TECHNICAL
EDUCATION
ACADEMY

Школа бизнеса и управления

ПРОГРАММА КУРСА

000139

CBSK005 - Навыки эффективного общения и управления конфликтами

Посмотрите на успешных деловых людей.



Учись у Лучших в Своем Деле!

О программе

Средний уровень

Зачем этот курс

Посмотрите на успешных деловых людей. Вы обнаружите, что они уверены в своей работе и с энтузиазмом относятся к завершению всех дел. Они — источник вдохновения. Они дают возможность окружающим добиться успеха — они вовлечены во все аспекты своей работы и жизни.

Быть эффективным специалистом по коммуникациям — это настоящий навык. Коммуникационные навыки необходимо постоянно развивать, доводить до совершенства и оттачивать. Они представляют собой сущность навыков межличностного общения. И чем больше ваши знания о том, как все устроено, тем эффективнее ваше общение.

Слабые навыки общения могут привести к конфликтам. Конфликты могут быть трудными. Мы становимся настолько эмоциональными, что иногда чувствуем, что вообще не можем с ним справиться. Не удивительно, что большинство людей стараются избежать конфликтны ситуаций. Многие настолько эмоциональны, что чувствуют, что впадают в ступор. Другие могут полагаться на простой, проверенный временем метод хранения молчания, который делает всем только хуже.

В этом курсе в центр внимания ставятся позитивные и продуктивные аспекты конфликтов, а также дается объяснение тому, каким образом извлечь пользу из ситуаций, которые часто воспринимаются как негативные и деструктивные. При правильном управлении конфликты повышают понимание и благоразумие. Мы также рассмотрим основы динамики общения, изучим навыки повышения коммуникации, применим эффективные способы общения для улучшения и поддержки межличностных отношений, создадим эффективную стратегию общения.

Для кого и в чём польза

Эта программа подходит для обладающих различным опытом профессионалов в области бизнеса, которые стремятся повысить эффективность как в письменном, так и в устном общении, а также в управлении конфликтами. Участники должны свободно владеть английским языком, чтобы принимать полное участие в быстроразвивающихся дискуссиях, упражнениях и групповых проектах.

Чему вы научитесь

- Изучить принципы коммуникации, которые управляют всеми взаимодействиями в бизнесе
- Структурировать сообщения, которые вдохновляют вашу аудиторию и побуждают ее к действию
- Повысить уверенность в своих возможностях презентации
- Эффективно выражать идеи и рекомендации
- Развивать личный стиль общения
- Распознавать конфликты и их эскалацию с течением времени для их эффективного разрешения

О программе — продолжение

- Выбирать подходящий стиль разрешения конфликтов, основанный на потребностях, с целью достижения максимальных результатов
- Управлять собственными эмоциями и оказывать эмоциональное влияние на других в случае конфликта
- Распознавать тактические подходы, используемые при взаимодействии с другими людьми, которые могут привести к конфликтам, и принимать соответствующие меры для предотвращения развития конфликта
- Вести переговоры с целью достижения обоюдовыгодного результата

Содержание программы

Модули 01–07

01 Эффективное деловое общение

- Формы и методы общения;
- Процесс общения;
- Оценка различных стилей общения

02 Стили общения

- Оценка различных стилей общения, определение собственного стиля общения и предпочтений;
- Приспособление к другим стилям общения.

03 Подготовка и начало общения

- Первое впечатление, эффективные методы начала общения;
- Барьеры в общении;
- «Чтение» поведенческих моделей оппонента.

04 Необходимые навыки для успешного общения

- Оценка коммуникабельности;
- Методы активного слушания;
- Алгоритм вежливого отказа;
- Конструктивная критика.

05 Невербальная коммуникация

- Тон и посыл голоса;
- Язык тела.

06 Деловые переговоры

- Важные аспекты деловых переговоров;
- Принятие решений на переговорах.

07 Эффективные презентации

- Контакт с аудиторией и форма его подготовки;

Содержание программы

Модули 07–12 · Модуль 07 — продолжение

- Ошибки в проведении презентации;
- Методы убеждения.

08 Этап завершения делового общения

- Действия после завершения делового общения.

09 Современные стратегии урегулирования конфликтов на рабочем месте

- Определение конфронтации;
- Определение мест фокусирования вашего внимания и энергии;
- Роль управления конфликтом на рабочем месте;
- Современные стратегии разрешения конфликтов;
- Презентация, практические занятия в парах с совместной подготовкой, разбор в группах.

10 Стили конфликтов

- Модель поведения в конфликтных ситуациях Томаса–Килманна;
- Распознавание различных стилей конфликта;
- Распознавание собственного предпочтительного способа разрешения конфликта;
- Определение влияния различных стилей конфликтов;
- Презентация, индивидуальный вопросник и рассуждения, упражнения и обзоры в небольших группах.

11 Процесс управления конфликтом

- Развитие конфликта по Кросби;
- Рассмотрение различных этапов развития конфликта;
- Распознавание вкладов и возможных стратегий управления конфликтами для изменения результата;
- Презентация, индивидуальные рассуждения и упражнения в парах, обзоры в группах.

12 Стили влияния и настойчивости

- Колесо влияния;
- Невербальные элементы влияния;

Содержание программы

Модули 12–14 · Модуль 12 — продолжение

- Формулирование потребностей;
- Использование последствий;
- Предложение идей;
- Предоставление отзывов;
- Приспособление к ситуации с верность собственным принципам;
- Презентация, упражнения и практика в парах, обзор в группах.

13 Мероприятия по разрешению конфликтов

- Проверка имеющихся и новых стратегий управления конфронтацией;
- Практические занятия в парах или группах из трех человек, обзор в группах.

14 Планирование действий и рассуждения

- Обзор обучения и планирования действий, отзывы о курсе;
- Индивидуальные рассуждения и планирование действий, обзор в группах.

Предварительные требования

- Базовые навыки в коммуникации и управлении

Участие и контакты

Участие в программе

Чтобы уточнить даты, формат проведения, стоимость и условия участия, обратитесь в Академию и укажите код курса 000139.

Обучение для команды

При обращении укажите задачи предприятия, должности участников, размер группы, предпочтительные сроки и место проведения. Эти сведения помогут обсудить подходящий вариант обучения.

Подготовка к участию

Перед записью ознакомьтесь с разделом «Предварительные требования» в этой программе.

Обсудить обучение

mail@tecedu.org
www.tecedu.academy

Учись у Лучших в Своем Деле!