



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

Командная эффективность и управление конфликтами

Участники тренинга, целевая группа

Курс предназначен для руководителей, желающих развить свои управленческие навыки. Опыт прохождения лидерских и управленческих тренингов приветствуется.

Курс может быть также полезен специалистам, которых рассматривают на замещение управленческих должностей.

Цели курса

- Ознакомление с основными современными управленческими теориями.
- Развитие навыков руководства персоналом.
- Разбор и оценка существующих в компании приемов управления. Понимание их эффективности и, при необходимости, внесение коррективов.

Продолжительность курса

2 дня. Интерактивный тренинг с большим количеством практических упражнений и разбираемых кейсов. В ходе тренинга участники решают практические задачи, связанные с анализом управленческих ситуаций и принятием верных и эффективных управленческих решений.

Методика

- **Теоретическая** часть включает изучение модели «Управленческий цикл» и других смежных моделей.
- **Практическая** часть тренинга дает участникам базовые навыки работы с подчиненными.
- Руководители принимают активное участие в групповых работах/обсуждениях, выполняют индивидуальные задания, анализируют свои действия с целью повышения эффективности взаимоотношений с каждым из своих подчиненных.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

Управление сотрудниками в команде (40 мин)

- Суть управленческой деятельности.
- Понятие управленческого цикла – шаг и инструменты.
- Построение управленческой оболочки.
- Тестирование участников на склонность к управленческой работе.

Правила коммуникации (80 мин)

- Модель эффективной коммуникации Фон Туна.
- Тестирование на развитость различных форм «слушания» собеседников:
 - Интерпретация результатов тестирования
 - Разбор профилей участников тренинга
 - Практические упражнения по отработке правильной коммуникации
- Особенности восприятия различных типов людей:
 - Case study. Разбор практических ситуаций участников тренинга.

Постановка целей для группы/команды и сотрудника (90 мин)

- SMART-модель постановки целей:
 - Теоретические основы
 - Плюсы и минусы модели
 - Практика применения
- Как правильно поставить задачу и получить подтверждение о ее понимании сотрудником.
- Перефразирование при постановке цели.
- Понятие образа конечного результата и его описание.
- Идеальное исполнение – что это такое?
- Расстановка приоритетов.
- Практикум постановки целей группе и сотруднику:
 - Case study по постановке задачи и уточнение ее понимания

Контроль (60 мин)

- Понятие контроля.
- Какие контроли бывают. Типы контроля:
 - Результативный, финальный

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

- Процессный
- Промежуточный
- Периодический
- Выборочный
- Периодичность контроля.
- Виды контроля:
 - По результату
 - По объему выполненной работы
 - По качеству выполненной работы
 - По компетенциям сотрудника
- Опасности чрезмерного контроля.

Обратная связь сотруднику (60 мин)

- Что такое обратная связь? Определение и понятие.
- Модели предоставления обратной связи:
 - Сэндвич
 - С предварительной оценкой сотрудника
- Какие формы обратной связи бывают:
 - Индивидуальная
 - Коллективная
 - Авансовая, развивающая
 - Корректирующая
 - Устная
 - Письменная
- Необходимость обратной связи.
- Потребности сотрудника в руководстве.
- **Практика.** Решение управленческих ситуаций (кейсов).

Мотивация персонала (90 мин)

- Теория мотивации Герчикова.
- Определение собственного мотивационного профиля:
 - Тест
- Мотивационный процесс:
 - Элементы и составные части
 - Последовательность процесса
- Значение социального аспекта в мотивации.
- Как повысить мотивацию и снизить риск демотивации персонала:
 - Рекомендации и советы

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

- **Практика.** Упражнения, обработка мотивационных бесед с подчиненными.

Оценка готовности сотрудника и команды к выполнению задания (30 мин)

- Оценка уровня мотивации сотрудника к решению данной задачи.
- Оценка уровня подготовленности сотрудника к решению данной задачи.
- Анализ соотношения мотивация-знания.
- Выбор определенного стиля управления на основе анализа.
- Выбор вида контроля и коммуникации с сотрудником.
- **Практика.** Решение управленческих ситуаций (кейсов).

Ситуационное лидерство (60 мин)

- Развитие сотрудников по матрице ситуационного лидерства.
- Факторы готовности сотрудника: мотивированность и компетентность.
- Четыре уровня готовности сотрудника. Поведенческие индикаторы каждого уровня:
 - Замотивированный новичок
 - Пассивный непрофессионал
 - Незаинтересованный профессионал
 - Замотивированный профессионал
- Критерии выбора сотрудника для постановки задачи.
- Индивидуальные планы развития сотрудников.
- **Практика.** Выбор сотрудника под задачи.

Модели поведения руководителя (30 мин)

- Умения и компетенции руководителя.
- Поддерживающее (мотивирующее) и директивное поведение.
- Сильные стороны и риски каждого типа поведения.
- Выбор модели поведения руководителя для каждого уровня готовности сотрудника.
- **Практика.** Решение управленческих ситуаций (кейсов).

Инструктирующий стиль (30 мин)

- Планирование. Умение мыслить результатами.
- Техника постановки задачи для замотивированного новичка.
- **Практика.** Отработка инструктирующего (директивного) стиля.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

Развивающий стиль (30 мин)

- Техники аргументации для развивающего (наставнического) стиля.
- Создание перспектив для подчиненных на уровне «пассивный непрофессионал». Образ будущего.
- **Практика.** Отработка аргументационных техник.
- Вовлечение, трансляция собственных идей.
- «Продажа» своей идеи – способы вовлечения.
- **Практика.** Отработка развивающего стиля.

Обучение на рабочем месте (30 мин)

- Как учатся взрослые?
- Что побуждает сотрудника к обучению?
- Природные склонности и особенности развития сотрудников.
- Какие типы обучающихся встречаются.
- Способы развития и обучения.
- Что можно развить и что нельзя/трудно.
- Сколько времени займет обучение и развитие.
- Какие ресурсы у вас есть для развития сотрудников.
- **Практика.** Решение управленческих ситуаций (кейсов).

Мотивирующий стиль (30 мин)

- Модели мотиваций.
- **Практика.** Освоение мотивационных моделей.
- Многоуровневая профессиональная диагностика сотрудника (коммуникационные навыки, убеждения, мотиваторы, характер, уровень развития компетенций).
- **Практика.** Отработка профессиональной диагностики сотрудников.

Дополнительный инструментарий – управление конфликтами (30 мин)

- Определение стратегии поведения в конфликтных ситуациях:

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

- Тест
- Открытость руководителя и ее значение в работе с подчиненными.
- Обратная связь в конфликтной ситуации.
- Правила критики:
 - Case Study

Теория конфликтов и определения (40 мин)

- Что такое конфликт?
- Какие бывают конфликты?
- Причины возникновения и правила поведения.
- Психологические источники конфликтов – внутренние и внешние.
- Как относиться к конфликтам?

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях (20 мин)

- Теория Томаса – Киллмена.
- Тестирование на предпочтительные стратегии поведения.
- Объяснение результатов тестов.
- Определение эффективных и неэффективных стратегий поведения в ситуации конфликта.
- **Упражнение.** Коррекция поведения.
- Case study.

Поведение (40 мин)

- Безвыходные ситуации. Как искать выход?
- Разграничение понятий "люди" и "проблемы".
- Определение подлинных интересов обеих сторон.
- Определение вопросов, с помощью которых можно выявить подлинные интересы другой стороны и её позицию в переговорах.
- Нахождение альтернативных вариантов решения проблем, формулирование лучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.
- **Ролевые игры с практическими примерами участников.**
- **Разбор кейсов.**

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

Курс заканчивается подготовкой программы собственного развития

Результат обучения

1. Структурированное понимание принципов эффективного руководства персоналом
2. Осознание и оценка собственной предпочитаемой стратегии управления людьми
2. Знания и навыки использования эффективных подходов и моделей в управлении персоналом
3. Повышение качества принимаемых управленческих решений

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org