**Как сделать так, чтобы слушали, слышали и понимали**

**Цель тренинга** - развить навыки убедительной коммуникации. **Развиваемая компетенция: «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ».**

**Задачи тренинга и развиваемые навыки:**

* + Кратко и четко обосновывать свои инициативы и предложения руководству
  + Получать нужный результат от смежников, даже когда они «не хотят понимать»
  + Добиваться от людей нужных действий без опоры на власть и административный ресурс

Руководитель ставит подчиненному задачу по SMART, а подчиненный не может понять, что от него требуется? Разговор с коллегами, смежниками, подрядчиками превращается в переговорную дуэль? Чем отличается мыслительный процесс одного слушателя от другого, почему один понимает с полуслова, а другому надо пол дня объяснить, а затем ещё и письменно выдать задание? Какие аргументы будут действовать, а какие нет? Как же создать стиль отношений «Сотрудничество» и взаимодействие в позиции «Win-Win», что для этого надо сделать? Можно ли верить людям?

Знакомые вопросы, похожая ситуация?

**«Люди слушают, но не слышат. Смотрят, но не видят. Знают, но не понимают»**

*Бернар Вербер. Тайна Богов*

Тренинг «Коммуникационная эффективность» ответит на эти и другие, смежные с данными, вопросы. Обучаемые научаться доходчиво излагать свои мысли, убеждать слушателя, слышать и понимать.

**Тренинг адаптирован для:**

* + Для специалистов и исполнителей.

**Методы работы, используемые в тренинге**

* Деловые и ролевые игры, видеоанализ поведения участников ролевых игр, интерактивные лекции, групповые дискуссии, работа в малых группах, письменные упражнения, мозговой штурм.

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

**Программа**

1. **Эффективный диалог (говорю, слышу, понимаю)**

Введение в тему

Классическая модель диалога и источники ошибок в общении

Диагностика навыка передачи информации

Развитие навыка активного слушания и навыка передачи информации

1. **Особенности коммуникации с руководителями высокого уровня**

Особенности мышления и восприятия первых лиц

Типичные ошибки в коммуникации с первыми лицами

Возможные роли в коммуникации с первыми лицами (проситель, требующий, предлагающий)

Ключевые правила коммуникации с руководителями высокого уровня «Без воды»

1. **Психотипы собеседников – как они думают и что ими движет**

Психотипы и определение типа собеседника клиента

Как клиент собеседник принимает решение, что является для каждого типа ведущим мотивом в принятии решения

Как учесть тип клиента в ходе разговора

Тип собеседника и какую реакцию можно ожидать с его стороны в ходе встречи. Кого надо опасаться

1. **Психология общения – просто о сложном**

«Транзактный анализ» в практическом применении

Как не потерять своё «Я»

Как избежать конфликта в отношениях

Как собеседника вывести в состояние взрослого человека

1. **Правильная аргументация. «Продажа» идеи коллегам и клиентам**

Алгоритм аргументации. Правила эффективной «упаковки» своих аргументов

Принципы изменения «картины мира» собеседника. Продажа идеи, как демонстрация неэффективности текущего положения дел и вариантов выхода в зону выгод.

Техника «Тяни-Толкай» или SPIN методики в российском варианте применения.

Принципы описания картины будущего или как раздуть из мухи слона

Виды мотиваторов: экономические, социальные, избегание проблем

Обращение к различным потребностям собеседника. Что реально убеждает собеседника. Язык пользы

Как подтолкнуть собеседника к принятию нашей позиции. Техники влияния

1. **Бесконфликтное общение в коллективе**

Реальность человеческих взаимоотношений

Конфликтогены и причины конфликтов

Способы и методы решения конфликтов в подразделениях

Действия руководителя в различных фазах развития конфликта

1. **Ложь и правда в общении, как без полиграфа обнаружить ложь в диалоге**

Анализ поведения собеседника, верификация получаемой информации

Специфика лжи. Принципы, на которых строится диагностика лжи. Что может полиграф и что может диагностировать сотрудник

Проявление лжи в речи (вербальные признаки)

Невербальные (несловесные) индикаторы неискренности

Типичные ошибки при распознавании лжи

Как использовать ложь собеседника с выгодой для себя. Надо ли «вывести его на чистую воду»

1. **Управление эмоциями в общении**

Принцип «эмоционального заражения» негативными эмоциями

Способы защиты от «эмоционального заражения»

Экспресс-приемы восстановления эмоционального равновесия

Создание индивидуальных программ самопомощи и профилактики стресса

1. **Установки в общении. Как создать и обеспечить позицию «Win-Win»**

«Личная зона» – открытая и скрытая область

Как сделать так, чтобы отношения стали теплее

Чем коллектив отличается от стаи

Как гарантировать общение без подстав и ревизии соглашений

Почему совместная деятельность эффективнее «холодной войны»

Можно ли победить в корпоративных войнах.