



ЭФФЕКТИВНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

«Для успеха в жизни умение обращаться с людьми гораздо важнее обладания талантом».
Джон Леббок

Коммуникация в организации – сложный процесс. На типичные сложности, связанные с непониманием, неумением слушать и слышать, четко формулировать мысли, адекватно эмоционально реагировать, накладывается разница в понимании общих задач, нечеткость целей, неумение учитывать, как рациональные, так и эмоциональные факторы.

Тренинг рассматривает основные законы успешной двухсторонней коммуникации, а также инструменты аргументации и убеждения.

ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧАСТНИКИ:

- разовьют базовые социально-коммуникативные умения необходимые для индивидуальной и групповой коммуникации: (вступление в контакт, умение задавать вопросы, умение вести «малый разговор», навыки аргументации, навыки работы с возражениями, умение регулировать эмоциональное состояние собеседника);
- разберут, как выстраивать и сохранять долгосрочные отношения с коллегами и партнерами внутри и вне организации, обеспечивая решение рабочих вопросов;
- отработают способы замечать и учитывать реакцию собеседника на свои действия, чтобы понять и учесть его позицию;
- разберут, как приводить убедительные и разнообразные доводы, факты в поддержку своей позиции и продвижения своих идей и проектов.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Модуль 1. Понятие коммуникативной компетентности (коммуникация, направленная на результат):

- Базовые навыки коммуникативно-компетентного руководителя;
- Модель партнерских отношений (эмоционально банковский счет, стратегия «выиграл-выиграл», нетворкинг и понятие долгосрочной перспективы);
- Основные тенденции времени в контексте коммуникации (роль коммуникации в усилении качества рабочей и личной жизни);
- Цели и результаты взаимодействия с партнерами и подчиненными (как управлять запланированным результатом встречи).

Модуль 2. Ключевые навыки, необходимые для успешного коммуникативного процесса:

- Вступление в контакт (подстройка на основе особенностей личности);
- Умение задавать вопросы (как стать ведущим в диалоге);
- Умение вести «малый разговор» (эмоциональная открытость и основы обаяния);
- Умение слышать и понять, что имел в виду партнер;
- Навыки аргументации (особенности мотивирующей на принятие решения речи);
- Навыки работы с возражениями (как усилить свою аргументацию и не вступить в бесполезный спор);
- Умение регулировать эмоциональное состояние собеседника (эмпатия и внимание к деталям невербального поведения, как основа коммуникативной гибкости).