



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