8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

Мастер коммуникации в деловом общении. Межпоколенческая коммуникация

Современная деловая коммуникация требует не только умения ясно и убедительно передавать информацию, но и способности учитывать особенности собеседника, выбирать подходящий стиль взаимодействия, выстраивать обратную связь и конструктивно решать сложные рабочие ситуации. Особое значение приобретает межпоколенческая коммуникация, поскольку в современных организациях одновременно работают сотрудники с разным профессиональным опытом, ценностями, привычками и подходами к взаимодействию.

Дата проведения: 21 - 23 декабря 2026 с 10:00 до 17:30

Артикул: MC32127

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 3 дня

Продолжительность обучения: 24часа

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

Стоимость участия: 48 000 руб.

Для участников предусмотрено: Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: Удостоверение о повышении квалификации в объеме 24 часов.

Для кого предназначен

Руководителей организаций и структурных подразделений; руководителей и специалистов по управлению персоналом; руководителей проектных и рабочих команд; специалистов, взаимодействующие с сотрудниками разных поколений; специалистов, участвующих в переговорах, разрешении конфликтов и сложных рабочих ситуаций; сотрудников, заинтересованных в развитии навыков деловой коммуникации и командного взаимодействия.

Цель обучения

Сформировать практические навыки эффективного делового общения, межпоколенческого взаимодействия, предупреждения и разрешения конфликтов, проведения сложных разговоров и деловых переговоров.

Особенности программы

Программа посвящена практическим инструментам эффективного делового общения, взаимодействия сотрудников разных поколений, предупреждения и разрешения конфликтов, проведения сложных разговоров и деловых переговоров. Участники разберут типичные коммуникационные барьеры и конфликтогены, научатся адаптировать коммуникацию под ситуацию и особенности собеседника, давать конструктивную обратную связь и находить решения в сложных межличностных и рабочих ситуациях.
Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

ДЕНЬ 1. Основы эффективной деловой коммуникации.

Эффективная коммуникация в деловой среде.

- Понятие и критерии эффективной деловой коммуникации.
- Цели и задачи делового общения.
- Деловое и личное общение: основные различия.
- Барьеры и помехи в коммуникации.
- Типичные ошибки в деловом общении.
- Вербальная и невербальная коммуникация.
- Структура эффективного коммуникативного взаимодействия.
- Выбор стиля общения в зависимости от ситуации и собеседника.

Практикум: «Диагностика эффективности деловой коммуникации».

Каналы коммуникации и особенности восприятия информации.

- Модель коммуникации и основные элементы коммуникативного процесса.
- Каналы передачи и получения информации.
- Выбор канала коммуникации в зависимости от ситуации.
- Особенности восприятия и интерпретации информации.
- Личностные особенности участников коммуникации.
- Рациональные и нерациональные установки в деловом общении.
- Как адаптировать сообщение под особенности собеседника.
- Получение обратной связи и проверка понимания.

Практикум: «Передача информации с учетом особенностей собеседника».

Деловой стиль общения и коммуникационная гибкость.

- Основные стили делового общения.
- Директивный, партнерский и поддерживающий стили.
- Когда необходимо менять стиль коммуникации.
- Коммуникационная гибкость руководителя.
- Как сохранять конструктивность в сложном разговоре.
- Формирование доверия и делового контакта.

Практикум: «Выбор стиля коммуникации в различных рабочих ситуациях».

ДЕНЬ 2. Межпоколенческая коммуникация и деловое взаимодействие.

Межпоколенческая коммуникация в организации.

- Понятие межпоколенческой коммуникации.
- Особенности взаимодействия сотрудников разных поколений.
- Различия в подходах к работе, коммуникации, обратной связи и обучению.
- Ценности, мотивация и ожидания представителей разных поколений.
- Отношение к иерархии, авторитету и самостоятельности.
- Особенности восприятия руководителя сотрудниками разных поколений.
- Мифы и стереотипы о поколениях в рабочей среде.
- Как не допустить превращения возрастных различий в источник конфликтов.

Практикум: «Разбор типичных ситуаций межпоколенческого взаимодействия».

Коммуникация руководителя с сотрудниками разных поколений.

- Постановка задач сотрудникам с учетом особенностей восприятия информации.
- Как давать поручения и контролировать их выполнение.
- Обратная связь: как говорить о результатах работы.
- Критика и корректирующая обратная связь без разрушения рабочих отношений.
- Наставничество и передача опыта между поколениями.
- Взаимное обучение сотрудников разных поколений.
- Коммуникация при изменениях и внедрении новых технологий.
- Как объединять опыт старших сотрудников и новые подходы молодых специалистов.

Практикум: «Одна задача — разные поколения: выбор эффективной модели коммуникации».

Коммуникация в команде: сотрудничество и взаимопонимание.

- Внутренние коммуникации в организации.
- Коммуникационные роли участников команды.
- Согласование целей и ожиданий.
- Распределение ответственности.
- Синергия в командном взаимодействии.
- Причины коммуникативных сбоев в командах.
- Работа с недопониманием и различиями в рабочих подходах.
- Формирование культуры открытого общения.

Практикум: «Командная коммуникация: от разногласий к совместному решению».

ДЕНЬ 3. Конфликты, сложные коммуникации и переговоры.

Конфликтология в деловом общении.

- Природа и причины деловых конфликтов.
- Конфликт как результат нарушения коммуникации.
- Конфликтогены и их виды.
- Эскалация конфликтной ситуации.
- Типичные ошибки поведения в конфликте.
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- Предотвращение конфликтов в деловом общении.
- Особенности конфликтов между сотрудниками разных поколений.

Практикум: «Определение причин и стратегии поведения в конфликтной ситуации».

Технологии работы со сложными коммуникациями.

- Общение с конфликтными и эмоциональными собеседниками.
- Как реагировать на агрессию, давление и манипуляции.
- Работа с сопротивлением.
- Как сообщать неприятную информацию.
- Разговор о низких результатах и нарушениях.
- Как отказывать, не разрушая деловые отношения.
- Эмоциональная саморегуляция в сложной коммуникации.
- Алгоритм конструктивного разговора.

Практикум: «Сложный разговор: подготовка, проведение и завершение».

Переговоры как инструмент деловой коммуникации.

- Цели и задачи деловых переговоров.
- Подготовка к переговорам.
- Интересы и позиции сторон.
- Аргументация и контраргументация.
- Вопросы как инструмент управления диалогом.
- Работа с возражениями.
- Поиск взаимоприемлемых решений.
- Завершение переговоров и фиксация договоренностей.
- Коммуникационные ошибки, снижающие результативность переговоров.

Практикум: «Деловые переговоры: от подготовки до достижения договоренности».

Итоговый практикум «Мастер коммуникации».

Комплексная отработка навыков на ситуациях:

- постановка задачи сотруднику;
- обратная связь;
- межпоколенческое взаимодействие;
- конфликт между сотрудниками;
- сложный разговор руководителя с подчиненным;
- переговоры и согласование интересов;
- выбор канала и стиля коммуникации.

Итог: разработка индивидуального алгоритма эффективной деловой коммуникации.

Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Бизнес-тренер, консультант по коммуникациям и управлению персоналом, практический опыт обучения руководителей и специалистов.