

# Внутриорганизационные деловые коммуникации. Дистанционные коммуникации с удаленными подразделениями и филиалами

На семинаре рассматриваются принципы внутренних деловых коммуникаций, причины неэффективного общения, инструменты выстраивания результативных коммуникаций на всех уровнях с учетом личных, групповых и организационных особенностей сотрудников компании.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Семинар

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 2 дня

**Продолжительность обучения:** 16 часов

**Место проведения:** г. Москва, ул. Золотая, д. 11, бизнес-центр «Золото», 5 этаж. Всем участникам высылается подробная схема проезда на семинар.

**Для участников предусмотрено:**

Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** Сертификат об участии в семинаре.

## Для кого предназначен

Владельцев бизнеса, руководителей всех уровней, в т.ч. и управляющих региональными отделениями и филиалами, HR менеджеров, специалистов по развитию бизнеса, и всех, кто осознает важность и необходимость создания эффективных деловых коммуникаций.

## Цель обучения

Дать системные знания и практические инструменты организации эффективных внутриорганизационных коммуникаций межличностного и межгруппового уровней, подготовки и проведения любых внутренних мероприятий, внедрения процессов результативных коммуникаций с региональными представительствами, филиалами и удаленными подразделениями. Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

## Программа обучения

Основы процесса деловой коммуникации.

- Что такое коммуникационный процесс.
- Цели и-задачи коммуникаций: влияния и-воздействия, мотивации и-управления, информационные и-обучающие, организационные и-контролирующие.
- Основные элементы и-этапы процесса деловой коммуникации.
- Барьеры коммуникации (социо-культурные, психологические, механические, другие) и-методы их преодоления.
- Особенности разных видов коммуникаций: межличностных и-с помощью тех.средств, вербальных и-невербальных, формальных и-неформальных, вертикальных и-горизонтальных, нисходящих и-восходящих.
- Сильные и-слабые стороны разных структур организационных коммуникаций: иерархической, цепочечной, круговой, многосвязной.
- Связь мотивации персонала и-коммуникационных процессов: модели взаимодействия между-подчиненными и-руководителями, влияние информационной открытости, коучинг коммуникации, как-инструмент повышения личной эффективности, коммуникационные методы распознавания профессиональных мотиваторов, виды мотивирующей и-обучающей коммуникации.

????????????? ??????????: ?????? ?????????? ????? SMART, GROW. ????? ?????????????? ?????????????? ? ?????????????? ? ?????????????????? ?????????????? ?????????????? ??????????????

#### Основы успешного межличностного общения в-организации.

- Какие есть виды характеров, как-их различать и-как коммуницировать с-коллегами, подчиненными и-руководителями с-учетом особенностей их характеров.
- Особенности вербальной коммуникации с-разными типами людей по восприятию и-обработке информации (визуалы и-аудиалы, кинестетики и-дискретны), стилю и-типу мышления.
- Как добиться понимания: распознавание различий в-ценностных структурах, врата сортировки.
- Как избежать осложнений, способных привести к-тупикам в-межличностном общении? -Аксиомы коммуникаций в-деловых отношениях по П.Вацлавичу.
- Уровни коммуникаций (социально-ролевой, деловой, интимно-личностный) и-соответствующие модели поведения.
- Модели коммуникаций (доминирование, манипуляция, соперничество, сотрудничество, партнерство), риски и-возможности каждой модели, ролевая гибкость (умение применять разные модели коммуникации в-различных ситуациях) и-методы ее развития.

????????????? ??????????: ?????????? ?????????????? ?????????? ? ???? ?????????? ? ?????????????? ?????????????? ? ?????????????? ? ?????????????? ? ?????????????? ? ??????????????

#### Основы построения успешных внутригрупповых коммуникаций в-отделах и-подразделениях, внутриорганизационных и-межорганизационных проектах.

- Виды групп и-команд, сходства, различия, риски и-возможности каждого типа.
- Роли и-функции участников команд.
- Групповые эффекты и-методы их распознавания.
- Управление групповой динамикой.
- Коммуникативные инструменты командной работы.
- Технологии принятия групповых решений.

????????????? ??????????: ?????????????? ?????????????? ?????????????? ??????????. ?????? ?????????????? ??????.

#### Основы дистанционных коммуникации с-удаленными подразделениями, филиалами, дочерними предприятиями.

- Особенности дистанционных коммуникаций.
- Правила построения коммуникаций с-удаленными структурами.
- Инструменты дистанционных коммуникаций: скайп общение, видео-конференции, интранет системы, вебинарный тип общения и-обучения.
- Примеры дистанционных коммуникаций: компания с-развитой региональной розничной сетью в-России и-СНГ.

????????????? ??????????: ???? ?????????????? ?????????????????? ?????????????? ? ?????????? ??????????????

#### Законы вербальной и-невербальной коммуникации между-руководителем и-подчиненным, между-коллегами, с-клиентами и-партнерами.

- Виды коммуникаций: устно-речевая, письменно-речевая, невербальная.
- Формы речевой коммуникации: монолог, полемика, дискуссия, убеждение, демонстрация, др.
- Законы и-правила письменной коммуникаций.
- Построение делового сообщения. Техника активного слушания. Правила подачи и-получения обратной связи.
- Использование разных видов сообщения: «Я сообщение», «Сообщение— продажа», «Сообщение через-вопросы», «Сообщение через-эмоции», «Мотивирующее сообщение».
- Элементы невербального воздействия: поза, мимика, жесты, тон и-громкость, темп и-ритм речи.

????????????? ??????????: ?????????? ?????????????? ?????????? ??????????. ?????????? ?????????????????? ??????????????????

#### Критика подчиненных, эффективная двусторонняя обратная связь.

- Определение, формы и-виды критики. Коммуникативная обратная связь. Композиция грамотной критики. Ошибки в-критике. Порядок действий на- критику в-свой адрес.
- Мотивирующая и-останавливающая критика. Конструктивная и-деструктивная критика.
- Понимание цели и-результата критикующего разговора. Подготовка времени и-места. Знание индивидуальных особенностей критикуемого. Подготовка сценария разговора и-вариантов решения.
- Управление собственными эмоциями. Научение и-обратная связь.

????????????? ??????????: ????????? ?????????? ?????????????? ??????????. ????????? ????????? ??????????. ?????????????? ?????????????? ??????????????.

#### Управление конфликтами в-организации.

- Что такое конфликт и-конфликтная ситуация, каковы причины возникновения конфликтов.
- Типология организационных конфликтов по источникам возникновения, последствиям, масштабности, формам и-условиям.
- Диагностика конфликта: понимание истинных целей, распознавание предмета конфликта и-предмета спора, каково происхождение и-что сделано для-урегулирования конфликта.
- Этапы эскалации конфликта и-методы управления в-зависимости от-этапа.
- Типы поведения в-конфликте, плюсы и-минусы, рекомендации по выбору стиля в-разных типах конфликтов.
- Правила отношений в-конфликте для-конструктивного разрешения.
- Стратегии управления конфликтами: трудовыми, управленческими, между-подразделениями.

????????????? ??????????: ?????????? ?????????????? ?????? ?????????? ? ??????????. ?????? ?????????????? ?????????????? ??????????.

#### Распознавание и-преодоление манипуляций со-стороны подчиненных, руководителей, коллег.

- Природа манипуляции, причины ее возникновения.
- Виды манипулирования. Цели и-задачи. Плюсы и-минусы.
- Разница и-отличия в-понятиях влияние, воздействие, манипуляция.
- Осознанное и-неосознанное (сценарное) манипулирование.
- Типы манипулятивных коммуникаций «сверху вниз», «снизу вверх». Правила выхода в-сценарий «взрослый— взрослый».
- Качества и-компетенции, позволяющие не допускать манипуляций со-стороны. Рекомендации по их развитию.
- Типичные манипуляции и-способы реагирования.

????????????? ??????????: ?????? ?????????????? ?????????????? ? ?????? ?? ??? ? ?????????????? ????????? ? ?????????? ??????????.

#### Деловые мероприятия.

- Классификация и-задачи мероприятий: совещания, планерки, проектные группы, обучающие и-корпоративные мероприятия, стратегические сессии.
- Постановка целей мероприятия.
- Правила и-этапы подготовки и-проведения мероприятий.
- Стили поведения лидера на-различных мероприятиях, в-различных задачах, с-разными по уровню зрелости сотрудниками.

????????????? ??????????: ??? ? ?????????? ??????????. ?????????? ?????????? ? ?????????? ?????????? ??????????.

## Преподаватели

### ЩЕРБАТЫХ Елена Владимировна

Тренер, бизнес-консультант, коуч, психолог.

#### Сфера профессиональных интересов:

Разработка и проведение тренингов, семинаров для корпоративных заказчиков по направлениям: управление персоналом, процессами, проектами, стратегическое планирование, деловые коммуникации.

Бизнес-коучинг и консультирование: диагностика, оптимизация, выстраивание бизнес-процессов компании; формирование и обучение управленческой команды организации; формирование стратегического видения, целей, намерений на различных этапах развития организации; коучинг руководителей и ведущих специалистов, проведение тренингов и семинаров личностного развития.

#### Образование:

РГПУ им А.И.Герцена, психология; ГУ ВШЭ MBA «Управление организацией»; Институт психотерапии и клинической психологии, «Основы коучинга и профессиональная подготовка коучей».

**Опыт работы:**

Опыт работы в бизнесе: 15 лет, производство, розничная и оптовая торговля ТНП, управление розничными сетями (одежда 90 магазинов, мебель 32 магазина), создание и оптимизация ключевых бизнес-процессов, создание подразделений с «0», кризис – менеджмент, управление службой финансового менеджмента, руководство проектами, обучение и аттестация персонала.

**Опыт преподавания:**

Разработка и проведение обучающих программ в Университетской школе бизнеса МГУ им. Ломоносова, Институте психотерапии и клинической психологии, РГГУ.