

## ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Развитие навыков взаимопонимания и делового общения с коллегами, партнерами, клиентами.

### ЦЕЛИ:

- Повысить коммуникативную компетентность участников;
- Развить навыки эффективного делового общения;
- Направить внимание на результативность взаимодействия с коллегами, партнерами, клиентами;
- Научиться убеждать, аргументировать, влиять, с учетом всех участников коммуникативного процесса;
- Совершенствовать личное развитие в построении эффективных коммуникаций разных уровней сложности.



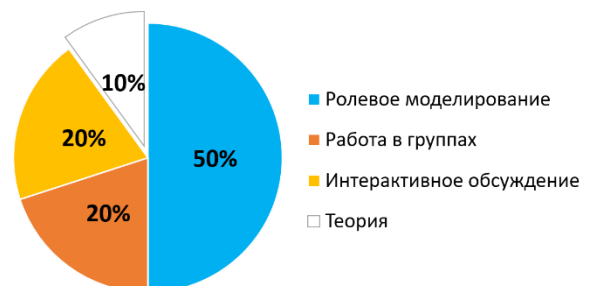
### В РЕЗУЛЬТАТЕ ТРЕНИНГА:

- Увидят собственную особенность своего стереотипного поведения;
- Осознают собственные ограничения-предпочтения, мешающие эффективному общению;
- Приобретут знания и умения, позволяющие лучше понимать других людей;
- Освоят этапы ведения деловой беседы и групповой дискуссии;
- Расширят диапазон понимания в процессе общения с другими людьми;
- Разберут, в процессе ролевого моделирования, «сложные» и «простые» коммуникативные ситуации;
- Рассмотрят ситуации делового взаимодействия реального опыта участников;
- Проработают наиболее распространенные ситуаций делового общения.



### МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь



## В ПРОГРАММЕ:

---

### **Фундамент**

- Составляющие переговорного процесса
- Варианты взаимодействия
- Позиции, интересы, мотивы сторон

### **Правильное начало**

- Установление контакта
- Важные детали первых моментов
- Ошибки на старте. Сигналы верного и неверного движения

### **Процесс коммуникаций**

- Привлечение внимания
- Методы вовлечения собеседника в процесс общения
- Умение вести диалог. Верная тональность
- Развитие умения не отходить от цели взаимодействия
- Умение задавать нужные вопросы
- Умение слушать и слышать
- Методы убеждения и аргументации
- Личное влияние
- Совместный поиск решения

### **Барьеры и помехи**

- Ошибки в передаче информации
- Причины искажения информации
- Четыре уровня восприятия информации
- Особенности поведения в процессе коммуникации

### **Горячие точки**

- Возражения, неопределенность, отговорки
- Конфликтные и стрессовые моменты
- Личностные реакции
- Контроль эмоций
- Устойчивость к негативным отзывам
- Выявление мотивации несогласия
- Умение отстоять свою точку зрения
- Позитивная критика и получение обратной связи
- Методы восстановления эмоционального баланса

### **Конструктив**

- Ориентир – на результат
- Умение договариваться
- Правильное завершение переговоров
- Реализация достигнутых договоренностей