

## Внутренние коммуникации: управление конфликтами и работа с барьерами

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

Навыки работы с барьерами, сопротивлениями и возражениями

- Когда не возражают: это хорошо или плохо?
- Если возражают: как относиться к возражениям? Бояться или радоваться? Терпеть или раздражаться?
- Возражение — это особый вопрос
- Техника психологической устойчивости к возражениям: как держать удар?
- Сигналы возражений
- Типовые возражения, барьеры и сопротивления в коммуникациях, и как с ними работать
- Истинное или ложное возражение: как отличить одно от другого?
- Причины истинных и ложных возражений
- Потребности критиков, которые всегда возражают
- Предупреждение, профилактика возражений
- Техника работы с истинными и ложными возражениями
- Анализ и накопление опыта работы с возражениями
- Типичные ошибки в работе с возражениями: как их не допустить?

Принципиальные переговоры. Психологические защиты от манипуляций

- В чем различия: манипулирование или управление коммуникациями?
- Причины манипулирования. Почему партнер (коллега)

- манипулирует?
- Кем манипулируют чаще? Кем манипулируют редко или никогда?
- Сильные психологические защиты от манипулирования
- Технология принципиальных переговоров: проблемы, интересы, варианты, решения

#### Практикумы:

- Кейс «Переговоры с требовательным клиентом. Типичные возражения клиентов и способы преодоления»
- Кейс «Психологические защиты от манипулирования»
- Деловая игра «Компания мечты»

## День 2

### Эмоциональный интеллект и управление конфликтами в переговорах и коммуникациях с руководителем и коллегами

- Навыки коммуникаций, связанные с эмоциональным интеллект
- Эмоциональная рефлексия. Оценка собственного эмоционального состояния. Правило четырех раз
- Эмоциональная саморегуляция
- Оценка эмоционального состояния партнера по переговорам (коллеги по работе)
- Регулирование эмоционального состояния партнера по переговорам (коллеги по работе)

### Управление конфликтами в коммуникациях

- Факторы и конфликтогены во внутренних коммуникациях. Отношение к конфликту: кто виноват и что делать?
- Продуктивный и разрушительный конфликт: в чем различия?
- Динамика конфликтной ситуации
- Зоны конфликта: тема (содержание) и коммуникации
- Переход на личности, коммунальная зона и запуск разрушительного конфликта. Как контролировать коммунальную зону?
- Как сделать разрушительный конфликт продуктивным?

## Как повысить стресс-устойчивость в коммуникациях? Управление стрессом на работе и в жизни

- Как проявляется стресс на работе и в жизни
- Личная антистрессовая программа: пять подходов, техники и инструменты
- Управление стрессом на переговорах: что делать и что говорить?
- Как быстро восстановиться после напряженного рабочего дня?

### Практикумы:

- Кейс «Коммуникативный стресс на переговорах. Как управлять конфликтом на переговорах?»
- Кейс «Как поддерживать высокую работоспособность в условиях изменений в компании?»