

Эффективная коммуникация



Moscow
Business
Academy

 1 день

 8 академических часов

 Кофе-паузы днем и вечером

10:00–10:15

Введение

Знакомство, цель и программа семинара

10:15–11:00

Ключевые понятия

- Модели коммуникации
- Тенденции современной коммуникации
- Структура коммуникации

11:00–11:30

Коммуникация как процесс

- Основные принципы эффективного общения
- Айсберг коммуникации
- Внутриличный и межличностные аспекты коммуникации
- Барьеры коммуникации

Перерыв

11:30–11:45

11:45–13:00

Ключевые техники коммуникации

Практическое задание

Обеденный перерыв

13:00–14:00

14:00–14:30

Понимание конфликта

- Структура конфликта
- Нейробиология стресса

14:30–15:00

Работа с манипуляциями

- Техники противостояния манипуляции
- Ассертивное поведение

15:00–16:00

Технология управления конфликтами

- Модели и стратегии взаимодействия
- Методы и инструменты разрешения

Перерыв

16:00–16:15

 1 день

 8 академических часов

 Кофе-паузы днем и вечером

16:15–17:15

Практическое задание

Разбор кейсов для тренировки навыков разрешения конфликтов

17:15–17:30

Сессия вопросов и ответов

Подведение итогов