|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **блоки** | **элемент** | **время (мин)** | **содержание** | **комментарий** |
| **вступление** | **Вступление** | 5 | Приветствие, правила работы, цель, процесс, результат |  |
|  | **Упражнение (вход)** | 5 | Вам нужно донести до собеседника вашу точку зрения. Тема обсуждения: ключевые навыки руководителя При этом каждый участник беседы получают отдельную вводную и должен доказать свои тезисы | Выслать участникам индивидуальные вводные |
|  | **Обсуждение** | 5 | Почему мы не слышим друг друга? Хотим высказаться, оцениваем, советуем, неверно интерпретируем |  |
| **Пассивное слушание** | **Теория** | 5 | Уровни слушания. Неслушание, пассивное, активное, эмпатическое. Пассивное слушание как навык внимательно, не отвлекаясь слушать и слышать своего собеседника. Принципы пассивного слушания: молчаливое слушание, фокус на собеседника, краткие поддерживающие реплики |  |
| **Упражнение** | 12 | Работа в тройках В течении минуты подумайте о какой теме вы хотели бы рассказать, выпишите себе 3-4 основных тезиса По очереди рассказывайте в течении 2 мин. Второй участник максимально внимательно слушает, не отвлекаются и пытаются точно подметить основные тезисы. Контроллер следит за вторым участником, его поведением и словами. | Выслать участникам чек-лист |
| **Активное слушание** | **Теория** | 7 | Активное слушание как способ получить от собеседника максимум информации, разговорить его, докопаться до истинных причин его поведения. Спциальные техники активного слушания: открытые вопросы, уточнения, эхо, логическое следствие, перефразирование, резюме. Демонстрация видеопримеров активного слушания |  |
| **Упражнение** | 20 | Дана ситуация. А знает истинную причину Б не знает, должен выяснить с помощью активного слушания С контроллер (чек-лист) | Выслать участникам чек-лист |
| **Эмпатическое слушание** | **Теория** | 5 | Иногда нам нужно пойти дальше и не просто узнать факты и информацию, но эмоционально почувствовать собеседника, понять его переживания. Алгоритм эмпатического слушания: эмпатия - признание эмоций - совет или поддержка - признание эмоций |  |
| **Упражнение** | 20 | Расскажите историю, ваш собеседник должен понять, что вы чувствовали, какие эмоции испытывали. Работаем по алгоритму. Про снегопад, пробки и ваше раздражение. Ваш подчиненный регулярно опаздывает и придумывает нелепые отговорки. Вы приобрели новую машину/квартиру, сходили в кино/театр - восторг | Выслать участникам чек-лист |
| **Заключение** | **Выводы и вопросы** | 6 |  |  |
|  |  | **90** |  |  |
|  |  |  |  |  |