

**Количество участников:**

**Продолжительность:**

**Место проведения:**

**Формат:** тренинг, фасилитация, business case

**Соотношение теории и практики:** 70%/30%

**Методы проведения:** интерактив, фасилитация, ингибция, практические кейсы, упражнения, игротехника

**Документ об окончании:** Удостоверение государственного образца

**Постподдержка на 3 месяца:** бесплатно

**Анонс целей, задач и результатов тренинга «Эффективная коммуникация»**

**Цель:**

**В результате тренинга участники:**

### **Программа тренинга «Эффективная коммуникация»**

#### **Business game “Red&Black”**

Стратегии эффективных коммуникаций

#### **Основы коммуникативной компетентности**

- 1.1 Правила эффективной коммуникации
- 1.2 Карта реальности
- 1.3 Виды коммуникативных барьеров.
- 1.4 Четыре закона коммуникации
- 1.5 Кто отвечает за эффективность процесса коммуникации в команде?
- 1.6 Модель эффективной коммуникации.
- 1.7 Критические элементы процесса коммуникации. О чем важно помнить

#### **Коммуникация в команде. Коммуникация по вертикали.**

- 2.1 Коммуникация в процессе трансляции целей и задач подразделения.

2.2 Сферы ответственности. Проблемы и задачи. Критические точки в процессе коммуникации.

2.3 Особенности коммуникации в ситуации распоряжения.

2.4 Особенности коммуникации в ситуации критики.

2.5 Мотивирующая обратная связь, формы обратной связи и ситуации их эффективного использования

### **Коммуникация в команде. Коммуникация по горизонтали.**

3.1 Особенности процесса коммуникации по горизонтали

3.2 Сферы ответственности. Границы полномочий.

3.3 Особенности собеседника. Как избежать непонимания. Простые способы.

3.4 Типы поведения в ситуации ресурсного конфликта

### **Корректное отстаивание деловых интересов в команде**

4.1 Типы поведения во взаимодействии (агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный)

4.2 Способы преодоления агрессии

4.3 Ассертивность как наиболее эффективный стиль поведения при отстаивании деловых интересов.

4.4 Техника ассертивной просьбы: суждения и факты; вербализация мыслей, чувств, эмоций; предложение альтернатив.

4.5 Техника ассертивного отказа: оценка ситуации; отражение понимания; аргументация отказа, предложение альтернатив. «Жесткий» и «мягкий» отказ

### **Ответы на вопросы. Подведение итогов.**