

## Тренинг «Деловое общение. Навыки эффективного общения».

(2 дня – 18 учебных часов, с использованием видеосъемки)

Практическая деятельность каждого руководителя постоянно сопряжена с необходимостью общаться как со своими подчиненными, так и с партнерами, в целом, с большим количеством людей. Процесс взаимодействия и общения оставляет то или иное впечатление у партнеров по общению, таким образом, последующие контакты обычно обусловлены именно им, тем впечатлением, которое было создано в предыдущие контакты. Навыки эффективного общения для руководителя являются значимым профессиональным инструментом, которым надо уметь пользоваться, чтобы он работал на пользу, приводил к успешности деятельности и к карьерному продвижению. Деловое общение руководителя является неотъемлемой частью профессионально важных компетенций руководителя и сформированность навыков эффективного общения существенно влияет как на формирование, так и на поддержание имиджа успешного и грамотного управленца, способствует созданию благоприятного психологического климата в организации и поддержанию психологического здоровья как руководителя, так и его подчиненных.

Данный тренинг разработан для руководителей разного уровня и основной задачей его является развитие навыков делового общения, а так же изучению и освоению навыков результативного общения, которое осуществляется им в повседневной деятельности. Особое внимание в процессе тренинга уделяется содержанию общения, а не его форме и принятию совместного решения по результатам общения.

С целью повышения эффективности, в тренинге применяется видеосъемка с последующим просмотром и разбором ситуаций в процессе тренинга.

### В программе тренинга:

- Понятие общения. Построение общения. Структура общения.
- Общие психологические особенности делового общения.
- Принципы построения делового общения.
- Методы анализа собственной эффективности в общении.
- Постановка целей общения. Удержание цели в процессе общения.
- Установление контакта с партнером по общению.
- Восприятие партнера по общению.
- Навыки выслушивания и трактовки информации.
- Умение правильно задавать вопросы.
- Навыки управления процессом общения. Регулирование эмоционального состояния в процессе общения.
- Навыки убеждения в процессе общения.
- Правила формирования послания.
- Аргументация и эмоциональные высказывания.
- Значение возражений. Эффективная реакция на возражение партнера.
- Совместное принятие решений. Завершение делового общения.