|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**Тренинг**

**Эффективные коммуникации как фактор успеха компании**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | Компания N |
| **ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ** | Специалисты, руководители среднего звена Компании (мастера, начальники отделов, начальник бюро) |
| **ЦЕЛИ** | Формирование навыков эффективной коммуникации между различными подразделениями Компании в целях совершенствования и повышения темпов осуществления внутренних процессов.Разрешение и профилактика проблем коммуникации. |
| **ДЛИТЕЛЬНОСТЬ** | 2 дня (16 часов) |
| **КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ** | По согласованию с Заказчиком |
|  |  |

**Актуальность тренинга**

Нельзя переоценивать важность осуществления процесса коммуникаций между различными подразделениями старейшей в своей отрасли Компании, поддерживающей максимальный уровень развития используемых технологий и техники на самом высоком уровне. Едва ли не все, что делают сотрудники для осуществления целей Компании, так или иначе, требует эффективного обмена информацией.

Однако, коммуникации – это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых этапов, каждый из которых обусловлен необходимостью максимально корректно и верно не только доносить до коллег нужную информацию, но и также верно воспринимать входящую.Каждый этап – это стратегически важный пункт, при достижении которого любая небрежность или недостаток понимания общей «цепочки» может привести к искажению или потере общего смысла послания.

**КОНЦЕПЦИЯ тренинга**

Эффективной коммуникацией в рамках осуществления внутренних процессов Компании принято называть взаимодействие, которое сосредоточено на поиске решений, направленное на определение и анализ как текущих задач, так и достижение глобальных целей.

Главной составляющей эффективного коммуникационного процесса является обеспечение понимания и корректной интерпретации передаваемой информации. Именно на проработку этого аспекта и направлена разработанная КГ BI TO BE обучающая программа. Все методы работы построены на коллективном интеллектуальном взаимодействии, в результате которого каждый участник сможет проявить индивидуальный поведенческий стиль и повысить эффективность коммуникаций, в том числе внутриорганизационного переговорного процесса.

**СТРУКТУРА тренинга**

**Содержание**

1. **Подготовительный этап**

**Задачи этапа:**

* Уточнение конкретных целей и задач Заказчика.

**Содержание этапа:**

1. Интервью с непосредственным Заказчиком с целью получения более подробной информации о группе, целях и задачах обучения;
2. Корректировка программы обучения (в случае необходимости);
3. После согласования программы обучения возможно проведение анкетирования участников.
4. **Реализация тренинга**

**Задачи этапа:**

* Получение сотрудниками объективной информации о своих сильных сторонах от тренеров и коллег по работе;
* Анализ особенностей функционирования горизонтальных и вертикальных коммуникаций и признаков их эффективности в типичных сценариях Компании;
* Отработка навыков межличностного взаимодействия с коллегами в процессе осуществления деловых контактов;
* Поиск индивидуальных и командных ресурсов по преодолению трудных ситуаций, возникающих во взаимодействии.

**Содержание этапа:**

1. Активные деловые и ролевые игры с последующим анализом;
2. Групповые дискуссии, работа в малых группах;
3. Упражнения в парах, тройках, творческие задания;
4. Теоретический материал в форме интерактивных лекционных блоков;

**Темы для проработки в процессе реализации тренинга:**

1. **Специфика горизонтальных и вертикальных коммуникаций**
* Что такое горизонтальные и вертикальные связи?
* Для чего нужны горизонтальные и вертикальныесвязи?
* Как между собой соотносятся горизонтальные, вертикальныеи неформальные связи?
1. **Признаки эффективности горизонтальных и вертикальных коммуникаций**
* По каким признакам можно судить о высоком или низком уровне развития в организации горизонтальных и вертикальных связей?
* Какие преимущества и недостатки имеет групповая работа?
1. **Инструменты совершенствования горизонтальной и вертикальной связей**
* Навыки поддерживающей коммуникации
* Обратная связь
* Умение слушать и слышать
* Разговор на языке собеседника
* Техника постановки задач
* Приемы, повышающие эффективность деловой коммуникации
1. **Эмоциональная компетентность**
* Управление собственным состоянием (“общение с собой”)
* Развитие поведенческой гибкости
* Оценка состояния, знаний, умений собеседника
1. **“Теплота в отношениях”, как особый стиль мышления**
* Равноправие партнеров по коммуникации
* Методы и приемы подстройки к собеседнику
* Отсутствие “оборонительных позиций”
* Эмпатия, как инструмент установления доверительных деловых взаимоотношений с коллегами
1. **Ведение переговоров**
* Алгоритм ведения переговоров
* Типы потребностей, заставляющих людей вести деловые переговоры. Способы диагностики этих потребностей
* Стратегии ведения переговоров
* Контроль над правильностью понимания. Удержание внимания собеседника
* Ведение переговоров. Внушение
1. **Причины и виды агрессивного поведения в ситуациях делового общения**
* Неэффективное поведение в ситуации агрессии
* Различные виды критики и конструктивные способы реагирования на нее
* Уверенное ассертивное поведение — его отличие от агрессивного, оправдывающегося и манипулятивного поведения
1. **Отчетный этап**

**Задача этапа:**

* Создание инструмента, поддерживающего результаты тренинга в повседневной деятельности сотрудников Компании.
* Разработка рекомендаций по стимулированию и развитию участников в области изученного и отработанного материала.

**Содержание этапа:**

1. Оформление «памяток» на основе материала, наработанного в ходе тренинга.
2. Анализ результатов обучения и создание отчета по тренингу.
3. Презентация отчета Заказчику в формате коучинга.

**результаты**

* Развитие и формирование навыков коммуникативной компетентности и снижения уровня конфликтности во взаимодействии;
* Освоение основных технологий взаимодействия и новых тенденций поведения во время осуществления внутренних коммуникаций;
* Развитие возможности собственного восприятия окружающего мира и людей, приобретение нового импульса для самосовершенствования;
* Отработка навыков взаимодействия внутри команды профессионалов для достижения общей цели.

**смета**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ** | **Стоимость** |
| **1** | **Тренинг «Эффективные коммуникации как фактор успеха Компании»**   | . |
|  | **Итого** |  |