реакции. Как быть? Этому и посвящен материал данного модуля.

Лекции Тактики ломки скрытого переговорного сценария
Как узнать, что вас вербуют

Практикум Стил разведывательного диалога
«Досье наблюдения» при подготовке к переговорам
Скрытые стратегии взаимодействия

Тесты 14 вопросов для самопроверки

Глава 5. Профилактика жестких сценариев

Основной девиз этого модуля в отношении жестких ситуаций: «*Предвидеть, по возможность — предупреждать, при необходимости — действовать*». Для большинства из нас лучший способ управления жестким взаимодействием — не попадать в него. Для этого и нужно знать фазы цивилизованной конфронтации, способы невыполнения обязательств, приемы отказа и другие элементы корректного управления деловым взаимодействием. Основная цель этих приемов — продемонстрировать способность конструктивно управлять жестким взаимодействием. Такое, оказывается, возможно.

Лекции Источники ошибок и успехов
Фазы цивилизованной конфронтации
Платежная мораль: способы отказа от обязательств

Практикум Когда и как говорить «Нет»
Профилактика партнерства: некорректные игры в бизнесе

Тесты 20 вопросов для самопроверки