

Эффективная коммуникация и асертивность: как получить желаемое без конфликтов

Академия бизнеса EY
Кавказ и Центральная Азия

2 дня | 16 академических часов
12 CPD-единиц | 14 CPE-часов



Программа тренинга

День 1

Введение. Виды и составляющие коммуникации

Асертивность в коммуникации

- Понятие асертивности
- Стили поведения и общения и их ключевые черты

Практическое упражнение: сильные стороны и зоны риска каждого стиля поведения и общения

- Анализ собственного стиля поведения

Приемы асертивности

- Присоединение и контакт в коммуникации
- Уровни присоединения по Роберту Дилтсу

Практическое упражнение: присоединение по ценностям

- Шесть приемов асертивного поведения

Практическое упражнение: асертивное поведение

Структура коммуникации

- Игра «Коммуникация вслепую»
- Процесс и цели коммуникации
- Трехфокусное внимание в коммуникации
- Цикл деловой беседы

День 2

Техники активного слушания

- Уровни слушания
- Этапы восприятия информации в коммуникации: описание, понимание, принятие, оценка
- Пять техник активного слушания
- Практика техники парафразы

Деструктивные привычки в деловом общении

- Отличие навыка и привычки
- Цикл привычки
- Три признака деструктивной привычки в коммуникации
- Основные деструктивные привычки в коммуникации

Практическое упражнение: вопросы, повышающие осознанность

- Развитие внутреннего наблюдателя

Аргументация и контраргументация

- Основные принципы аргументации
- Ошибки аргументации

Практическое упражнение: различение аргументационных ошибок

Цели обучения

- Систематизировать свой опыт общения и получить осознанный взгляд на принципы коммуникации
- Получить проверенный набор фундаментальных инструментов общения
- Минимизировать барьеры коммуникации
- Учитывать свои потребности и интересы собеседника
- Предоставлять корректную и конструктивную обратную связь
- Демонстрировать уверенность в общении
- Стать партнером в коммуникации для клиентов и коллег



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Факторы успеха в деловой коммуникации
- ▶ Самоанализ своего уровня ассертивности и стиля общения
- ▶ 10+ рекомендаций, как избежать типичных барьеров коммуникации
- ▶ 15+ проверенных приемов и техник эффективного делового общения
- ▶ 5 распространенных деструктивных привычек деловой коммуникации и способы их нейтрализации
- ▶ Алгоритм работы с деструктивными привычками
- ▶ Возможность испытать инструменты в безопасной обстановке и получить обратную связь
- ▶ Практики, которые используются в компании EY
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

Как проходит обучение

- ▶ Лекционный формат с выполнением практических заданий под руководством преподавателя

Тренеры

Тренинг проводит команда бизнес-тренеров Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также международными квалификациями ACCA, ACCA DiplFR(Rus), CFA®, CIA®, CIMA®, DiplPSAS, IPMA®, MBA, MBTI®, PMP® и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: academy@kz.ey.com

Для кого этот тренинг

- ▶ Сотрудники, которые хотят улучшить качество своей коммуникации с коллегами, клиентами, партнёрами
- ▶ Сотрудники всех областей бизнеса

Форматы участия

Открытый формат

Тренинг проводится по расписанию Академии бизнеса EY с 10:00 до 17:00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

Корпоративный формат

Программа может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании.

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору места, сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента



EY

Building a better
working world