



## Межличностные навыки менеджмента (Навыки мотивирующей коммуникации)

### Программа “Межличностные навыки менеджмента” в системе программ

Основная программ: 3 дня  
Открытый тренинг: 2 дня

Коучинг:  
Follow-up 1-2 дня

Последующая программа  
развития навыков :

- **Влияние и убеждение,  
2 дня (Influence&Persuasion)**

Эффективность коммуникации сотрудников влияет на успех любой организации. Если ваши сотрудники владеют навыками межличностного взаимодействия, то вы можете быть уверены, что они могут достичь высокого уровня продуктивности и качества деятельности. Навыки общения – это фундамент, на котором строится целостность организации. Именно коммуникация является связующим звеном всей деятельности компании. Ежедневно мы вовлечены в нескончаемый поток информации, в котором происходит постоянный обмен идеями и новостями, как внутри коллектива, так и в общении с внешними клиентами. Навыки общения являются одним из важнейших условий построения эффективной команды, способствуют развитию инициативы у сотрудников, стимулируют их к нестандартным и инновационным подходам, что в результате ведет к улучшению качества и продуктивности деятельности.

Во время семинара участники изучают навыки, которые необходимы для того, чтобы:

- слушать собеседника более эффективно;
- принимать решения и действовать с большей уверенностью, полностью владея необходимой информацией;
- проводить обсуждения и изучать идеи таким образом, чтобы поощрять творчество и инициативу собеседников;
- выражать признание и высказывать конструктивную критику;
- разрешать разногласия в процессе эффективного обсуждения;
- вызывать у сотрудников стремление к более высоким стандартам деятельности;
- управлять конфликтами.

### Эффект обучения

Участники:

- разовьют необходимые навыки коммуникации, которые позволят быть более эффективными во всех сферах деятельности;
- усовершенствуют способность привлекать к сотрудничеству других с максимальной взаимной отдачей;
- научиться снижать вероятность непродуктивного поведения;
- смогут уменьшать количество стрессовых и конфликтных ситуаций.

Ваша организация:

- повысит качество и продуктивность деятельности;
- создаст атмосферу творчества, в которой поощряются инициатива и свободный обмен идеями;
- увеличит эффективность командную работу;
- уменьшит текучесть персонала компании;
- улучшит процесс обмена информацией между внутренними подразделениями;
- сократит количество межличностных конфликтов и сопротивление, с которым сталкивается организация в процессе своего развития.

## Содержание программы

### Модуль 1: Уточнение и подтверждение

Участники семинара учатся:

- получать полную информацию, демонстрировать понимание и уважение взглядов и идей собеседников, делать более точные суждения и принимать верные решения;
- уточнять и подтверждать информацию до полной уверенности в том, что ее достаточно для принятия решения и дальнейших действий.

Видео введение. Чтение/Исследование.

Видео-сюжет Tritek. Обсуждение в группе, направленное на понимание навыка.

### Модуль 2: Конструктивная критика

Участники семинара учатся:

- устанавливать высокие стандарты качества, стимулировать стремление сотрудников к постановке и решению сложных задач, получать удовлетворение от работы;
- предоставлять объективную обратную связь, вызывая стремление сотрудника к совершенствованию;
- давать оценку предложениям и предотвращать ошибки, не подавляя инициативу сотрудника и не нарушая сотрудничество.

Упражнения на взаимосвязь.

Работа в группах. Обсуждение в группе, направленное на понимание, узнавание и применение навыка.

Видео. Чтение/Исследования.

### Модуль 3: Обсуждение идей

Участники приобретают навыки:

- вести открытую дискуссию;
- обеспечивать свободный обмен новыми идеями и информацией;
- суммировать договоренности и план

действий так, чтобы всем участникам был понятен дальнейший ход действий.

Видео-введение. Чтение/Исследования.

Видео-сюжет Tritek. Обсуждение в группе, направленное на понимание навыка.

Практические упражнения. Видео-упражнения.

Упражнение по ведению записи. Ролевая игра.

Упражнение на взаимосвязь. Обсуждение в группе, направленное на узнавание алгоритма.

Видео-сюжет. Обсуждение в группе, направленное на применение навыка. Изучение кейса.

Работа в группах. Обсуждение в группе.

### Модуль 4: Преодоление разногласий

Участники семинара учатся:

- преодолевать разногласия;
- избегать ситуаций “победитель/проигравший”, которые могут вызвать у проигравшей стороны негодование и привести к демотивации;
- добиваться признания сложных и непопулярных решений.

Видео-введение. Чтение. Видео-сюжет.

Обсуждение в группе, направленное на понимание, узнавание и применение навыка. Практика навыка.

Видео-упражнение. Ролевая игра.

Упражнение на взаимосвязь. Обсуждение в группе.

### Модуль 5. Выражение признания

Участники семинара учатся:

- предоставлять более действенные способы выражения признания, чем просто похлопывание по плечу или поверхностный комплимент;
- вдохновлять других в их стремлении к высоким стандартам деятельности.

Видео-введение. Чтение.

Видео-сюжет. Обсуждение в группе.

Практика навыка. Упражнение.

Игра Трио. Обсуждение.

Упражнение на взаимосвязь. Обсуждение в группе.

Ролевая игра по собственному сценарию.

## Спецификация

Аудитория: все сотрудники

Размер группы: 6-12 человек

