



**БИЗНЕС-ШКОЛА  
XXI ВЕК-КОНСАЛТ**

# 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.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 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).

### 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.

### 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.

## 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.

## 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.

## ДОКУМЕНТЫ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ КОМПАНИИ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

## СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Стоимость двухдневной программы со скидкой 25%

~~12 000 BYN + 20% НДС~~ **9 000 BYN + 20% НДС**