

# Эффективная коммуникация и ассертивность: как получить желаемое без конфликтов

Академия бизнеса EY  
Кавказ и Центральная Азия

2 дня | 16 академических часов  
12 CPD-единиц | 14 CPE-часов



## Программа тренинга

### День 1

#### Трудные разговоры

- ▶ Почему люди избегают трудных разговоров и к каким последствиям это приводит. Практический кейс
- ▶ Алгоритм как себя вести в трудных разговорах
- ▶ Как восстановить безопасность в разговоре
- ▶ Как донести свою позицию без агрессии и услышать позицию и интересы собеседника

**Практическое упражнение:** тренировка алгоритма

#### Ассертивность в коммуникации

- ▶ Понятие ассертивности
- ▶ Стили поведения и их ключевые черты
- ▶ Анализ собственного стиля

#### Приемы ассертивности

- ▶ Присоединение и контакт в коммуникации
- ▶ Уровни присоединения по Роберту Дилтсу

**Практическое упражнение:** присоединение по ценностям

- ▶ Шесть приемов ассертивного поведения

**Практическое упражнение:** ассертивное поведение

### День 2

#### Техники активного слушания

- ▶ Уровни слушания
- ▶ Этапы восприятия информации в коммуникации: описание, понимание, принятие, оценка
- ▶ Пять техник активного слушания
- ▶ Практика техники парафразы

#### Деструктивные привычки в деловом общении

- ▶ Отличие навыка и привычки
- ▶ Цикл привычки
- ▶ Три признака деструктивной привычки в коммуникации
- ▶ Основные деструктивные привычки в коммуникации

**Практическое упражнение:** вопросы, повышающие осознанность

#### Аргументация и контраргументация

- ▶ Основные принципы аргументации
- ▶ Ошибки аргументации

**Практическое упражнение:** различение аргументационных ошибок

## Цели обучения

- ▶ Систематизировать свой опыт общения и получить осознанный взгляд на принципы коммуникации
- ▶ Получить проверенный набор фундаментальных инструментов общения
- ▶ Научиться вести трудные разговоры
- ▶ Минимизировать барьеры коммуникации
- ▶ Учитывать свои потребности и интересы собеседника
- ▶ Демонстрировать уверенность в общении
- ▶ Стать партнером в коммуникации для клиентов и коллег



## Что вы получите в результате обучения

- ▶ Алгоритм поведения в трудных разговорах
- ▶ Самоанализ своего уровня ассертивности и стиля общения
- ▶ 10+ рекомендаций, как избежать типичных барьеров коммуникации
- ▶ 15+ проверенных приемов и техник эффективного делового общения
- ▶ 5 распространенных деструктивных привычек деловой коммуникации и способы их нейтрализации
- ▶ Алгоритм работы с деструктивными привычками
- ▶ Возможность испытать инструменты в безопасной обстановке и получить обратную связь
- ▶ Практики, которые используются в компании EY
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

## Как проходит обучение

- ▶ Лекционный формат с выполнением практических заданий под руководством преподавателя

### Тренеры

Тренинг проводит команда бизнес-тренеров Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также международными квалификациями ACCA, ACCA DiplFR(Rus), CFA®, CIA®, CIMA®, DiplPSAS, IPMA®, MBA, MBTI®, PMP® и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: [academy@kz.ey.com](mailto:academy@kz.ey.com)

### Для кого этот тренинг

- ▶ Сотрудники, которые хотят улучшить качество своей коммуникации с коллегами, клиентами, партнёрами
- ▶ Сотрудники всех областей бизнеса

## Форматы участия

### Открытый формат

Тренинг проводится по расписанию Академии бизнеса EY с 10:00 до 17:00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

### Корпоративный формат

Программа может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании.

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору места, сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента



**EY**

Building a better  
working world