

1574871

Вадим РАХЛІС, Олена ПАВЛЕНКО

ПЕРЕГОВОРИ І МЕДІАЦІЯ

*Підручник для підготовки
професійного переговорника*

*Ключ до порозуміння -
це самовладання й управління стресом!*

*Інакшого, ніж сам, сприймай!
Собою будь!*

Сакральне дізнавайся.

Фортуною і долею керуй.

Видання «Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника» адресоване здобувачам вищої освіти, чия майбутня професійна діяльність потребуватиме високого рівня сформованості переговорних навичок, зокрема навичок активного слухання, переконання та медіації як альтернативного врегулювання спорів. Також підручник можна рекомендувати практикуючим переговорникам, зважаючи на значну кількість наведених у ньому кейсів.

Оскільки у підручнику викладено основні теми, необхідні для практичного ведення переговорів і просто для ефективної комунікації, для вдосконалення так званих *soft skills 2020*, які допомагають взаємодіяти, то також він заслуговує на увагу всіх, хто бажає вдосконалити свої комунікативну та медіаційну компетентності для використання у професійній практичній діяльності та повсякденному житті.

ЗМІСТ

Передмова	5
Розділ 1. Основи правильного спілкування	7
Тема 1.1. Все про питання	7
Тема 1.2. Діалог і принципи діалогу	17
Тема 1.3. Робота із запереченнями	32
Тема 1.4. Чотири рівні слухання	35
Тема 1.5. Способи мислення за Едвардом де Боно	43
Контрольні питання та завдання	50
Розділ 2. Самовладання та управління стресом	51
Тема 2.1. Емоції та емоційний взаємозв'язок	51
Тема 2.2. Управління емоціями	58
Тема 2.3. Принципи емоційного інтелекту	65
Тема 2.4. Амігдалярне піратство і дещо з нейробіології	73
Тема 2.5. Психологічна опора	75
Контрольні питання та завдання	81
Розділ 3. Поведінковий аналіз і управління конфліктами	82
Тема 3.1. Джерела конфлікту та методи його вирішення	82
Тема 3.2. Трансактний аналіз Берна	87
Тема 3.3. Особистісний розвиток і соціальна взаємодія. Види трансакцій. Гра та її основи.	93
Тема 3.4. Психологічне айкідо як техніка управління чужою агресією	101
Контрольні питання та завдання	109
Розділ 4. Переговорні навички	111
Тема 4.1. Гарвардський метод	111
Тема 4.2. Види, класифікація та етапи переговорів	121
Тема 4.3. Підходи до використання інформації	130
Тема 4.4. Модель ведення переговорів	133
Тема 4.5. Переговори між батьками й дітьми	158
Тема 4.6. Переговори в екстремальних умовах	164
Тема 4.7. Маніпуляція і блеф у переговорах	168
Контрольні питання та завдання	205
Розділ 5. Встановлення першого контакту і техніки переконання опонента	207
Тема 5.1. Методологія Марка Гоулстона	207
Тема 5.2. Особливі секрети майстерності переговорника	231
Тема 5.3. Хто Ви?	240
Тема 5.4. Як тримати удар	243

Розділ 6. Інструменти зміни світосприйняття опонента під час переговорів	247
Тема 6.1. Інструменти впливу на співрозмовника. Теорія перспектив та ефект достовірності	247
Тема 6.2. Принципи ведення переговорів щодо ціни	250
Тема 6.3. Можливості впливу в переговорах	252
Тема 6.4. Зміна світосприйняття реальності співрозмовника	254
Тема 6.5. Стратегема «Виходь другим – приходь першим»	256
Тема 6.6. Якоріння та коригування. Тенденція прив'язки за допомогою крайніх цифр	259
Тема 6.7. Міжособистісна динаміка діалогів у переговорах	261
Тема 6.8. Слово «Справедливо»	263
Тема 6.9. «Винні тюльпани» в переговорах і три способи впливу на опонента	268
Контрольні питання та завдання	272
Розділ 7. Медіація в переговорах	274
Контрольні питання та завдання	287
Розділ 8. Психофізіологія і визначення брехні. Система Insight – сучасне покоління детектора брехні	288
Контрольні питання та завдання	303
Розділ 9. Кейс-історії	304
Кейс 1. Інтереси Сторін	304
Кейс 2. Переговори з інвесторами	306
Кейс 3. Орендна плата	308
Кейс 4. Ефективність співробітника	309
Кейс 5. Порухення термінів поставок	310
Кейс 6. Умови контракту	312
Кейс 7. Ексклюзивний постачальник	313
Використана література	316
Додаток 1. Ділова гра «Симулятор переговорів»	318
Додаток 2. Тренінг «Маніпулятивний вплив»	331
Додаток 3. Контрольний тест	336
Післямова	340