



Ассертивное поведение

Ассертивное поведение признается сегодня одним из ключевых аспектов эмоционального лидерства. Более того, согласно многим исследованиям, оно является важнейшим элементом при проведении переговоров, презентаций, решении конфликтов и работе с «трудными» клиентами.



Онлайн. 3 сессии по 3 часа



Очно. 2 дня

Что вы получите

- Осознаете привычные стереотипы поведения, которые мешают достижению результатов.
- Научитесь отслеживать свои привычные стереотипные реакции и менять их на ассертивные.
- Научитесь отстаивать свои интересы, не обижая собеседника, и поддерживать конструктивные взаимоотношения с ним с позиции равных.
- Познакомитесь с различными приемами противостояния нежелательному влиянию.
- Научитесь контролировать собственные эмоции и конструктивно реагировать на критику.
- Сможете выстраивать эффективные взаимоотношения с коллегами всех уровней для быстрого достижения поставленных целей.

Программа

1 «Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях»

- Ассертивное поведение как цивилизованный способ решения вопросов.
- Ситуации, когда необходимо уверенное поведение: взаимодействие с людьми более высокого статуса, влияние без использования полномочий, необходимость отстоять свою позицию.
- Привычные способы поведения в «трудных» ситуациях: агрессивное, пассивное, пассивно-агрессивное поведение и их последствия. Экспресс-тест.
- Индикаторы ассертивного поведения в индивидуальном и групповом взаимодействии.

2 «Манипуляции и защита от манипуляций»

- Манипуляции как влияние со скрытыми целями
- Распознавание манипуляций. Признаки манипулятивного поведения других людей.
- Остановка манипуляций. Способы пассивной и активной защиты от манипуляций.

3 «Уважительное убеждение. Техники ассертивного поведения»

- Последовательное отстаивание своих интересов без давления на партнера.
- Техника отстаивания своей позиции в группе.
- Способность настоять на своем, когда аргументов недостаточно.

4 «Психологическая самозащита. Ассертивная реакция на давление и критику»

- Виды деструктивного поведения других людей: давление, критика, провокации.
- Как сказать «нет» и сохранить отношения.
- Способ ухода от провокации.
- Метод уважительной самозащиты.
- Техника перехода от критических замечаний к решению вопроса
- Алгоритм из шести шагов для работы с возмущенным оппонентом/клиентом. Метод, трансформирующий конфликт в переговоры.



Ассертивное поведение

Программа

Модуль 1. «Вводный»

- Задача модуля – познакомить участников с будущей программой. Снять запросы на ожидания. Познакомить всех участников тренинга. Зафиксировать самые «острые» вопросы по заданным темам программы, на которые хотели бы получить ответы участники.

Модуль 2. «Бюджетирование в разрезе планирования численности персонала»

- Бизнес-игра. Игра дает участникам практические уроки по применению принципа Win-Win для достижения наилучших бизнес-показателей подразделений и компании в целом в меняющейся внешней среде.
- Бизнес-кейс. Задание на выработку командной тактики и конкретных действий между подразделениями для достижения лучших показателей. В ходе выполнения задания участники должны рассчитать достаточную численность персонала для выполнения собственных KPI. При этом соблюсти интересы других подразделений, а также общие взвешенные показатели компании.

Модуль 3. «Вознаграждение»

- Викторина по теме грейдинг. Задача блока убедиться, что HR и бизнес одинаково понимают базовые принципы и установки. Участникам задается серия вопросов с вариантами ответов, из которых они должны выбрать наиболее точный ответ.
- Мини-кейсы. Участники знакомятся с серией кейсов из практики по различным аспектам темы и вырабатывают собственные решения по заданным ситуациям. HR объясняет особенности каждого кейса и причины, по которым ситуация сложилась так или иначе.
- Диалоги. Общее обсуждение между всеми участниками и HR: что объединяет все эти ситуации? Какие закономерности наблюдаются во всех кейсах? Какой системный подход может помочь решить все эти ситуации? Как руководитель должен относиться к этим ситуациям? Что может помочь не запутаться? И т.д.
- Лайфхаки. Список рекомендаций о том, как поступить руководителю в ситуациях, связанных с вознаграждением.