АКАДЕМИЯ ГОРБАЧЕВЫХ

РЕЧЕВАЯ САМООБОРОНА

Корпоративный мастер-класс · 4 часа

01 О ПРОГРАММЕ

«Речевая самооборона» - это пошаговый алгоритм перевода конфликта в рациональное русло и договоренности, применяемый в переговорах с коллегами, руководством, клиентами и партнёрами. Помогает вовремя заметить начало конфликта, сохранить самообладание и договориться без потери результата и отношений.

02 ДЛЯ КОГО

- Руководители и линейные менеджеры
- Специалисты по продажам и работе с клиентами
- HR и специалисты по внутренним коммуникациям
- Сотрудники подразделений с высокой коммуникационной нагрузкой — переговоры, работа с претензиями, публичные ответы

03 РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

После мастер-класса участники смогут:

- Замечать начало конфликта по реакциям эмоционального центра и вовремя включать самоконтроль
- Применять пошаговый алгоритм управления конфликтной коммуникацией — от нападения до договорённости или экологичного разрыва
- Использовать амортизаторы и приёмы речевой самообороны вместо оправданий и встречных нападений
- Формулировать цель переговоров через ЧОДС (что оппонент должен сделать) и выходить на конкретную договорённость
- Различать типы конфликтов и осознанно выбирать между переговорами и разрывом коммуникации

04 ФОРМАТ

- Продолжительность: 4 часа (240 минут), один перерыв
- Формат: очно, на площадке заказчика
- Возможность проведения как для мини-группы до 12 человек, так и на аудиторию 100+ учатсников

АКАДЕМИЯ ГОРБАЧЕВЫХ

05 ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА

ВРЕМЯ	БЛОК	СОДЕРЖАНИЕ
0:00–0:15 (15 мин)	**Открытие**	Знакомство, контракт группы, ожидания участников от мастер-класса
0:15–0:55 (40 мин)	**Блок 1. Формулы конфликта**	Что такое конфликт. Три формулы речевой самообороны: Рацио + Эмоцио = 100%; Конфликт = Результат − Ожидания; конфликты возникают там, где нет предварительных договорённостей
0:55–1:35 (40 мин)	**Блок 2. Управление собой**	Эмоциональный и рациональный центры. Первые шаги алгоритма: заметить нападение, внутренняя команда «стоп-внимание», сохранение внешнего равновесия
1:35–1:50 (15 мин)	**Перерыв**	—
1:50–2:30 (40 мин)	**Блок 3. Управление оппонентом**	Амортизация конфликта. Приёмы речевой самообороны. Формулировка цели коммуникации через ЧОДС (что оппонент должен сделать)
2:30–3:05 (35 мин)	**Блок 4. Договорённость или разрыв**	Как довести коммуникацию до договорённости за 3–4 шага. Когда и как экологично прервать коммуникацию
3:05–3:45 (40 мин)	**Практикум**	Отработка алгоритма на рабочих кейсах участников — в парах и мини-группах, с разбором и обратной связью тренера
3:45–4:00 (15 мин)	**Завершение**	Итоги, ответы на вопросы, обратная связь участников

06 МАТЕРИАЛЫ УЧАСТНИКОВ

— Рабочий конспект алгоритма речевой самообороны
— Чек-лист амортизаторов и приёмов речевой самообороны
— Карточки с рабочими кейсами для практикума