АКАДЕМИЯ ГОРБАЧЕВЫХ

РЕЧЕВАЯ САМООБОРОНА

Корпоративный курс · 2 дня · 16 часов

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

По итогам программы участники смогут:

- Замечать начало конфликта по реакциям эмоционального центра и вовремя включать самоконтроль
- Проходить полный алгоритм речевой самообороны — от нападения до договорённости или экологичного разрыва
- Свободно применять амортизаторы и приёмы речевой самообороны вместо оправданий и встречных нападений
- Распознавать и исправлять типичные ошибки противостояния речевому нападению в собственной речи
- Формулировать цель переговоров через ЧОДС и доводить коммуникацию до конкретной договорённости
- Отличать осознанное давление оппонента от эмоционального выплеска и выбирать соответствующую тактику
- Понимать собственные ценности, долженствования и психокомплексы, из-за которых легче поддаться манипуляции
- Формулировать просьбы и конструктивные отказы, которые сохраняют отношения
- Экологично прерывать коммуникацию в острой фазе конфликта
- Разбирать чужие сценарии переговоров и конфликтов через алгоритм речевой самообороны

АКАДЕМИЯ ГОРБАЧЕВЫХ

04 ФОРМАТ

— Продолжительность: 16 часов (два тренинг-дня по 8 часов), обед и два кофе-перерыва в каждый день

— Формат: очно, на площадке заказчика, дни могут идти подряд или с перерывом до недели

— Рекомендуемая численность группы: до 100 человек. Второй день предполагает более глубокую работу

05 ПРОГРАММА

День 1

ВРЕМЯ	БЛОК	СОДЕРЖАНИЕ
0:00–0:20 (20 мин)	**Открытие**	Знакомство, контракт группы, ожидания участников от тренинг-дня
0:20–1:20 (60 мин)	**Блок 1. Формулы конфликта. Управление собой**	Что такое конфликт. Формула Рацио + Эмоцио = 100%. Первые шаги алгоритма: заметить нападение, внутренняя команда «стоп-внимание», купирование эмоционального центра
1:20–1:35 (15 мин)	**Кофе-пауза**	—
1:35–2:35 (60 мин)	**Блок 2. Внешнее равновесие и амортизация**	Правило СССП (каким был внешне до нападения, таким остался и после). ЗЛИ — Забота, Любопытство, Интерес. Каталог амортизаторов и их отработка в парах
2:35–3:35 (60 мин)	**Блок 3. Приёмы РСО и ЧОДС**	Вопрос или комментарий как приём речевой самообороны. Цель коммуникации через ЧОДС. Уход в договорённость: предложение по существу дела, фиксация первого шага
3:35–4:35 (60 мин)	**Обед**	—
4:35–5:35 (60 мин)	**Блок 4. Формулы конфликта и эмоциональная гигиена**	Конфликт = Результат − Ожидания. Формула эмоционального выгорания. Профилактика: техники эмоциональной гигиены, предварительная договорённость
5:35–5:50 (15 мин)	**Кофе-пауза**	—
5:50–6:50 (60 мин)	**Блок 5. Ошибки противостояния нападению**	Типичные ошибки: местоимения «ты/вы», оправдания, вопросы о третьих лицах, конфликтогенные слова. Осознанные и неосознанные типы нападающих
6:50–7:50 (60 мин)	**Практикум**	Отработка полного алгоритма на рабочих кейсах участников — в парах и тройках, с разбором и обратной связью тренера

ВРЕМЯ	БЛОК	СОДЕРЖАНИЕ
7:50–8:00 (10 мин)	**Завершение**	Итоги дня, ответы на вопросы, обратная связь

День 2

ВРЕМЯ	БЛОК	СОДЕРЖАНИЕ
0:00–0:15 (15 мин)	**Открытие дня 2**	Разбор практики между блоками, ответы на вопросы по алгоритму
0:15–1:15 (60 мин)	**Блок 6. Внутренние причины конфликта**	Три подхода к самопознанию: ценности — что значимо и ценно; долженствования — неосознанные ожидания от себя и других; психокомплексы — эмоциональные «струны», на которые давят манипуляторы
1:15–1:30 (15 мин)	**Кофе-пауза**	—
1:30–2:30 (60 мин)	**Блок 7. Разрывы коммуникации**	Разрыв коммуникации и разрыв отношений: в чём разница. Вербальные приёмы экологичного прерывания острого конфликта
2:30–3:30 (60 мин)	**Блок 8. Просьбы и отказы**	Формулирование просьб: амортизатор, утвердительная форма, вербальное рукопожатие. Конструктивный отказ: фраза с минусом и с плюсом, фиксация дальнейших шагов
3:30–4:30 (60 мин)	**Обед**	—
4:30–5:30 (60 мин)	**Блок 9. Разбор практических примеров**	Анализ видеопримеров публичных выступлений и переговоров: разбор чужих сценариев через алгоритм речевой самообороны
5:30–5:45 (15 мин)	**Кофе-пауза**	—
5:45–7:15 (90 мин)	**Итоговый практикум**	Комплексная отработка полного алгоритма на кейсах компании — ролевые тренировки, разбор и обратная связь тренера
7:15–8:00 (45 мин)	**Завершение курса**	Итоги двух дней, обратная связь участников, рекомендации по внедрению в работу

06 МАТЕРИАЛЫ УЧАСТНИКОВ

- Рабочий конспект алгоритма речевой самообороны
- Чек-лист амортизаторов и типичных ошибок противостояния нападению
- Карточки с рабочими кейсами для практикума обоих дней
- Сертификат участника по итогам курса