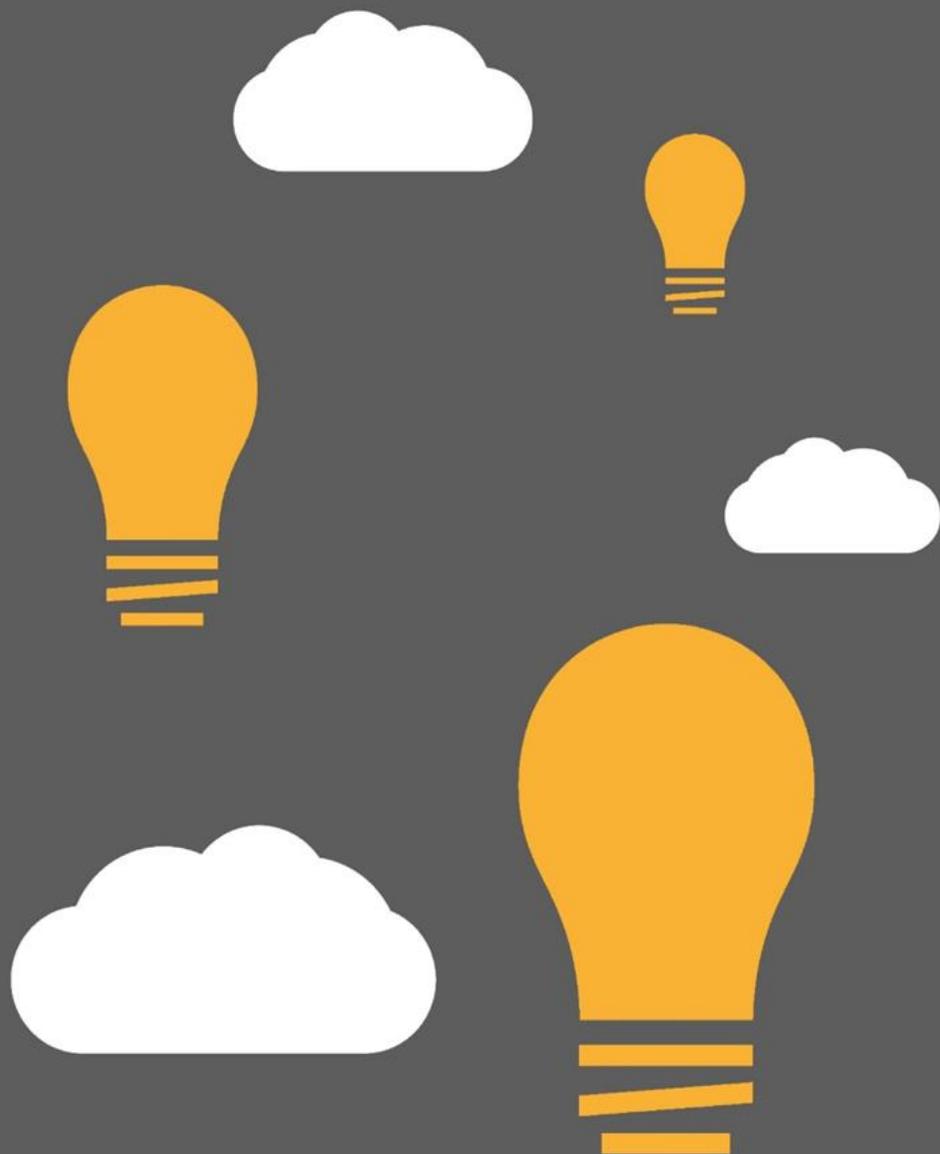


Каталог тренингов
(ознакомительная версия)



ИГРЫ 
И СМЫСЛЫ

games-training.ru
info@games-training.ru

+7(916) 668 60 00
+7(495) 033 01 33

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	4
АССЕРТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ, АРГУМЕНТАЦИЯ, ВЛИЯНИЕ.....	4
ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ.....	6
МЕДИАЦИЯ КОНФЛИКТОВ.....	8
НАВЫКИ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ	10
КОММУНИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА С КЛИЕНТАМИ	12
НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ.....	14
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В БИЗНЕСЕ	16
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОЕКТНОЙ КОМАНДЕ	19
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ОПОРОЙ НА МОДЕЛЬ DISC.....	21
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ.....	23
ПЕРЕГОВОРЫ И ПРОДАЖИ	27
НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО ВЛИЯНИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ	27
ПЕРЕГОВОРЫ. ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ	29
РАЗВИТИЕ ПЕРЕГОВОРНЫХ НАВЫКОВ	34
РЕЗУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ	36
ТЕХНИКИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ КЛИЕНТОВ.....	38
ТЕХНИКИ УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	40
ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ.....	42
УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ НАВЫКИ	44
МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ.....	44
НАВЫКИ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА.....	46
ПОСТРОЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ.....	48
ПРОВЕДЕНИЕ БЕСЕДЫ С СОТРУДНИКОМ	51
ПРОВЕДЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ СОВЕЩАНИЙ.....	54
РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ НАВЫКОВ РУКОВОДИТЕЛЯ	56

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ.....	58
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ.....	60
ЦИКЛ УПРАВЛЕНИЯ С ЭЛЕМЕНТАМИ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТА	62
УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ.....	64
ЭФФЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	68
ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОМАНДОЙ	70
ПЕРСОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	73
ЖИЗНЕСТОЙКОСТЬ.....	73
ИНИЦИАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	75
ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ.....	78
НАВЫК ПЛАНИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ РЕСУРСОВ.....	81
ОСОЗНАННОСТЬ	83
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ ДОСТИЖЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА	85
ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ	87
УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ И САМОМЕНЕДЖМЕНТ.....	89
ЦЕЛЕПОЛОГАНИЕ.....	91
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ	93
ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА В УСЛОВИЯХ МНОГОЗАДАЧНОСТИ.....	95
ЭФФЕКТИВНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	97
ЛИДЕРСТВО И КОМАНДА	99
АВТОРИТЕТНОЕ ЛИДЕРСТВО.....	99
ВДОХНОВЛЯЮЩЕЕ ЛИДЕРСТВО	101
ЛИДЕР И КОМАНДА.....	103
РАЗВИТИЕ ЛИДЕРСКОГО ПОТЕНЦИАЛА РУКОВОДИТЕЛЯ.....	105
СИТУАЦИОННОЕ ЛИДЕРСТВО	108
ШКОЛА ЛИДЕРОВ	110
УПРАВЛЕНИЕ КОМАНДОЙ ЧЕРЕЗ ЛИДЕРСТВО И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	113
ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	116
ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ. ПРЕОДОЛЕНИЕ СОПРОТИВЛЕНИЯ.....	116

СИСТЕМНОЕ МЫШЛЕНИЕ И РИСКМЕНЕДЖМЕНТ	118
СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ И ОПЕРАЦИОННОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	120
КОМПЛЕКСНОЕ МЫШЛЕНИЕ	122
СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ	124
УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	126
ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ В РАЗВИТИИ БИЗНЕСА	128
БАЗОВЫЕ НАВЫКИ ФАСИЛИТАЦИИ ДЛЯ SCRUM - МАСТЕРОВ.....	128
ПРОФЕССИЯ SCRUM-МАСТЕР.....	130
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В СТИЛЕ AGILE.....	132
ИННОВАЦИОННОЕ МЫШЛЕНИЕ В БИЗНЕСЕ	134
ПРОФЕССИЯ PRODUCT OWNER.....	136
РАБОТА С ПОТРЕБНОСТЯМИ И ВЫГОДАМИ СТЕЙКХОЛДЕРОВ.....	138
КРИЗИСМЕНЕДЖМЕНТ	140
КАК ОБЩАТЬСЯ С КОМАНДОЙ В КРИЗИСНЫХ УСЛОВИЯХ	140
КАК ПОМОЧЬ СЕБЕ В СИТУАЦИИ КРИЗИСА.....	142
КРИЗИС: ВРЕМЯ ПРОБЛЕМ ИЛИ ВРЕМЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ.....	144
РАБОТА В УДАЛЁННОМ ФОРМАТЕ	146
КАК РАБОТАТЬ ИЗ ДОМА ЭФФЕКТИВНО	146
УПРАВЛЕНИЕ УДАЛЁННЫМИ КОМАНДАМИ	148
ЭФФЕКТИВНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ В ОН-ЛАЙН ФОРМАТЕ	150
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ	152
РАЗРАБОТКА ИГРОВЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА.....	152
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ ЧЕРЕЗ ПРИНЦИПЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА	154
ШКОЛА ТРЕНЕРСКОГО РОСТА	156
УПРАВЛЕНИЕ ТАЛАНТАМИ	161
УПРАВЛЕНИЕ ТЕРРИТОРИЕЙ.....	163

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ТРЕНИНГ «АССЕРТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ, АРГУМЕНТАЦИЯ, ВЛИЯНИЕ»

ЦЕЛИ:

- Научиться основным принципам аргументации и техникам убеждения;
- Научиться достигать поставленных целей посредством коммуникации своих идей;
- Научиться себя правильно позиционировать и вызывать доверие у команды.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Ассертивная коммуникация	<ul style="list-style-type: none">▪ Понятие ассертивности и ассертивной личности▪ Отличие ассертивного поведения от манипулятивного, агрессивного и пассивного▪ Кодекс ассертивной личности▪ Способы демонстрации ассертивного поведения▪ Умение сохранять устойчивое состояние в стрессовой ситуации▪ Умение распознавать потребности и намерения других и находить баланс интересов▪ 5 стратегий ведения переговоров▪ Ведение переговоров в стиле выигрыш-выигрыш▪ Умение говорить «нет»
Навыки аргументации и работы с возражениями	<ul style="list-style-type: none">▪ Виды убеждения▪ Конгруэнтность при убеждении собеседника▪ Баланс вербальных и невербальных составляющих в убеждении▪ Навыки аргументации: модель тезис, аргумент, факт▪ Виды аргументов и требования к ним▪ Требования к изложению фактов▪ Стратегия аргументации

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с возражениями ▪ Виды возражений: вербальные, невербальные, явные и скрытые ▪ Структура убеждения ▪ Рефрейминг как способ менять представление собеседника о проблеме ▪ Фокусы языка Р.Дилтса ▪ Фиксация достигнутого результата и договорённостей
Навыки влияния	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы влияния на собеседника ▪ Прямое и косвенное влияние ▪ Манипуляция как способ воздействия и навыки противодействия манипуляции ▪ Использование различных каналов коммуникации при воздействии на собеседника ▪ Влияние через давление. Противодействие такому влиянию ▪ Умение замотивировать и заинтересовать собеседника. Умение говорить на языке пользы ▪ Три вида воздействия: информирование, убеждение, побуждение ▪ Стратегия построения речи для эффективного влияния на собеседника ▪ Построение логики выступления ▪ Управление позициями: я, вы, мы

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Умеют вести переговоры с коллегами и доносить ценности своих идей;
- ✓ Знают, как убедить человека, в том числе скептически настроенного;
- ✓ Умеют вести диалог на языке бизнеса;
- ✓ Знают, как создавать привлекательные сообщения и обладают дипломатическим стилем;
- ✓ Знают разные каналы коммуникации и стратегии влияния;
- ✓ Умеют четко формулировать свои идеи;
- ✓ Умеют демонстрировать выгоды и работать с контраргументами;
- ✓ Понимают множество причин препятствий и предлагают несколько вариантов решения препятствий.

ТРЕНИНГ «ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ»

ЦЕЛЬ: отработать стратегии и приёмы эффективного общения в условиях манипулятивных воздействий.

ЗАДАЧИ:

- Осознать, как работают манипулятивные техники воздействия;
- Научиться распознавать манипуляции;
- Научиться противостоять манипуляциям и при этом достигать поставленных целей.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Принципы манипулятивного воздействия	<ul style="list-style-type: none">▪ Понятие манипуляции▪ Типы манипулятивного воздействия▪ Цели манипуляции▪ Мишень манипулятора: чем или кем легче всего манипулировать?
Манипулятивные стратегии в переговорах	<ul style="list-style-type: none">▪ Определение целей и намерений партнера по переговорам▪ Профиль переговорщика и его болевые точки. Антихрупкость▪ Стратегии ведения переговоров (Гарвардская школа переговоров) и их влияние на оппонента▪ Является ли стратегия Win-Win манипуляцией?▪ Стратегемы как инструмент переговорщика▪ Использование контрстратегий для противостояния манипулятивным стратегиям оппонента
Приёмы манипулирования и способы противостояния манипуляциям	<ul style="list-style-type: none">▪ Приёмы манипулирования по Д.Канеману и способы не попадаться на психологические уловки▪ Манипулирование при помощи использования законов искажения информации: обобщение, опущение, искажение▪ Приёмы манипулирования▪ Милтон-модель и приёмы размывания▪ Смещение логических уровней или как связать не связываемое

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Воздействие на бессознательные ресурсы и приёмы речевого пресуппозирования ▪ Приёмы невербального воздействия: различные виды подстройки и ведения, невербальные провокации ▪ Распознавание сигналов правда/ложь
Профилактика манипулятивных воздействий	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Формирование договора и расстановка рамок ▪ Умение распознавать намерение оппонента ▪ Навыки управления собственным состоянием ▪ Умение задавать точные и проясняющие вопросы ▪ Фиксация договорённостей

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Будут более качественно вести переговоры с разными типами оппонентов;
- ✓ Научатся предотвращать попытки манипулирования в самом начале коммуникации;
- ✓ Смогут распознавать типы манипулятивного воздействия;
- ✓ Не будут вестись на различные типы манипуляций, научатся умело им противостоять;
- ✓ Смогут достигать поставленных в переговорах целей, несмотря на действия оппонента.

ТРЕНИНГ «КОММУНИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА С КЛИЕНТАМИ»

ЦЕЛИ:

- Получить мотивацию на телефонное общение с заказчиком и более частый выход на контакт по телефону;
- Разработать алгоритм эффективного звонка заказчику;
- Приобрести навык работы со сложными вопросами от заказчика;
- Развить навык формирования и поддержания эффективной работы проектной команды;
- Разработать и внедрить алгоритм эскалации проблемы.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Средства коммуникации	<ul style="list-style-type: none">▪ Модель коммуникации▪ Каналы передачи информации▪ Отличие письменной коммуникации от устной▪ Цели и выгоды каждого из способов общения. Почему полезнее и выгоднее звонить, чем писать?
Алгоритм эффективного звонка	<ul style="list-style-type: none">▪ Подготовка к звонку. Постановка цели на коммуникацию▪ Установление контакта. Вербальная и невербальная подстройка▪ Навыки презентации▪ Работа с обратной связью▪ Завершение коммуникации▪ Установление качественных долгосрочных отношений с заказчиком

<p>Работа в сложных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Классификация сложных ситуаций ▪ Типы возражений ▪ Приёмы работы с возражениями ▪ Алгоритм работы с возражениями ▪ Конфликтогены в речи ▪ Профилактика конфликтов ▪ Построение алгоритма эскалации проблемы
<p>Создание проектной команды и поддержание её работы</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Цели проектной команды ▪ Этапы жизни команды ▪ Формирование команды под задачу. Способы консолидации участников ▪ Выстраивание качественной коммуникации с участниками команды ▪ Распределение ролей в команде ▪ Постановка задачи и планирование работы в команде ▪ Делегирование ▪ Мотивация команды ▪ Анализ и контроль текущей деятельности команды ▪ Завершение проекта

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Поймут важность личного контакта с заказчиком и начнут действовать, исходя из этого понимания;
- ✓ Разработают алгоритм эффективного телефонного звонка заказчику и научатся следовать ему;
- ✓ Научатся отвечать на сложные вопросы заказчика и освоят ряд методов работы с возражениями;
- ✓ Научатся качественно управлять проектной командой.

ТРЕНИНГ «МЕДИАЦИЯ КОНФЛИКТОВ»

ЦЕЛЬ: научиться эффективно разрешать конфликты в коллективе.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Представление о конфликте	<ul style="list-style-type: none">▪ Модель конфликта. Зачем нужен конфликт?▪ Типы конфликтов. Скрытый и проявленный конфликт▪ Причины возникновения конфликтов▪ Уровни конфликтной коммуникации▪ Этапы эскалации конфликта▪ Что питает конфликт и делает его затяжным?▪ «Конфликтогены»
Медиация как искусство управления конфликтом	<ul style="list-style-type: none">▪ Понятие медиации▪ Принципы медиации▪ Роль медиатора при решении конфликта▪ Позиция медиатора в конфликте▪ Треугольник Карпмана и способы выхода из него
Инструменты медиации при решении конфликта	<ul style="list-style-type: none">▪ Анализ заинтересованных сторон в конфликте▪ Картирование конфликта▪ Алгоритм проведения беседы с конфликтующими сторонами▪ Нахождение и переопределение предмета конфликта▪ Использование трёхпозиционного описания для решения конфликта (Я-Другой-Наблюдатель)▪ Поиск позитивного намерения сторон и мета-цели коммуникации▪ Согласование целей в конфликте и совместный поиск решения

Профилактика конфликтов	<ul style="list-style-type: none">▪ Управление собственными эмоциями и эмоциями собеседников▪ Профилактика и работа с личными «конфликтогенами»▪ Распознавание изменение состояния, пульт управления эмоциями▪ Ассертивность как способ предотвращать конфликты▪ Работа с личными установками и убеждениями. Позиция принятия точки зрения собеседника▪ Внедрение культуры бесконфликтного общения▪ Обратная связь высокого качества
-------------------------	--

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Научатся распознавать признаки возникновения конфликтной ситуации в коллективе;
- ✓ Смогут эффективно управлять конфликтом и направлять его в конструктивное русло;
- ✓ Будут решать возникающие конфликты и вести участников конфликта к совместному достижению цели;
- ✓ Научатся предотвращать возникновение конфликтов и внедрять культуру бесконфликтного общения.

ТРЕНИНГ «НАВЫКИ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ»

ЦЕЛИ: развить и усовершенствовать презентационные навыки и навыки публичных выступлений для эффективной работы с деловыми партнерами и коллегами.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Подготовка к публичному выступлению	<ul style="list-style-type: none">▪ Презентация и публичные выступления как разновидность деловой коммуникации▪ Выработка целей презентации и публичного выступления;▪ Планирование составляющих презентации: результат, содержание, процесс;▪ Определение критериев эффективности презентации и публичного выступления.
Личность оратора как инструмент работы с аудиторией	<ul style="list-style-type: none">▪ Самопрезентация: составляющие имиджа выступающего;▪ Невербальный язык выступающего: жесты, поза, мимика, перемещение;▪ Паравербальная составляющая выступающего: управление голосом;▪ Индивидуальный ораторский стиль;▪ Ролевой репертуар оратора;▪ Психологические и физические настройки.
Содержательная и выразительная составляющие презентации	<ul style="list-style-type: none">▪ Устное формулирование мыслей, правила информирования;▪ Использование вопросов;▪ Приемы и методы влияния, убеждения, заражения в процессе презентации;

Взаимодействие выступающего с аудиторией	<ul style="list-style-type: none">■ Установление контакта с аудиторией;■ Мотивация участников на конструктивное взаимодействие;■ Групповые психологические феномены и их учет в практике выступающего;■ Управление вниманием слушателей и управление эмоциями;■ «Сложные» участники и работа с ними;■ Завершение презентации, ответы на вопросы участников;■ Выход из контакта, постановка «эмоциональной точки»;■ Анализ проведенного выступления, подведение итогов.
--	---

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Будут грамотно готовиться к проведению презентаций и выделять ключевые акценты своего выступления;
- ✓ Научатся находить эффективные способы работы с аудиторией в различных ситуациях;
- ✓ Смогут удерживать внимание аудитории в течение всего выступления.

ТРЕНИНГ «НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»

ЦЕЛИ:

- Развить навыки эффективной коммуникации;
- Освоить приёмы решения конфликтных ситуаций;
- Отработать навыки ведения переговоров и работы с возражениями.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Приёмы эффективной коммуникации	<ul style="list-style-type: none">▪ Модель коммуникации. Откуда возникают проблемы в общении?▪ Цели коммуникации и способы влияния на собеседника▪ Социальные типы личности, особенности взаимодействия с разными типами
Приёмы влияния в коммуникации	<ul style="list-style-type: none">▪ Виды влияния: конструктивные и деструктивные▪ Ассертивное поведение▪ Приемы воздействия на собеседника▪ Приемы ведения конструктивной дискуссии▪ Приёмы убеждения и аргументации
Ведение результативных переговоров	<ul style="list-style-type: none">▪ Отличие переговоров от других форм коммуникации▪ Подготовка к переговорам. Матрица анализа силовых полей▪ Стили и стратегии ведения переговоров. Гарвардская школа▪ Способы мотивации и создания заинтересованности другой стороны▪ Приёмы и алгоритм работы с возражениями

Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none">■ Определение и модель конфликта■ Причины возникновения конфликта. Что провоцирует конфликт? «Конфликтогены». Профилактика и работа с личными «конфликтогенами»■ Стили поведения в конфликте■ Профилактика конфликтов■ Позиционные переходы. Умение смотреть на ситуацию с разных сторон■ Способы решения и урегулирования конфликтов
-----------------------	--

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Смогут эффективно общаться с собеседниками как внутри команды, так и за её пределами;
- ✓ Научатся достигать своих целей, учитывая интересы другой стороны в коммуникации;
- ✓ Будут качественно доносить свои мысли до окружающих и представлять свои идеи;
- ✓ Будут качественно вести переговоры с оппонентами, отрабатывать их возражения;

Научатся упреждать конфликты на ранней стадии их возникновения и конструктивно выходить из конфликтных ситуаций.

ТРЕНИНГ «НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ»

ЦЕЛЬ: научиться выступать публично. Повысить уровень и качество собственного выступления перед аудиторией. Научиться делать яркие и «умные» презентации

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Ключевые компоненты эффективного выступления	<ul style="list-style-type: none">▪ Из чего состоит эффективная презентация▪ Составляющие успеха выступления▪ Требования к эффективной презентации▪ Баланс содержания и эмоций
Работа с формой выступающего	<ul style="list-style-type: none">▪ Поза выступающего▪ Работа с жестами▪ Работа с мимикой и невербальным сообщением▪ Техники развитие речи▪ Способы привлечения внимания▪ «Трудный» слушатель▪ Управление аудиторией
Работа с содержанием	<ul style="list-style-type: none">▪ Построение модели презентации▪ Работа с метафорами и аналогиями▪ Приёмы визуализации в процессе выступления▪ «Магия» цифр▪ Работа с фактами▪ Приёмы косвенной коммуникации и влияния на аудиторию▪ Стратегия ответов на вопросы
Техники работы со стрессом	<ul style="list-style-type: none">▪ Приёмы управления собственным состоянием▪ Создание «правильного» настроения▪ Методы саморегуляции в процессе выступления

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Научатся демонстрировать уверенность в процессе выступления;
- ✓ Смогут делать интересные и наглядные презентации;
- ✓ Будут качественно взаимодействовать с аудиторией;
- ✓ Научатся отвечать на поставленные вопросы;
- ✓ Будут управлять собственным состоянием в процессе выступления.



ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В БИЗНЕСЕ»

ЦЕЛИ:

- Развить навыки эффективной коммуникации;
- Освоить приёмы решения конфликтных ситуаций;
- Развить презентационные навыки;
- Осознать важность соблюдения правил делового этикета в том числе в межкультурной среде.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Приёмы эффективной коммуникации	<ul style="list-style-type: none">▪ Модель коммуникации. Откуда возникают проблемы в общении?▪ Цели коммуникации и способы влияния на собеседника▪ Личная и бизнес-коммуникация: сходства и различия▪ Соблюдение стандартов делового общения как способ эффективного взаимодействия с собеседником▪ Каналы передачи информации и их характеристики▪ Механизмы искажения информации: опущение, обобщение, домысливание▪ Социальные типы личности, особенности взаимодействия с разными типами
Построение доверительных отношений	<ul style="list-style-type: none">▪ Понятие доверия▪ Создание качественного контакта с партнером по коммуникации▪ Приёмы активного слушания и виды подстройки под собеседника▪ Приёмы вербальной и невербальной поддержки▪ Как сказать «нет» и не обидеть?▪ Механизмы построения доверительных отношений с коллегами, руководством и подчиненными

<p>Приёмы влияния в коммуникации</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Виды влияния: конструктивные и деструктивные ▪ Ассертивное поведение ▪ Как эффективно противостоять влиянию? ▪ Приемы влияния ▪ Приемы конструктивной дискуссии (цивилизованный спор) ▪ Приёмы убеждения и аргументации ▪ Приёмы и алгоритм работы с возражениями
<p>Развитие презентационных навыков и умения грамотно доносить информацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ключевые компоненты эффективной презентации. Составляющие успеха выступления ▪ Требования к эффективной презентации ▪ Вербальная и невербальная составляющая презентации ▪ Задействование правого и левого полушария слушателей ▪ Грамотное построение презентации ▪ Модель: тезис, аргумент, факт ▪ Приёмы работы со страхом выступления
<p>Что мешает эффективной коммуникации и провоцирует конфликт?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Определение и модель конфликта ▪ Причины возникновения конфликта. Что провоцирует конфликт? ▪ Этапы эскалации конфликта ▪ «Конфликтогены» ▪ Стили поведения в конфликте
<p>Профилактика возникновения и способы решения конфликта</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Управление собственными эмоциями и эмоциями собеседника ▪ Профилактика конфликтов ▪ Профилактика и работа с личными «конфликтогенами» ▪ Поиск позитивного намерения сторон ▪ Позиционные переходы. Умение смотреть на ситуацию из разных сторон ▪ Согласование целей в конфликте ▪ Медиация как способ решения конфликта

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Научатся эффективно общаться в рамках делового этикета;
- ✓ Смогут создавать доверительные отношения с собеседниками;
- ✓ Будут качественно доносить свои мысли до окружающих и представлять свои идеи;
- ✓ Научатся влиять на собеседника для достижения своих целей;
- ✓ Будут упреждать конфликты на ранней стадии их возникновения и конструктивно выходить из конфликтных ситуаций.

ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОЕКТНОЙ КОМАНДЕ»

ЦЕЛЬ: выстроить эффективное взаимодействие в рамках проектной команды.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Функции и роли в проектной команде	<ul style="list-style-type: none">▪ Отличие проекта от регулярной деятельности▪ Особенности проектной команды▪ Основные этапы работы команды: адаптация, группирование, кооперация, нормирование деятельности, функционирование (что важно знать и делать на каждом из этапов?);▪ Понятие командной роли. Отличие роли от функции▪ Формирование карты ролей▪ Распределение ролей в команде и определение своего стиля взаимодействия в группе; понятие командных ролей и их распределение в группе. Типология Белбина (сильные и слабые стороны той или иной роли)▪ Использование командных ролей на разных этапах реализации проекта
Эффективная коммуникация в команде	<ul style="list-style-type: none">▪ Механизм обратной связи в команде (как правильно давать друг другу обратную связь, доносить информацию, дискутировать)▪ Техники вовлечения команды в достижение общих целей (технологии генерации идей; технологии убеждения и мотивирования в процессе взаимодействия внутри группы)▪ Бесконфликтное общение, принципы эффективной коммуникации▪ Как решать спорные вопросы в команде? Управление конфликтами
Команда и ответственность	<ul style="list-style-type: none">▪ Понятие ответственности▪ Маркеры безответственного поведения, способы избегания ответственности▪ Границы управленческой ответственности, распределение зон ответственности в команде▪ Взятие ответственности за результат. Как правильно вменить ответственность?▪ Управление ответственностью в ходе проекта

<p>Инновационные методы построения команды</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agile принципы ▪ Роли в Agile команде ▪ Артефакты и ритуалы Agile команд ▪ Можно ли использовать принципы взаимодействия команды в подходе Agile в классическом управлении проектами?
<p>Взаимодействие команды с внешними стейкхолдерами и заказчиками</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Определение всех заинтересованных сторон проекта ▪ Подходы в сборе информации. Подробный и итерационный метод ▪ Навык задавания уточняющих вопросов ▪ Технология сбора ожиданий и мониторинг ожиданий ▪ Презентация и работа с возражениями ▪ Управление обратной связью от заказчика

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Освоят технологии эффективной коммуникации в команде;
- ✓ Смогут качественно распределять роли по ходу проекта;
- ✓ Смогут эффективно урегулировать текущие конфликты в команде;
- ✓ Научатся качественно взаимодействовать с заказчиками и попадать в их ожидания.

ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ОПОРОЙ НА МОДЕЛЬ DISC»

ЦЕЛЬ: развитие навыков коммуникации с учётом психологических особенностей и поведенческих стилей сотрудников

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Эффективность коммуникаций	<ul style="list-style-type: none">Показатели эффективной коммуникации: ясность, аргументированность, действенностьПричины неэффективности коммуникации: барьеры взаимодействияВлияние личных особенностей взаимодействия и принятия решения на результат коммуникации
Типы поведения DISC	<ul style="list-style-type: none">Особенности поведения различных типов: доминирующий (D), влияющий (I), стабильный (S), последовательный (C)Сильные стороны и ограничения каждого из типовДиагностика по наблюдаемым проявлениям. Определение собственного типа и типа других людейПортрет коллеги с учетом технологии DISC. Как проявляются разные типы поведения в деловом общении и по каким признакам их можно быстро диагностировать
Адаптация изложения информации к разным типам DISC	<ul style="list-style-type: none">Принципы эффективного и точного выражения своих мыслей. Принципы получения обратной связи по реакции собеседникаПодача информации для доминирующего (D), влияющего (I), стабильного (S), последовательного (C) типов поведения

Влияние в коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ключевые ошибки влияния на людей каждого типа поведения. Причины их возникновения ■ Метод Тезис-Аргумент-Подкрепление ■ Аргументация для доминирующего типа (D): язык результатов. Лаконичное построение аргументов, использование убедительных релевантных примеров для подкрепления. ■ Аргументация для влияющего типа (I): язык перспектив и идей. Приведение вдохновляющих сравнений ■ Аргументация для стабильного типа (S): язык отношений. Приведение статистических данных и аргументация безопасности ■ Аргументация для последовательного типа (C): язык аналитики. Построение логических цепочек и использование фактов
Причины возникновения конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> ■ Вербальный и невербальный компоненты коммуникации. Ключевая роль невербального компонента в конфликте ■ Как происходит эскалация конфликта и как этого не допустить: «техника пожарной безопасности». Профилактика конфликтов с разными типами DISC ■ Особенности проявления в конфликте доминирующего (D), влияющего (I), стабильного (S), последовательного (C) типов поведения
Конструктивный выход из конфликта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Снижение накала конфликта: способы смягчения ситуации ■ Умение «амортизировать» конфликт: метод присоединения ■ Шаги конструктивного выхода из конфликта: как перевести собеседника на поиск взаимовыгодных решений - с разными типами DISC
Техника конструктивного отказа	<ul style="list-style-type: none"> ■ Метод позитивных высказываний. Сохранение отношений при отказе ■ Алгоритм конструктивного отказа ■ Особенности отказа для доминирующего (D), влияющего (I), стабильного (S), последовательного (C) типов поведения

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Отработают способы определения социальных стилей по модели диск;
- ✓ Научатся подстраиваться под разные стили и вести с каждым из них эффективную коммуникацию;
- ✓ Смогут решать конфликты с учётом социального профиля разных сотрудников;
- ✓ Выработают поведенческую гибкость в контексте взаимодействия в команде, в контексте переговоров и работы в кроссфункциональном взаимодействии.

ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ»

ЦЕЛЬ: развить коммуникативные компетенции сотрудников в рамках кросс-функционального взаимодействия.

ЗАДАЧИ:

- Освоить приёмы передачи информации с учётом коммуникативных стилей партнёров;
- Отработать способы построения коммуникаций с коллегами и руководством;
- Отработать инструменты повышения эффективности коммуникаций в команде.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 16 часов

ТЕМА	СОДЕРЖАНИЕ
Эффективные коммуникации	<ul style="list-style-type: none">▪ Цели коммуникаций▪ Составляющие силы коммуникации▪ Проблемы кроссфункционального взаимодействия▪ Причины затруднений в коммуникации▪ Способы выявления барьеров кросс-функциональных и межличностных коммуникаций▪ Стратегии управления информационным полем▪ Характер изменений коммуникаций при позиционировании подразделения и сотрудников
Управление сложными взаимодействиями	<ul style="list-style-type: none">▪ Зоны ответственности в коммуникациях между участниками и руководителем▪ Как искать компромиссы и консенсусы в случаях конфликта интересов▪ Как совершенствовать коммуникации (профилактика типичных разрушителей коммуникации), конфликтогены▪ Коммуникации, направленные на изменение: общение между «результат-ориентированными» и «процесс-ориентированными» людьми

Модели поведения для построения доверия и влияния

- Механизмы построения доверия с коллегами, руководством и подчиненными:
- забота (информирование и помощь в решении проблем)
- поддержка (мотивирование) и развитие
- Как позволить влиять на себя (спрашивать совета, вовлекать), чтобы окружающие в ответ позволяли влиять на себя?
- Как достигать взаимопонимания с окружающими через использование своих сильных сторон?
- Виды влияния: конструктивные и деструктивные
- Как конструктивно противостоять влиянию?
- Приемы влияния
- Приемы конструктивной дискуссии (цивилизованный спор)

В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧАСТНИКИ:

- ✓ Осознают особенности кроссфункциональных коммуникаций;
- ✓ Узнают методы выявления и устранения барьеров при взаимодействии;
- ✓ Разовьют собственную эмоциональную компетентность;
- ✓ Освоят способы построения результативных отношений;
- ✓ Улучшат взаимодействие друг с другом и со смежными подразделениями.



Чтобы получить полную
версию каталога тренингов,
оставьте заявку на сайте или
ПОЗВОНИТЕ НАМ



games-training.ru



info@games-training.ru



+7(916) 668 60 00
+7(495) 033 01 33

ИГРЫ 
И СМЫСЛЫ