

Тренинг Алексея Чистякова «Кросс-функциональная коммуникация: от обособленных подразделений к единой команде»

Введение

Данное обучение предназначено для руководителей и ключевых сотрудников, которые взаимодействуют с другими структурными подразделениями и влияют на результат работы организации в целом. Принципы коммуникации, рассматриваемые в программе, формулируются самими участниками на основе анализа своей повседневной профессиональной деятельности, смоделированных ситуаций на тренинге и опыта, полученного в процессе обучения.

Цели обучения

- Расширить диапазон используемых средств и приёмов делового общения.
- Развить навыки эффективного взаимодействия при общении внутри организации.
- Отработать навыки коммуникации в сложных ситуациях.
- Повысить эффективность команды и компании в целом.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Разовьют умения в области ведения делового общения, в том числе с сотрудниками смежных подразделений.
- Освоят инструменты создания позитивной атмосферы взаимодействия с партнёром по общению в различных условиях, включая сложные (давление, манипуляции, конфликты).
- Получат системное представление о коммуникации в сложных структурах и принципах функционирования взаимодополняющей команды.
- Отработают технологии получения и передачи информации.
- Научатся быстро и эффективно принимать групповые решения.
- Осознают себя членами единой общей команды, работающей на общие цели.

В программе тренинга

Коммуникация как связующий процесс управленческой деятельности.

- Коммуникация как процесс.
- Коммуникационные барьеры.
- Как повысить эффективность передачи информации.
- Навыки убедительной коммуникации.
- Правила аргументации.
- Сила аргументов.
- Как подобрать нужный аргумент для конкретного человека?
- Коммуникации между разными специалистами.
- Почему тяжело найти общий язык и как лучше понять друг друга?

Коммуникация в кросс-функциональном взаимодействии.

- Особенности коммуникации при взаимодействии подразделений.
- Достижение целей: от осознания потребности/необходимости до описания тактических шагов.
- Основные барьеры, влияющие на передачу информации между представителями разных функциональных подразделений.
- Технологии эффективной коммуникации при решении общих задач.
- В каких случаях командная работа эффективна, а в каких – нет.
- Виды групповых дискуссий (мозговой штурм, метод Дельфи и другие).
- Командные технологии для решения задач (решение конкретных проблем, формулировка целей, нахождение нестандартных подходов, разработка плана, реализация проекта).

Создание позитивной атмосферы диалога и управление ею.

- Как устанавливать и поддерживать контакт с разными типами людей и с собеседниками в разном эмоциональном состоянии?
- Построение высказываний для различных деловых ситуаций (выражение просьбы, извинения, отказа, требований).

- Использование невербальных сигналов для повышения эффективности коммуникации.
- Как распознать «слабые сигналы» в поведении собеседника?

Умение услышать и понять информацию.

- Корректное понимание мотивов и потребностей собеседника.
- Текст и подтекст высказываний.
- Техника активного слушания.
- Умение разговаривать собеседника.
- Техника задавания вопросов.
- Управление разговором при помощи различных видов вопросов.
- Как перехватить и удержать инициативу в разговоре.
- Диалог в условиях ограничения времени.

Влияние на собеседника.

- Эффективная самопрезентация.
- Способы влияния на собеседника.
 - ✓ Убеждение.
 - ✓ Мотивация.
 - ✓ Давление.
 - ✓ Манипуляция.
- Предоставление обратной связи.
- Особенности обратной связи для сотрудников одного статуса.
- Запрос обратной связи.
- Правила принятия обратной связи.
- Правила конструктивной критики и негативной обратной связи.
- Безоценочная обратная связь.

Позиции в общении.

- Выбор позиции для общения с собеседником.
 - ✓ Позиция сверху.
 - ✓ Позиция снизу.

- ✓ Позиция на равных.
- Сильные и слабые стороны каждой позиции.
- Формальный и неформальный стили общения.
- Сильные и слабые стороны стилей.
- Удержание собственной позиции.
- Техника влияния на позицию партнёра по общению и использования особенностей его стиля.

Способы предотвращения и преодоления конфликтов.

- Анализ конфликтной ситуации.
- «Конфликтное поле».
- Стили поведения в конфликте.
- Тактики поведения в разных типах конфликтов.
- Переговоры как эффективный выход из конфликта.
- Скрытые мотивы и их влияние на беседу. Способы выявления.
- Технология предоставления обратной связи собеседнику.
- Основные типы манипуляций.
- Способы нейтрализации манипуляций собеседника.

Методы проведения

Командные упражнения, групповое обсуждение, выполнение заданий в мини-группах, видеоанализ действий участников обучения, разбор реальных ситуаций, интерактивные мини-лекции. Особое внимание уделяется отработке предлагаемых инструментов эффективной коммуникации.

Формат тренинга

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

Дополнительно

Обучение проводит Алексей Чистяков – бизнес-тренер, практик с опытом тренерской работы и консультирования 16 лет.

Специализацией являются тренинги для руководителей и комплексные обучающие программы по повышению эффективности всего персонала компании.

Алексей имеет два классических университетских образования: естественно-научное и психологическое. Обладает глубокими знаниями, широким кругозором и прекрасным чувством юмора.