

## «Руководитель: эффективные коммуникации и влияние. Создание без стрессовой среды» тренинг

Программа тренинга + детализация обучающих блоков

**Уровень изучаемых знаний:** продвинутый.

**Продолжительность:** 2 дня (18 часов)

**Целевая аудитория:** руководители.

**Концепция:** Если ты не понимаешь себя и не управляешь собой на всех доступных тебе уровнях, то ты не понимаешь и не можешь управлять другими, ты их просто заставляешь и не более, отсюда на этом тренинге мы не занимаемся навыками (это задачи базовых программ) управления коллективом, весь фокус внимания на личности самого руководителя.

**Программа:**

1. Осознание установки на предстоящее событие (переговоры) и способы ее изменения;
  2. Конфликт: универсальное понимание + универсальный инструмент;
  3. Работа в ситуации повторяющихся неэффективных результатов;
  4. Работа со «сложным» собеседником (и): диагностика ошибочных целей другого человека со 100% достоверностью;
  5. Эффективное и бескомпромиссное принятие и озвучивание управленческих решений (в т. ч. «тяжелых»).
  6. Развитие эмоционального интеллекта участников;
  7. Переписывание связки: «тревоги – страх - избегание ситуаций общения и влияния»;
  8. Выработка новой (осознанной) стратегии поведения в ситуации, которая расценивается как «опасные и безнадежные переговоры и встречи, а так же невозможность влияния и управления»;
  9. Научиться больше брать ответственности за свои поступки и действия, без "поиска виноватых".
  10. Научиться, более осознанно понимать персональные зоны "потерь", места, где ты теряешь эффективность. Увидеть их и начать действовать уже более осмысленно с взятием ответственности за свои результаты
- 10.Активное слушание по-новому:

- новые ресурсы.
- эффект «фраз-проверок».
- вербальное и невербальное слушание.

11. Обратная связь, как «зона роста»;

**12. Индивидуальная работа с каждым участником, направленная на нивелирование «барьера» мешающего 100% эффективности в профессиональной среде.**

**В ходе программы используется:**

- работа в малых группах;
- теоретические блоки информации;
- индивидуальная работа с каждым участником;
- использование большого количества (*свыше 10*) видеопрактикумов (*авторский материал*);
- проводится моделирование наиболее сложных практических ситуаций;
- анализируется применение различных способов общения;
- участники получают практический опыт на основе работы с кейсами;

**ДЕТАЛИЗАЦИЯ ОБУЧАЮЩИХ БЛОКОВ**

Модуль	Содержание	Методы	Образ результата
<b>День 1</b>			
<b>Введение в тренинг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представление тренера.</li> <li>• Описание целей, содержания тренинга.</li> <li>• Заключение ряда групповых соглашений.</li> <li>• Упражнение «Ежедневник».</li> <li>• Индивидуальные выступления участников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Мини-презентации</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создана основа, помогающая работать на тренинге с полной отдачей</li> <li>• Каждый участник определился с целями на обучение</li> <li>• Цели зафиксированы для использования в течение всего тренинга</li> </ul>

<p><b>Базовые понятия эмоционального интеллекта. Применимость в профессиональной среде руководителя.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие «лояльность» по отношению к компании, продукту и услуге.</li> <li>• Базовая схема эмоционального интеллекта.</li> <li>• Базовые примеры в формате дискуссии.</li> <li>• Протест сотрудника.</li> <li>• Что такое установка и как она функционирует.</li> <li>• Обще групповая работа с видеопрактикумом.</li> <li>• Начало индивидуальной работы с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Индивидуальные работы участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники научились определять моменты протеста, разработали новые действия, повышающие их результаты.</li> <li>• В форме дискуссии изучены и закреплены базовые инструменты, влияющие на эффективность сотрудника.</li> <li>• Разобрано на видео 8 тем по 2 уровню.</li> </ul>
<p><b>Ситуационная работа с участниками (обучающее ядро)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В процессе тренинга участникам предлагается выполнение индивидуальных заданий и упражнений.</li> <li>• В ходе выполнения индивидуальных упражнений, в помощь участнику, может быть задействована вся группа.</li> <li>• Задания предлагаются исходя из ситуации, которая происходит прямо сейчас и это те «работы», которые способны предоставить альтернативный опыт, с целью внесения устойчивых изменений в проф. деятельность сотрудника.</li> <li>• Время на одного участника до 40 мин.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая дискуссия</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели «корни» собственной эффективности.</li> <li>• Научились собирать 100% информации о себе и ситуации.</li> <li>• Увидели «провалы» и разработали новые действия.</li> <li>• Узнали, как получать информацию прямо в процессе переговоров.</li> <li>• На практике применили полученные ранее знания.</li> </ul>
<p><b>Эффективное и бескомпромиссное принятие и озвучивание управленческих решений в т. ч. тяжелых</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение алгоритма + видеопрактикум.</li> <li>• Индивидуальный инструмент «Работа над ошибками».</li> <li>• Как мы сами создаем саботаж в коллективе.</li> <li>• «Событийный круг» как способ работы с трудным сотрудником.</li> <li>• Выработка эффективной интонации.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в группе</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Практика</li> <li>• Видеокейс</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели свою ответственность за собственные результаты.</li> <li>• Переданы инструменты диагностики и разработаны новые действия в психологически некомфортных ситуациях.</li> <li>• Участники попрактиковались влиять на «безнадежные переговоры».</li> </ul>

<p><b>Бессознательные установки: осознание +изменения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение психологической установки.</li> <li>• Изучение на примере 2 видеопрактикумов.</li> <li>• Практическое упражнение на понимание собственных скрытых мотивов в процессе переговоров.</li> <li>• Воздействие на будущие события в выгодном ключе, посредством корректировки собственной установки.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая практика</li> <li>• Индивидуальная практика</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники получили интенсивную практику в искусстве работы на результат.</li> <li>• Попрактиковались в работе с «безнадежными продажами».</li> <li>• Научились определять собственное истинное отношение к ситуации и эффективной корректировке собственных действий.</li> </ul>
<p><b>Активное слушание по-новому. Влияние на «безнадежные» переговоры.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Новые техники активного слушания;</li> <li>• Способы влияния на самые «безнадежные» переговоры;</li> <li>• Видео практика;</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Инд. работа</li> <li>• Письменный кейс</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники получили практический опыт участия в сложном переговорном процессе.</li> <li>• Структурированы и отработаны на практике методы влияния на сложного собеседника и переговоры с ним.</li> <li>• Освоен авторский инструмент активного слушания</li> </ul>
<p><b>Агрессия, протест и саботаж сотрудника</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Причины агрессии сотрудника;</li> <li>• Детальное развертывание проекций агрессивного поведения людей;</li> <li>• Как не брать «близко к сердцу»;</li> <li>• Способы предотвращения снижения собственной эффективности сотрудника в конфликтной ситуации;</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая практика</li> <li>• Практика в парах</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переданы методики сохранения эффективной работы с агрессивным и недовольным сотрудником или коллегой.</li> <li>• Переданы инструменты формирования альтернативного предложения.</li> <li>• Возросла эффективность сотрудника.</li> </ul>
<p><b>Негативные опыты переговоров и безуспешного влияния</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Как прошлое определяет будущее.</li> <li>• Способы влияния.</li> <li>• Новые возможности позитивных изменений на практике.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достигнуто понимание влияния опытов на будущие действия.</li> <li>• Переданы действенные инструменты воздействия на собственную мотивацию.</li> </ul>
<p><b>Завершение тренингового дня</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговые «шлифующие» видеокейсы.</li> <li>• Подведение итогов дня.</li> <li>• Обсуждение способов применения полученных знаний и умений на практике.</li> <li>• Домашнее задание.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>

<b>Закрепление материала предыдущего дня</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответы на возникшие вопросы и поддержка</li> <li>• Переход к новой теме</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Практика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Материал закреплен, развеяны сомнения, появившиеся после предыдущего занятия</li> <li>• Создан плавный переход к новой теме с пониманием взаимосвязей</li> </ul>
<b>Ситуационная работа с участниками (обучающее ядро)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В процессе тренинга участникам предлагается выполнение индивидуальных заданий и упражнений.</li> <li>• В ходе выполнения индивидуальных упражнений, в помощь участнику, может быть задействована вся группа.</li> <li>• Задания предлагаются исходя из ситуации, которая происходит прямо сейчас и это те «работы», которые способны предоставить альтернативный опыт, с целью внесения устойчивых изменений в проф. деятельность сотрудника.</li> <li>• Время на одного участника до 40 мин.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая дискуссия</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели «корни» собственной эффективности.</li> <li>• Научились собирать 100% информации о себе и ситуации.</li> <li>• Увидели «провалы» и разработали новые действия.</li> <li>• Узнали, как получать информацию прямо в процессе переговоров.</li> <li>• На практике применили полученные ранее знания</li> </ul>
<b>Работа с профессиональными тревогами</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 проекции страха;</li> <li>• Возможности контроля и корректировки;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Индивидуальная работа каждого участника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Каждый осознал сдерживающую его и его результаты стратегию;</li> <li>• Каждый разработал новые осознанные действия для нового результата;</li> </ul>
<b>Ситуационная диагностика сложных коммуникаций внутри коллектива: 100% результат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбор 4 основных состояний, лежащих в основе диагностики.</li> <li>• Изучение в форме интерактивной работы тренера с участниками.</li> <li>• Демонстрация новой осознанной стратегии поведения в ситуации «борьбы» с собеседником.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Видеопрактикумы</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Передана методика выявления «залипаний» с собеседником.</li> <li>• Освоены на практике методы диагностирования, с последующим новым действием и новым результатом.</li> <li>• Участники узнали, что делать в безнадежных ранее ситуациях взаимодействия с клиентами.</li> </ul>
<b>Завершение работы на тренинге</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подведение итогов дня и тренинга</li> <li>• Обсуждение способов применения полученных знаний и умений на практике</li> <li>• Анкетирование уровня удовлетворенности от тренинга</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закреплены выводы</li> <li>• Найдена связь инструментов с повседневной деятельностью</li> <li>• Определен уровень удовлетворенности участников.</li> </ul>