blanchard CBSD



# Умение вести сложные диалоги

Москва | 2024




**единственный лицензированный провайдер решений Blanchard на территории России**

**Blanchard — ведущая международная компания по обучению и развитию лидерства.**

**Более 5 000 000 руководителей по всему миру применяют концепции Blanchard в своей работе.**

**Все программы компании основаны на многолетних исследованиях и практическом опыте экспертов института Blanchard.**

# О компании Blanchard

- Blanchard в 15-й раз вошла в список **«20 ведущих компаний в области развития лидерства»** (Top 20 Leadership Training Companies) по версии TrainingIndustry.com, 2024
- Blanchard названа **лучшим рабочим местом 2023 года** по версии The San Diego Union Tribune
- Blanchard вошла в **«Топ-10 ведущих компаний в сфере развития лидерства на Среднем Востоке»** (The Top 10 Emerging Leadership Development Companies in the Middle East), по версии HR Magazine, 2022
- Blanchard получила **награду за лучший продукт года** (Silver Stevie® Award for Best New Product of the Year in the 19th Annual International Business Awards®) по версии Stevie® Awards, 2022
- Blanchard заняла **девятое место среди партнеров и поставщиков услуг в области лидерства** в номинации Leadership 500 Awards по версии HR.com, 2015

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Преимущества обучения Blanchard

### Передовая архитектура обучения

Вы можете собрать гибкую систему обучения (от очного тренинга до смешанного или только асинхронного)

### Практическая применимость

Ваши участники уже с первых минут обучения будут получать не только практические советы, модели и теории, но и качественные инструменты, которые можно применить в работе

### Продвинутые методы учебного дизайна

Ваши участники будут вовлечены в процесс обучения за счет комбинаторики и разнообразия интерактивных элементов обучения

### Вовлекающее обучение

Ваши участники будут изучать материал через фильмы, тесты, опросники, ассесменты, интерактивные упражнения, микрозадания и др.

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Преимущества программы «Умение вести сложные диалоги»

### Связь с другими программами

Программа хорошо дополняет лидерские тренинги компании Blanchard, такие как «SLII» и «Руководство командой», помогая руководителям более эффективно применять управленческие навыки через умение вести сложные диалоги

### Лицензионная программа

Программа была создана в соавторстве с Крейгом Вебером

(автор книг «Conversational Capacity: The Secret to Building Successful Teams That Perform When the Pressure Is On», «Influence in Action: How to Build Your Conversational Capacity, Do Meaningful Work, and Make a Powerful Difference»)

### Качественные материалы

Программа включает в себя наглядные материалы, опросники и шаблоны, которые сразу же можно использовать на практике

### Обучение через практику

Благодаря этому подходу участники осваивают 4 вида поведения, критически необходимых, чтобы эффективно общаться в непростой ситуации

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# На какие вопросы отвечает программа

**Вот несколько ситуаций, с которыми может столкнуться руководитель:**

**Лучшие сотрудники конфликтуют и не умеют искать решения вместе**

Есть два сотрудника: оба болеют за дело и оба вовлечены. Но они не слышат и не понимают друг друга. Каждый отстаивает свою точку зрения, хотя лучшим решением могла бы быть какой-то третий вариант.

**Сотрудники молчат, когда руководитель рядом**

На командной встрече все сидят молча. Все на всё согласны, на просьбу задать вопрос или высказаться не реагируют — просто безмолвно присутствуют. На таких встречах руководитель не может увидеть реальную картину, понять все риски и проблемы.

**Сотрудники не умеет вырабатывать командные решения**

Сотрудники общаются в целом неэффективно — нечетко формулируют идеи, слабо аргументируют. При этом им не интересно чужое мнение: они лишь сообщают свое и критикуют, обесценивая чужое.

**Сотрудник не готов к обсуждению своих идей — его травмируют любые комментарии и вопросы**

Сотрудник очень болезненно реагирует на любые критические замечания или даже на вопросы, которые ему задают коллеги. Он сбивается, волнуется и из-за этого не может «продать» свои идеи другим — ценные предложения отвергаются.

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Что дает внедрение программы «Умение вести сложные диалоги» организации

### Стимулирование инноваций

Люди открыто делятся идеями друг с другом. Каждый услышан, и каждый без страха вносит свой вклад. В итоге общая хорошая идея превращается в великую. Именно так рождаются инновации.

### Повышение вовлеченности

Люди общаются открыто, содержательно, с интересом к информации, которую можно получить. Командный дух растет, в отношениях с коллегами растет доверие. В такой команде хочется работать и достигать.

### Повышение продуктивности

Разрыв между тем, что одни говорят, а другие слышат, сокращается. Сбои в общении и недопонимание исчезают. Так и начинается настоящая работа вместе.

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Форматы проведения обучения



## Очный тренинг

- Подготовка
- Очно 1 день
- Применение



## Вебинары

- Подготовка
- 2 вебинара по 3 часа
- Применение

Модули «Подготовка» и «Применение» находятся на платформе BlanchardExchange

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Формат: очный тренинг или вебинары



# Дизайн программы обучения

**1 день очно или 2 вебинара**



## ПОДГОТОВКА

участники знакомятся с ключевыми понятиями, выполняют предварительные задания на платформе BlanchardExchange — это помогает пройти курс наиболее эффективно и научиться общаться открыто, сбалансированно и необоронительно



## ИЗУЧЕНИЕ

участники учатся отслеживать свои реакции, что помогает давать более осознанные ответы в ситуациях непростого общения, знакомятся с набором навыков, необходимых для умения вести сложные диалоги, изучают особые модели поведения, которые уравновешивают открытость и интерес, создавая необходимый баланс



## ПРАКТИКА

участники отрабатывают новые навыки через различные активности и получают обратную связь от своих коллег и тренера



## ПРИМЕНЕНИЕ

участники применяют полученные навыки в рабочей среде, что позволяет повысить способность и каждого участника, и команды решать сложные задачи, сохраняя при этом отличные отношения

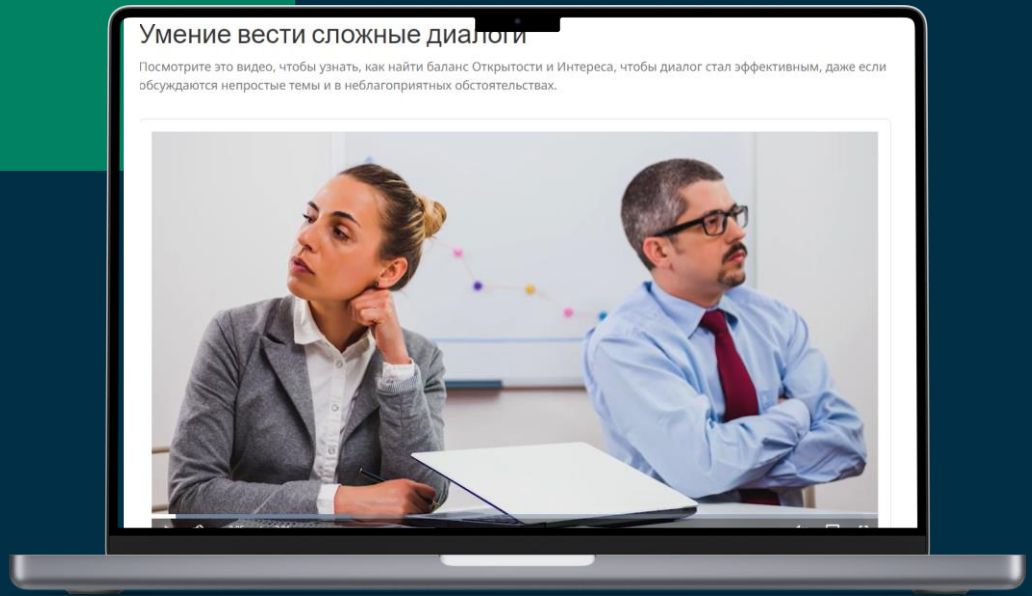
© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Подготовка

## 3 предтренинговых задания:

- Видеоролик. Умение вести сложные диалоги
- Рабочий лист. Сложные разговоры
- Опросник. Типичное поведение

Задания занимают 15–20 минут и помогают подготовиться в тренингу, чтобы он прошел наиболее эффективно и был максимально практичным.




© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Изучение и Практика. 1 день

| МОДУЛЬ | ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ |
|---|---|
| **1. СЛОЖНЫЕ ДИАЛОГИ** | • Преимущества свободного владения навыком ведения сложных диалогов<br>• Баланс в беседе: ОТКРЫТОСТЬ и ИНТЕРЕС как основа образа мышления, которое нацелено на поиск решений, а не на отстаивание своей правоты или сохранение собственного комфорта<br>• Дисбаланс: что происходит, когда мы хотим минимизировать конфликт и теряем ОТКРЫТОСТЬ либо желаем победить в споре и теряем ИНТЕРЕС |
| **2. ОСОЗНАННОСТЬ В ДИАЛОГЕ** | • Базовые реакции БЕЙ или БЕГИ, и как они влияют на нашу способность вести диалог<br>• Опросник «Естественные реакции», который помогает понять, склонны ли мы к той ли иной реакции, когда сталкиваемся с различными триггерами<br>• Определение собственных триггеров, запускающих реакции БЕЙ или БЕГИ и выводящих нас из баланса<br>• Алгоритм осознанной работы с триггерами<br>• «Журнал триггеров» и его использование |
| **3. ОТКРЫТЫЙ ОБРАЗ МЫШЛЕНИЯ** | • Смещение фокуса внимания на то, чтобы найти наилучшее решение, а не чтобы победить в споре или сохранить комфорт<br>• Отношение к своей точке зрения как к гипотезе, а не как к единственно верной позиции<br>• Многообразие мнений и точек зрения как основа для поиска наилучшего или креативного решения<br>• Три вопроса, которые нужно держать в голове, чтобы сохранять открытый образ мышления |
| **4. НАВЫКИ** | • Виды поведения, которые помогут установить баланс между ОТКРЫТОСТЬЮ и ИНТЕРЕСОМ<br>• Отработка 4 видов поведения, которые создают необходимый баланс в общении<br>• Как сформулировать свою точку зрения четко, кратко и понятно<br>• Как объяснить свою логику рассуждения, которая привела вас к определенным выводам<br>• Зачем тестировать свою точку зрения и как это делать<br>• Как привлечь коллег к обсуждению и использовать их знания, мысли и интуицию для выбора эффективного решения<br>• Индивидуальный план действий по развитию навыков ведения сложных диалогов |

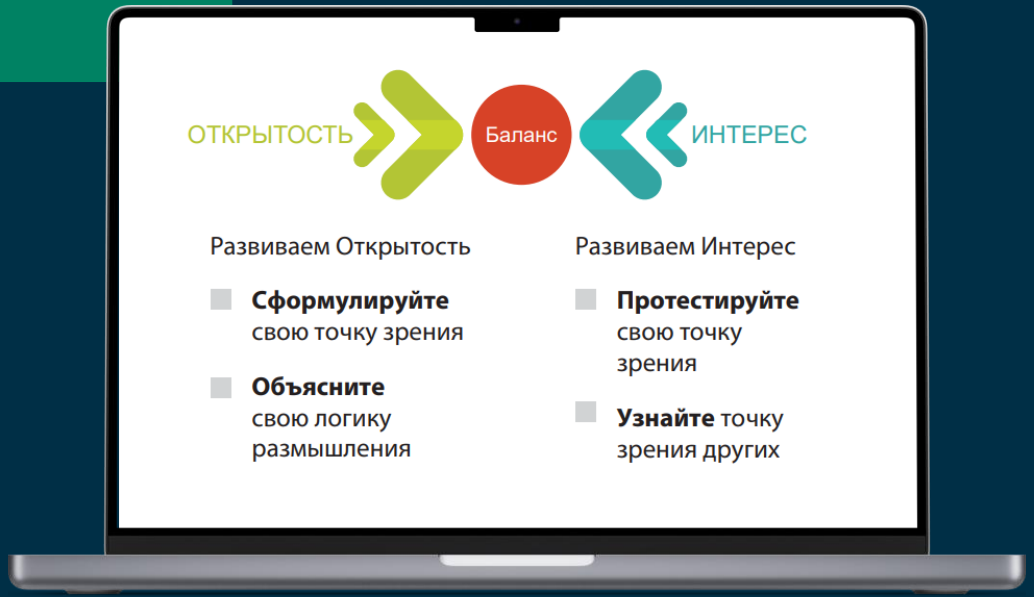
© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Применение на рабочем месте

**Материалы на платформе BlanchardExchange для закрепления навыков**

Применение навыков вести сложные диалоги может вызвать затруднения на первых этапах. Чтобы помочь руководителю успешно пройти этот период, мы разработали дополнительные материалы: рабочие листы для проведения сложных диалогов, «Журнал триггеров», краткий справочник по ключевым идеям и концепциям, буклет с основной информацией.

Помимо этого на портале в разделе «Шпаргалки» есть много дополнительной информации по теме. Например, 6 способов сделать совещания более эффективными, видео про то, так усилить навыки влияния, и другие материалы.




© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

# Дополнительная информация по решениям Blanchard

# Все решения Blanchard



SLII. Ситуационный подход в руководстве



Начинающий руководитель



Руководство командой



Выстраивая доверие



Умение вести сложные диалоги



Лидерство в изменениях



Эффективные диалоги в стиле коучинг



Руководство собой



Лидерство в удаленных командах

© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать

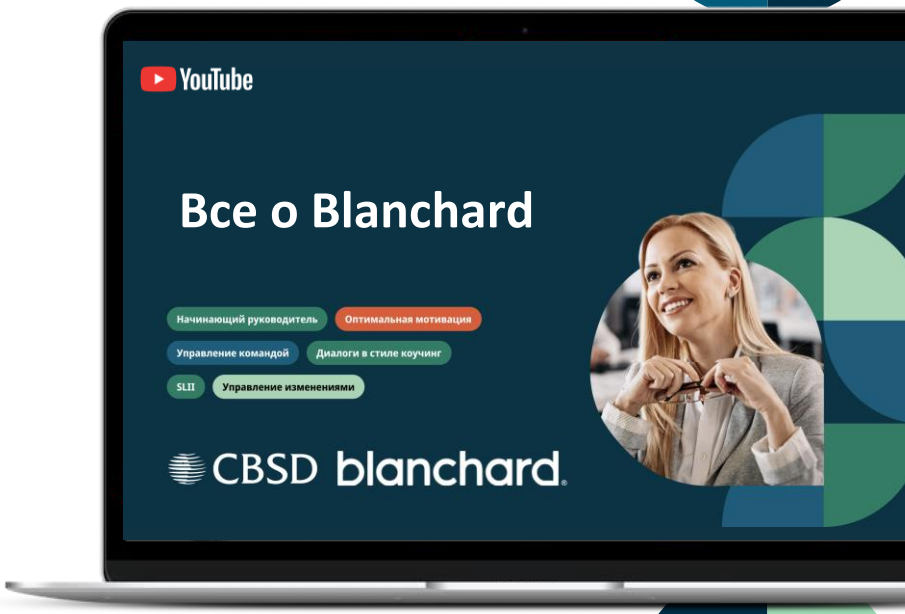
blanchard CBSD

# Доверьте нам развитие ваших лидеров!

+7 (495) 234–07–67

cbsdinfo@cbsd.ru

Наш сайт | YouTube | Telegram | ВКонтакте




© 2024 CBSD • Все права защищены. Не копировать