

---

Программа тренинга

# Эффективная КОММУНИКАЦИЯ



*Сначала понять, потом быть понятым. Стивен Кови*

---

# Описание тренинга «Эффективная коммуникация»

## Аудитория тренинга

Специалисты и руководители, которым необходимо повышать эффективность общения с коллегами

## Цель тренинга

Участники будут способны быстрее и точнее понимать распоряжения руководителей и сообщения коллег, понятней излагать свои мысли, занимать конструктивную позицию в конфликтной ситуации

## Идея тренинга

Информация – это «кровь» организации. Коммуникация, т.е. подготовка, «упаковка», передача, «распаковка» и понимание информации – основа всех бизнес-процессов. К сожалению, коммуникация, не всегда протекает эффективно. На каждом этапе возможны серьезные искажения и потери. В результате страдает бизнес.

Идеальное состояние коммуникации: передается только актуальная информация (необходимо и достаточно), она передается в минимально возможные сроки, в процессе передачи она не искажается (мысль переданная=мысль принятая).

В коммуникации можно выделить рациональный и эмоциональный уровни. Ошибки рациональности и негативные эмоции – причины неэффективности. Данный тренинг направлен на уменьшение количества таких ошибок.

Участники отработают навыки, которые позволят им:

- в полном объеме и без искажений понимать поступающую информацию, своевременно прояснять все детали;
- ясно и четко излагать свои мысли, обмениваться с коллегами полезной для бизнеса информацией;
- занимать конструктивную позицию в конфликтных ситуациях, понимать интересы сторон, находить общий язык с коллегами.

Это будет способствовать росту исполнительской дисциплины, повышению производительности труда, укреплению корпоративной культуры и большей слаженности командных действий.

## Размер группы

6 – 14 человек

## Длительность тренинга

2 тренинговых дня по 8 часов

# Результаты тренинга «Эффективная коммуникация»

## **ЗНАНИЯ:** после тренинга участники смогут лучше описать

- Три «кита» эффективной коммуникации: 1. Понятен, 2. Понимаю, 3. Конструктивно разрешаю конфликты
- Понятие идеальной коммуникации: мысль принятая = мысль переданная
- Требования к понятности слов, фраз, предложений
- Метод «Индийская техника»: скажи, поясни и помести в контекст
- Число Миллера (7±2) как максимальное количество объектов (слов), передаваемых адресату за один акт общения
- «Пирамида Б. Минто» как форма структурирования комплексной информации при письменной и устной коммуникации
- Правила построения «пирамиды»: разделяй убедительную и информационную пирамиду, «вверху» резюме «низа», в каждой группе идеи одного вида, идеи в каждой группе логически упорядочены, принцип **ВИСИ** (**В**заимно **И**сключающие, **С**овместно **И**счерпывающие)
- Структура передачи информационного сообщения (письменного или устного): введение, идея, почему/как, итог и следующие шаги
- Правила подачи «пирамиды»: по уровням, с «мостами», резюмировать
- Структура (перевернутая пирамида) и особенности (начинать с аргументов) построения введения
- Ответственность эффективного коммуникатора: не только за переданную, но и за полученную информацию
- Барьеры понимания: фильтры восприятия и дополнение реальности (по К. Роджерсу)
- Драйверы понимания: активное слушание, принятие позиции собеседника, открытость
- Техники активного слушания: не думать над ответом во время слушания, слушать, что бы понять, а не чтобы ответить, проверка понимания, резюмирование
- Техника работы с мнением собеседника 4 П: Пойми-Прими-Присоединись-Переведи в конструктив
- Уровни присоединения: факты, эмоции, ценности
- 5 стратегий разрешения конфликтов и техники их реализации и техники разрешения конфликта

## **НАВЫКИ:** после тренинга участники смогут лучше сделать

- Передать информацию простыми и понятными адресату терминами
- Объяснить непонятные термины, применяя «техническое объяснение» (рассказал, пояснил, привел пример)
- Строить фразы по «числу Миллера (7+2)»
- Доносить информацию по структуре «пирамида» (Б. Минто)
- Передать информацию по алгоритму (введение, идея, пирамида почему/как, итог и следующие шаги)
- Создать «включающее» введение в сообщение
- Снизить в своем общении действие барьеров понимания
- Использовать техники активного слушания
- Применять технику 4П для перехода от негативных эмоций к рациональному обсуждению
- Применять 3 основные техники разрешения конфликта: объективные критерии, обмен и компенсации, расчет.

## **ЦЕННОСТИ:** после тренинга участники будут чаще и активнее стремиться

- Стремиться понятно излагать свои мысли
- Стараться понимать мысли коллег
- Рационально разрешать конфликты

## Программа тренинга «Эффективная коммуникация»

Время	Активности 1-го дня
9:00 – 10:30	<p><b>Введение в тренинг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Мини-лекция «Кто? Что? Зачем? Как?»</li> <li>Мини-лекция «Три «кита» эффективной коммуникации: 1. Понятен, 2. Понимаю, 3. Конструктивно разрешаю конфликты»</li> <li>Знакомство. Сбор на флипчарт «Ожидания участников»</li> </ul> <p><b>Блок 1. Первый «кит» эффективной коммуникации: «Понятен»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ролевая игра «Донесите идею до собеседника» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»</li> <li>Мини-лекция «Понятие идеальной коммуникации: мысль принятая = мысль переданная»</li> <li>Демонстрационный видеофрагмент «Не понятен»</li> </ul>
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мини-лекция «Требования к понятности слов, фраз, предложений»</li> <li>Обсуждение видеозаписи игры «Донесите идею до собеседника»: как можно улучшить работу?</li> <li>Мини-лекция Метод «Индийская техника»: скажи, поясни и помести в контекст (пример или метафора)»</li> <li>Демонстрационный видеофрагмент «Индийская техника»</li> <li>Отработка метода «Индийская техника» (работа в парах): выступления и обсуждения результатов</li> </ul>
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мини-лекция «Понятные фразы. Число Миллера (7±2)»</li> <li>Индивидуальное упражнение «Мое число Миллера»</li> <li>Обсуждение видеозаписи игры «Донесите идею до собеседника»: как можно улучшить работу?</li> <li>Командное упражнение «Упростите текст, используя число Миллера и сделайте его понятнее, используя «индийскую технику»</li> </ul>
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Упражнение в большой группе «Поймите текст»</li> <li>Упражнение в парах «Бесструктурный и структурный документы» и его обсуждение в большой группе</li> <li>Мини-лекция «Принцип «пирамиды» при создании презентации»</li> <li>Демонстрационный видеофрагмент</li> <li>Командное упражнение «Структурируйте текст» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»</li> </ul>
17:40 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подведение итогов первого тренингового дня</li> </ul>

## Программа тренинга «Эффективная коммуникация»

Время	Активности 2-го дня
9:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мини-лекция «Темы первого дня»</li> <li>• Просмотр и обсуждение видеозаписи выступлений «Структурируйте текст»: как можно улучшить работу?</li> <li>• Мини-лекция «Правила создания «пирамиды». Структуру передачи информационного сообщения (письменного или устного): введение, идея, почему/как, итог и следующие шаги»</li> <li>• Командное упражнение и выступление делегатов «Структурируйте текст» с обсуждением «по горячим следам»</li> </ul>
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<p><b>Блок 2. Второй «кит» эффективной коммуникации: «Понимаю»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ролевая игра «Пойми задание» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»</li> <li>• Мини-лекция «Ответственность эффективного коммуникатора: не только за переданную, но и за полученную информацию»</li> <li>• Демонстрационный видеофрагмент</li> <li>• Просмотр и обсуждение видеозаписи выступлений «Пойми задание» : как можно улучшить работу?</li> <li>• Мини-лекция «Барьеры и драйверы понимания (К. Роджерс). Техники активного слушания»</li> <li>• Упражнение в парах «Включи драйверы, отключи барьеры» с обсуждением результатов в большой группе</li> </ul>
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<p><b>Блок 3. Третий «кит» эффективной коммуникации: «Конструктивно разрешаю конфликты»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ролевая игра «Конфликтная ситуация» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»</li> <li>• Мини-лекция «Работа с мнением: 4П»</li> <li>• Просмотр и обсуждение видеозаписи выступлений «Конфликтная ситуация» : как можно улучшить работу?</li> <li>• Упражнение в тройках (с наблюдателем) «4П» с обсуждением результатов в большой группе</li> </ul>
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ролевая игра «Договоритесь» » с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»</li> <li>• Мини-лекция «5 стратегий разрешения конфликтов по Томасу-Килманну»</li> <li>• Демонстрационные видеофрагменты</li> <li>• Просмотр и обсуждение видеозаписи выступлений «Договоритесь» : какие стили использовали, как можно улучшить работу?</li> <li>• Мини-лекция «Эффективные стратегии разрешения конфликтов (жесткая, партнерская, компромисс), и ситуации, когда их следует и не следует применять»</li> <li>• Отработка техник разрешения конфликтов в ролевых играх и их обсуждение</li> </ul>
17:40 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закрытие тренинга, подведение итогов</li> </ul>