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

Собрания не решают проблему, а являются пустой болтовней и тратой времени? Руководитель ставит подчиненному задачу по SMART, а подчиненный не может понять, что от него требуется? Разговор с коллегами – руководителями смежных подразделений 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?

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

**Что получат участники тренинга**

* Повысят эффективность взаимодействия с коллегами и клиентами. Разовьют коммуникационные навыки
* Научаться работать в коллективе с высоким уровнем персональных различий
* Изучат техники аргументации и ведения беседы в желаемом ключе
* Поймут, что движет людьми. Изучат типологию людей и узнают, какими словами и аргументами можно воздействовать на каждый психологический тип
* Научаться вести переговоры и сложные совещания
* Изучат методы защиты от манипуляций, смогут определить, где собеседник начал манипулировать
* Изменят установку в общении с позиции противоборства и на позицию сотрудничества
* Научатся доверять коллегам, но обеспечивать соблюдение принятых соглашений

**Тренинг адаптирован для:**

* Руководителей подразделений и их заместителей

**Продолжительность:** 1 день - 8 часов

**Программа**

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

Введение в тему

Классическая модель диалога и источники ошибок в общении

Диагностика навыка передачи информации

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

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

Алгоритм аргументации. Правила эффективной «упаковки» своих аргументов

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. **Решение конфликтов в коллективе**

Реальность человеческих взаимоотношений

Конфликтогены и причины конфликтов

Способы и методы решения конфликтов в подразделениях

Действия руководителя в различных фазах развития конфликта

1. **Переговоры с коллегами и клиентами. Достижение позиции Win-Win. Проведение сложных совещаний**

Структура проведения переговоров и совещаний

Практикум проведение переговоров – ролевая игра

Правила торга и взаимных уступок. «Принуждение» к миру

1. **Манипуляции и защита от манипуляций**

На чем базируются манипулятивные техники. Естественные источники программирования поведения человека. Основа построения НЛП практик

Признаки манипулятивного поведения собеседника

Три способа противостояния манипулятору. Какой способ противодействия не разрушит отношений. Какой способ использовать с коллегами

Алгоритм противодействия манипуляциям со стороны собеседника