



ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Цель: сформировать знания/развить навыки уверенного взаимодействия с сотрудниками и руководителями разных типов, статуса, уровня и возраста; овладеть основными навыками предоставления воодушевляющей, корректирующей и развивающей обратной связи.

Целевая аудитория:

Руководители и сотрудники, непосредственно взаимодействующие между собой.

Формат:

Длительность программы 16 часов (2 дня по 8 часов). Размер группы от 8 до 12 человек.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

Алгоритмы, методы и технологии:

Стратегии поведения в конфликте по Томасу-Килмену. Активное слушание. Навыки ассертивного (уверенного) поведения. Два вида подстройки: по содержанию и эмоциям. Трансактный анализ. Модель подготовки к переговорам. Теория поколений. Эмоциональный интеллект. Эмпатическое слушание. Алгоритм предоставления обратной связи.

Развиваемые навыки и используемые методы	Результаты
<p>1. Рабочие коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none">• Стратегии построения взаимоотношений по Томасу Килмену (сотрудничество, компромисс, борьба, избегание, приспособление);• Анализ позиций: цели, ожидания, опасения;• Влияние без полномочий;• Принципы предоставления обратной связи;• Воодушевляющая развивающая и корректирующая обратная связь;• Поддержка, помощь, мотивация и развитие. <p>Методология: модель подготовки к разговору, алгоритмы развивающей и корректирующей обратной связи.</p> <p>Упражнения и кейсы: «Поединок вопросов», «Разговор о трудностях».</p>	<p>Участники:</p> <p>Владеют стратегией «сотрудничество/партнёрство» для установления эффективных взаимоотношений;</p> <p>Знают принципы предоставления воодушевляющей, корректирующей и развивающей обратной связи;</p> <p>Умеют готовиться к разговору с сотрудником/руководителем.</p>
<p>2. Построение диалога:</p> <ul style="list-style-type: none">• Подстройка к сотруднику по содержанию: продемонстрировать понимание, что важно собеседнику;• Использование активного слушания (уточняющие вопросы, перефразирование, резюмирование и др.);• Навыки влияния и убеждения. Рациональные техники аргументации: тезис-аргумент-иллюстрация (ТАИ), почему вам это нужно (ПВН). <p>Методология: диагностика IQ, активное слушание, техники аргументации ТАИ и ПАВ.</p> <p>Упражнения и кейсы: «Случай в производственном подразделении», «Поединок вопросов», «Разговор о трудностях».</p>	<p>Участники:</p> <p>Демонстрируют готовность к конструктивному разговору с сотрудником, понимание его трудностей и потребностей;</p> <p>Умеют с помощью активного слушания выяснять, что важно сотруднику;</p> <p>Понимают, как оказывать влияние на сотрудника, могут использовать убедительные аргументы.</p>
<p>3. Построение эмоционального контакта:</p> <ul style="list-style-type: none">• Факторы снижения напряжения во взаимодействии;• Эмоциональная подстройка к сотруднику, как реагировать на его состояние;• Техники уверенного (ассертивного) поведения;• Способы оказания эмоциональной поддержки;• Техники и навыки противостояния манипуляциям;• Противостояние манипуляциям с помощью «эмоционального интеллекта».	<p>Участники:</p> <p>Могут определить эмоциональное состояние сотрудника;</p> <p>Знают, как снизить уровень напряжения во взаимоотношениях;</p> <p>Умеют оказывать сотрудникам эмоциональную поддержку;</p>

<p>Методология: диагностика уровня EQ, ассертивное (уверенное) поведение, эмпатическое слушание. Упражнения и кейсы: «Эмоциональная поддержка», «Сотрудник-манипулятор».</p>	<p>Могут применять уверенное (ассертивное) поведение для повышения качества коммуникации</p>
<p>4. Взаимодействие с различными типами сотрудников:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прикладная типология сотрудников (Чувства, Разум, Практика). • Применении теории поколений при работе с людьми различных возрастов; • Построение диалога с учётом ролевых моделей собеседника: «Ребёнок», «Взрослый», «Родитель»; • Конструктивное взаимодействие с сотрудниками разных типов, использующих различные ролевые модели. <p>Методология: транзактный анализ Э. Бёрна, теория поколений. Упражнения и кейсы: «Река с крокодилами», «Ролевое взаимодействие».</p>	<p>Участники: Могут выстраивать диалог с сотрудником и осуществлять подстройку по содержанию и/или эмоциональную, исходя из понимания его «типа» и «поведенческой роли».</p>

Программа проведена для Компаний:

