

Tárgyalástechnika rendszerelvű megközelítésben

A Forlong Bt. képzési ajánlata



A KIHÍVÁS

A mai korszerű szervezetek munkatársainak a környezetükkel való kapcsolattartás során számos, egymásnak ellentmondó, mindennapi konfliktushelyzetet eredményező tényezőt kell összeegyeztetniük: maximálisan ki kell állniuk szerveztük, szakmájuk előírásai, keretei mellett, ugyanakkor hosszútávon gyümölcsöző kapcsolatokat kell kialakítaniuk környezetükkel, külső és belső ügyfeleikkel. Mindemellett belső világukat úgy kell menedzselniük, hogy ezt a kapcsolattartást és a vele járó konfliktusokat ne örök harcként, kerülendő rosszként éljék meg, hanem természetes folyamatként, amely egyre komplexebbé váló világunk szerves része, s amelynek problémáit a lehető leghamarabb és a lehető legjobb megoldásokkal kell orvosolni az egyre élesedő versenyben.

A KÉPZÉS CÉLJA

- ➔ Megismerni az eltérő érdekek okozta helyzetek menedzselésének tárgyalási technikáját és a technika megfelelő alkalmazásához szükséges hozzáállást, gondolkodásmódot.
- ➔ Segíteni a munkatársakat abban, hogy konfliktusaikat képesek legyenek felvállalni és konstruktívan megoldani.

A képzés keretei

Létszám: 7-14 fő.

Időtart.: 1.nap: 9.00-17.00.
2.nap: 8.00-13.00.

Helyszín:

Eszközsükséglet: Flipchart tábla, papír, vetítővászon. A képzéshez akkora terem szükséges, kis asztalokkal, amelyben 2-3 fős csapatok kényelmesen tudnak tárgyalni.



“Hogy áttörd a másik ellenállását, fordíts a dinamikán: ha azt akarod, hogy figyeljen rád, figyelj rá; ha azt akarod, hogy elismerje a nézőpontodat, először te ismerd el az övét.”

Héder Sándor



PROGRAMVÁZLAT

A program céljainak és kereteinek tisztázása

Közös értelmezés kialakítása a „helyzetről”, benne rendszergondolkodási alapfogalmak tisztázása (kiscsoportos megbeszélés, rövid elméleti elemekkel)

- ➔ A lineáris és a rendszerelvű gondolkodás
- ➔ Adat, információ, tudás, megértés, bölcsesség
- ➔ A növekedés és a fejlődés közötti különbség

A rendszerelvű tárgyalás alapjainak megismerése a nemzetközi gyakorlatban bevált tárgyalástechnikai szituációk segítségével (kiscsoportos 2-3 fős szerepjáték)

A tapasztalatok megbeszélése, kötése a gyakorlathoz, majd gyakorlás valós, saját példákon

A, A résztvevők belső keretei

B, A tárgyalás keretei

C, A következmény keretek

A, Belső kereteink megértése - avagy mi történik elménkben, testfiziológiánkban, míg a környezet változásait észleljük, feldolgozzuk és válaszolunk?

- ➔ Induktív, deduktív gondolkodásmódok
- ➔ Az érzelmek megjelenése és a gondolkodás összefüggései
- ➔ Észlelésünk automatizmusainak megértése

B, A tárgyalás keretei – Az elvközpontú tárgyalás folyamata

- ➔ A probléma és a személyek szétválasztása
- ➔ A pozíciók mögött meghúzódó érdekek kölcsönös feltárása
- ➔ Az érdekekre alapozott megoldás közös kimunkálása
- ➔ Objektív kritériumok alkalmazása
- ➔ A tárgyalás fókuszpontjainak egyensúlya: tartalmi fókusz és kapcsolati fókusz

C, A következmény keretek

- ➔ A konfliktus rendszerelvű meghatározása
- ➔ Honnan tudjuk, hogy konfliktusban vagyunk?
- ➔ A konfliktusok elmélyülésének folyamata
- ➔ Kitérés az ördögi körből
- ➔ A konfliktus újrakeretezése: kerülendő rossz helyett tanulási, fejlődési lehetőség

A tárgyalás verbális, nem verbális fortélyai

- ➔ Az információ keretezésének, újrakeretezésének technikája az eltérő nézetek kezelése során
- ➔ A nézőpontok gazdagítása
- ➔ A pacing-leading technika – avagy inkább végső célunkat tartsuk szem előtt, mint siettessük a tárgyalást

A képzés összefoglalása, visszacsatolás a rendszeresített visszacsatoló-lapok segítségével

TOVÁBBI TUDNIVALÓK

- ➔ A képzés szünetei az egyes témakörök lezárásához és a résztvevők igényeihez igazodnak.
- ➔ A szerepjátékok kiscsoportban, videokamera nélkül történnek.
- ➔ A képzésről összefoglaló pókhálóábrát és további szakirodalom gyűjteményt kapnak a résztvevők.
- ➔ A képzésről igény esetén tréneri összefoglalót készítünk és utógondozás jellegű megbeszélésen is szívesen részt veszünk.
- ➔ A résztvevőket a képzés után szívesen látjuk cégünk honlapjának blog oldalán, (www.forlong.hu/blog) ahol a rendszergondolkodással, kreativitással, tárgyalástechnikával kapcsolatos írásokat olvashatnak.

*Héder Sándor
mérnök, tréner, címzetes egyetemi docens*