



МОДУЛЬ 1 ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	Взаимодействие разных «картин мира» в поле коммуникации 5 уровней слушания: от техник к управляемой эмпатии Стили поведения и коммуникативные стратегии Позитивный язык коммуникации Работа с информацией вербальной и невербальной Контейнирование и деконтейнирование информации
МОДУЛЬ 2 ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ	EQ и его составляющие, базовые принципы эмоционального интеллекта Деструктивные и конструктивные эмоции и их проявление Эмоциональная смелость и гибкость EQ во взаимоотношениях с другими людьми Типология личности по DISC, эмоциональным состояниям и базовым потребностям Управление сложными взаимоотношениями и стрессоустойчивость
МОДУЛЬ 3 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ	Понятие конфликта, его причины и стадии Стратегии поведения сторон в конфликте Гарвардская модель разрешения конфликтов: от позиций к интересам Инструменты конфликт-менеджмента Выработка решения, тестирование решения на реальность
МОДУЛЬ 4 ПЕРЕГОВОРЫ	Модели подготовки к переговорам: GROW, ZOPA, BATNA, WATNA Переговорная позиция и её усиление Особенности групповых переговоров Стили ведения переговоров Ведение переговоров по алгоритму SCORE Управление вопросами Фокусирующие слова Работа с возражениями и манипулятивными лингвистическими конструкциями Онлайн-переговоры и онлайн-протоколирование
МОДУЛЬ 5 МЕДИАЦИЯ	Медиация и её основные принципы Определение медиабельности и немедиабельности спора Роль, задачи и табу медиатора Процедура проведения медиации Технология проведения кокуса Взаимодействие медиаторов в ко-медиации Медиативное соглашение сторон



МОДУЛЬ 6 БИЗНЕС-КОНТЕКСТ	Ритейл и FMCG: ландшафт рынка и основные термины
	Особенности регулирования ритейла
	Основные стейкхолдеры ритейла
	Специфика конфликтов в ритейле
	Инновации в ритейле: новые возможности, перспективы, вызовы
	Win-Win парадигма в ритейле
МОДУЛЬ 7 ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ	IBMM в цифрах и сроках
	Ошибки начинающих и лайфхаки от опытных
	Особенности учебных кейсов по переговорам и медиации
	Взаимодействие юристов и сторон спора/переговоров
	Порядок самостоятельной подготовки и роль наставника



ПРЕПОДАВАТЕЛИ



**Анна
Сорокина**

Руководитель Центра медиации при РСПП, основатель Soft Skills Law Academy, юрист, психолог, коуч, медиатор, автор и преподаватель программ ДПО по бизнес-медиации в НИУ ВШЭ



**Полина
Шевчук**

Заместитель руководителя Центра медиации при РСПП, директор образовательных программ Soft Skills Law Academy, юрист, медиатор, преподаватель программ ДПО по бизнес-медиации в НИУ ВШЭ



**Елена
Ракович**

Заместитель руководителя Центра медиации при РСПП, юрист, медиатор, тренер по переговорам и медиации



**Пери
Измайлова**

К.ю.н, доцент кафедры международного права ФБГОУ ВПО «ГАУГН», юрист, медиатор Центра медиации при РСПП, тренер медиаторов, преподаватель программ ДПО по бизнес-медиации в НИУ ВШЭ



**Игорь
Хомяков**

Антикризисный управляющий, переговорщик, медиатор, тренер по переговорам и медиации, руководитель практики «Медиация в сфере несостоятельности и банкротства» Центра медиации при РСПП



**Елена
Любовенко**

К.ю.н, доцент кафедры теории права Тверского государственного университета, член Тверского регионального отделения Ассоциации юристов России, медиатор Центра медиации при РСПП



**Евгения
Васькова**

Директор Центра медиации СПбГУ, юрист, медиатор Центра медиации при РСПП, тренер по переговорам и медиации



**Светлана
Первухина**

К.ю.н, доцент кафедры гражданского и административного судопроизводства РГУП, медиатор, тренер по переговорам и медиации



ПРЕПОДАВАТЕЛИ



Анастасия Албух

Юрист группы компаний FESCO, преподаватель и автор курса дополнительного профессионального образования «Международное частное право: трансграничные операции» и «Международные расчётные операции» в НИУ ВШЭ



Александра Илькевич

Юрист Russian Standard Vodka, ассистент Департамента правового регулирования бизнеса Факультета права НИУ ВШЭ, победитель международных конкурсов по медиации, аттестованный медиатор



Жанна Матвеева

Медиатор, тренер по переговорам и медиации Учебного центра M2B, генеральный директор Центра медиации и переговоров «БМ-СИНЕРЖИ», юрист корпоративной практики, общественный представитель по вопросам медиации уполномоченного по защите прав предпринимателей в Тюменской области



Лариса Пекарская

Медиатор, правовой департамент Государственной корпорации развития «ВЭБ.РФ», член Международной ассоциации юристов и адвокатов 4LEGAL



Лидия Макшейн

Советник практики «Медиация в сфере ритейла и FMCG» Центра медиации при РСПП, Независимый директор, Руководитель практики ЗОЖ myRetailStrategy, Бизнес-медиатор



Юлия Николаева

Эксперт и независимый консультант в юридической и комплаенс поддержке международного бизнеса в сферах FMCG и HoReCa, B2B и B2C, 15 лет управления юридической функцией в Metro Cash & Carry, Burger King, Radisson, Starbucks



Оксана Трифонова

Заместитель директора Центра развития потребительского рынка СКОЛКОВО, руководитель аппарата Председателя Комиссии Ассоциации компаний розничной торговли по рассмотрению обращений и разрешению споров по применению Кодекса добросовестных практик



Мария Андреанова

К.ю.н., доцент кафедры международного частного и гражданского права МГИМО, специалист в области трудового права, сравнительного права, спортивного права России и зарубежных стран, внешний консультант Международной организации труда, арбитр МКАС при ТПП РФ, арбитражного центра при РСПП, медиатор