

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ



ФОКУС

Коммуникативная компетентность является ключевым качеством для руководителя любого уровня, проектного менеджера, высокопотенциального сотрудника и любого работника, вовлеченного в совместную деятельность. Данный тренинг, построен на постоянном взаимодействии и общении, анализе результатов и рефлексии, что позволяет участникам актуализировать базовые навыки межличностного взаимодействия и настроить эффективные коммуникационные техники.

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Линейный персонал, офисные сотрудники ориентированные на развитии коммуникативной компетентности

ЦЕЛИ

Сформировать осознанное использование базовых коммуникативных техник говорения и слушания

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Понимание ключевых особенностей деловой коммуникации
- Умение применять эффективные техники активного слушания, формирования вопросов, обратной связи и др.
- Освоение инструментов коммуникации на уровнях: персональном, командном и уровне подразделения

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ КУРСА

2 дня, 16 часов

РАБОТА НА КУРСЕ

Работа в группах и парах, дискуссии и упражнения, видео-анализ

ПРОГРАММА

Как мы общаемся

- Подходы к общению. Модель уровней коммуникации
- Платформа общения. База трансформационного общения, модель «ЗР»
- Классификация каналов общения. Практика

Активное слушание

- Определение активного слушания, структура и применимость техник активного слушания. Практика применения трех техник активного слушания
- Виды вопросов. Анализ видео-кейса. Техники постановки вопросов, традиционные и современные техники формулировки вопросов. Практика
- Я-сообщения. Практика

Обратная связь в коммуникации

- Влияние обратной связи на общение. Критерии качественной обратной связи
- 4 техники обратной связи, применимость и ограничения техник
- Практика применения корректирующей и развивающей обратной связи

Техника малого разговора

- Ценность применения малого разговора. Анализ примеров
- Критерии качественного малого разговора
- 3 техники малого разговора. Практика

Коммуникация в рабочей деятельности

- Три уровня общения в современном бизнесе
- Видео-кейс: анализ ошибок в коммуникации и последствий. Упражнение
- Поводы для коммуникации в команде и подразделении. План коммуникации. Практика
- Проведение собраний. Типы рабочих встреч. Практика

Регулирование напряжения в коммуникации

- Знакомство с техниками регулирования напряжения
- Практика применения техник вопросов и регуляции напряжения в общении

Обсуждение результатов/план действий.**ДОТРЕНИНГОВАЯ АКТИВНОСТЬ**

- работа с литературой, книги в кратком изложении