



БИЗНЕС-ШКОЛА  
XXI ВЕК-КОНСАЛТ

**22.05-23.05**

OFFLINE

# КОММУНИКАЦИИ В КОМАНДЕ

**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 УЧЕБНЫХ ЧАСОВ**

## **АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ:**

Руководители бизнес-направлений – коммерческая, производственная, логистическая, HR, финансовая функция, СОО и их заместители.

Руководители проектных офисов и менеджеры проектов.

Руководители отделов и служб.

Кадровый резерв.

**Программа предназначена для развития ключевых навыков коммуникации, необходимых для успешного взаимодействия в команде.**

## **В ходе обучения решаются задачи:**

- Освоение алгоритмов эффективного общения в сложных коммуникативных ситуациях.
- Выработка навыков эффективной обратной связи, конструктивной критики, корректного психологического влияния на сотрудников.
- Освоение навыков отстаивания деловых интересов в коммуникации с сотрудниками и коллегами.
- Тренировка навыков снижения эмоционального напряжения в сложных, конфликтных ситуациях.

## СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

### ТЕМА 1 Основы коммуникативной компетентности

- Коммуникация в процессе трансляции целей и задач подразделения.
- Сферы ответственности в управленческой коммуникации. Кто отвечает за эффективность процесса коммуникации в команде?
- Искажение информации при коммуникации. Источники искажений и виды коммуникационных барьеров.
- Типы восприятия и обработки информации.
- Рациональный и эмоциональный уровень общения: модель «Айсберг».
- Роль невербального канала передачи информации (язык мимики и жестов).

### ТЕМА 2 Технологии эффективной коммуникации

- Этапы коммуникации. Приемы установления и поддержание контакта. Значение «малого разговора».
- Учет особенностей (типа) партнера при взаимодействии.
- Сбор информации и ориентация в проблеме партнера.
- Техники активного слушания для выявления интересов и потребностей партнера. Управление беседой с помощью вопросов.
- Понимание себя как ключ к пониманию партнера. Работа с собственными эмоциями.

### ТЕМА 3 Корректное отстаивание деловых интересов в команде

- Типы поведения во взаимодействии (агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный).
- Ассертивность как наиболее эффективный стиль поведения при отстаивании деловых интересов.
- Техника ассертивной просьбы: суждения и факты; вербализация мыслей, чувств, эмоций; предложение альтернатив.
- Техника ассертивного отказа: оценка ситуации; отражение понимания; аргументация отказа, предложение альтернатив. «Жесткий» и «мягкий» отказ.

## ТЕМА 4 Разрешение конфликтных ситуаций

- Принципы конструктивного взаимодействия в сложных, конфликтных ситуациях.
- Метод «третья точка»: как обсуждать проблемную ситуацию.
- Приемы снятия эмоционального напряжения в беседе.
- Цивилизованный отказ: как сказать «нет» партнеру и сохранить отношения с ним.
- Профилактика конфликтов в команде.

## ТЕМА 5 Конструктивная обратная связь

- Конструктивная и неконструктивная обратная связь сотруднику. Мифы и установки про то, какая обратная связь наиболее полезна.
- Как быстро и качественно демотивировать сотрудника, давая ему обратную связь.
- Эмоциональные аспекты предоставления обратной связи. Осознание эмоций и управление ими в процессе диалога об обратной связи.
- Диалог, а не монолог: как говорить с сотрудником о его работе? Эффективная коммуникация в процессе предоставления и получения обратной связи.

### ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:



#### АНАСТАСИЯ ДУДКО

Более 15 лет управленческого опыта в международных компаниях – Deloitte, A1 (финансы, стратегический менеджмент, проектное управление). Сертифицированный фасилитатор командных и стратегических сессий. Сертифицированный карьерный и командный коуч (по стандартам Международной Федерации Коучинга).

Бизнес-тренер: специализация – развитие лидерских компетенций, построение эффективных команд, эмоциональная компетентность, личная эффективность и управление энергией, коучинговые подходы в управлении людьми. Тренер по методике «Пути выхода из стресса» (Германия). Консультант компании JobEQ (Бельгия). Профессиональный трекер предпринимателей.

## **Образование:**

1997, Белорусский государственный экономический университет.  
Диплом специалиста, специальность «Бухгалтерский учет в строительстве».

2008, Institute of Management accountants, США.

2017, Erickson Coaching University, Москва, сертифицированный коуч ICF (Международная Федерация коучинга).

2019, Erickson Coaching University, Москва, сертифицированный командный коуч ICF (Международная Федерация коучинга).

2019, Career Way, сертифицированный карьерный коуч ICF.

2019, KFG School, Украина, фасилитация: современные методы групповой работы.

2020, ICP Center, подготовка к сертификации  
Professional Certified Coach.

## **Профессиональный опыт:**

2002-2007 гг. – «Делойт и Туш», финансовый менеджер.

2008-2009 гг. – Представительство компании «Efes Trade»,  
финансовый менеджер.

2009-2019 гг. – УП «Велком», начальник управления контроллинга.

с 2019 г. по настоящее время – консультант, фасилитатор командных и стратегических сессий, бизнес-тренер, коуч руководителей среднего и высшего звена.

С 2022 г. по настоящее время – преподаватель кафедры организационного поведения и управления человеческими ресурсами БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.

## **ДАТЫ ОБУЧЕНИЯ:**

22.05 – 23.05 2025 г. **с 10.00 до 17.30**

## **МЕСТО ОБУЧЕНИЯ:**

Кампус БШ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, БЦ «XXI век»,  
г. Минск, пр-т. Независимости, 169, северное здание, 8 этаж.

## **СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:**

Для одного участника **850 BYN + 20% НДС.**

**Акция! 3 по цене 2**

## **ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:**

- Сертификат БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

## **ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА ОБУЧЕНИЕ:**

+375 (29) 694-31-87 (Viber, Telegram, WhatsApp)

+375 (29) 397-67-79

+375 (29) 700-67-79

+375 (17) 388-14-08

E-mail: [training@21vk.biz](mailto:training@21vk.biz)

