

## YandexGPT

экспериментальный ответ нейросети

- Курс "Навыки рабочей коммуникации" предлагает научиться типичным проблемам и трудностям в общении.
- Три больших группы проблем: постановка цели, управление вниманием аудитории и планирование и проведение встреч.
- Курс направлен на формирование навыков, требует выполнения заданий и применения изученных инструментов.
- Программа курса основана на методологии АИМ, Гарвардском переговорном проекте, технике Я-высказывания и алгоритмах управления токсичной коммуникацией.
- Дизайн-мышление и сторителлинг, техники группового принятия решений также используются в курсе.
- После курса участники получают памятки и шаблоны с ключевыми инструментами для решения коммуникационных задач.

# Как устроен курс

Добро пожаловать на курс «Навыки рабочей коммуникации»! Перед вами вводная часть курса, в которой мы расскажем, как всё устроено.

**Главная идея этого курса: к коммуникации можно и нужно готовиться. Мы предлагаем посмотреть на умение общаться как на навык. Ему можно научиться и его можно натренировать, если практиковаться.**

Бесспорно, любая коммуникация уникальна. Каждый сталкивается с разными ситуациями в собственном рабочем контексте. И всё-таки в общении много типовых проблем и трудностей, с которыми встречается большинство людей. Для них есть типовые решения и инструменты.

Мы посвятили этот курс трём большим группам проблем — каждую из них мы рассмотрим в отдельном модуле.

**Первый модуль** научит вас:

- ставить цель для коммуникации и отдельных её этапов,
- анализировать аудиторию, чтобы увеличить свои шансы быть услышанным,
- структурировать информацию, чтобы вас правильно поняли,
- управлять вниманием аудитории с помощью сторителлинга и других приёмов.

**Второй модуль** даст инструменты, чтобы:

- лучше чувствовать себя в конфликтных ситуациях,
- справляться с собственными эмоциями и понимать эмоции собеседника,
- переводить конфликты в конструктивное русло и приходить к договорённостям,
- отстаивать собственные границы и сохранять уверенную позицию.

**Третий модуль** покажет, как:

- планировать и проектировать рабочие встречи,
- проводить групповые встречи и доводить их до нужного результата,
- разрешать конфликты и приходить к общим договорённостям,
- фиксировать договорённости и следить за выполнением задач.

Наш курс направлен на формирование навыков и составлен так, чтобы заложить фундамент, который можно использовать в самых разных коммуникативных ситуациях. Чтобы это получилось, мы предлагаем двигаться навстречу друг другу: от нас курс, от вас — желание и время, чтобы выполнять задания, знакомиться с теорией. Без отработки и применения инструменты так и останутся просто теорией, которая рано или поздно забудется.

После курса у вас останутся памятки и шаблоны с ключевыми инструментами, которые вы изучите. С их помощью вы сможете находить подходящие способы для решения ваших коммуникационных задач во время и после завершения обучения.

## Как спроектирована программа: методологии и практики

Проектируя ваш образовательный опыт на этом курсе, мы опирались на методологии, исследования, концепции и инструменты, которые много лет используются в теории и практике коммуникации. Вот некоторые из них.

- **В основу курса положена модель AIM:** Audience — Intent — Message (Аудитория — Намерение — Сообщение). Её впервые предложили Мэри Мунтер, профессор деловой коммуникации из Школы бизнеса Така и Линн Рассел, преподаватель Бизнес-школы Колумбийского университета. Фреймворк AIM помогает сделать сообщение понятным, запоминающимся и гармоничным.
- **Гарвардский переговорный проект** — это проект, созданный в Гарвардском университете, который занимается вопросами переговоров и разрешения конфликтов. Исследования и опыт участников проекта помогли создать техники управления переговорами, приводящие к результатам для обеих сторон.
- **Техника Я-высказывания** — способ безоценочной обратной связи. Помогает предупредить конфликтные ситуации и говорить так, чтобы не задеть и не обидеть собеседника.
- **Алгоритмы управления токсичной коммуникацией** — способы корректной защиты своих границ, приведения разговора к конструктивному итогу и прерывания нежелательной коммуникации.
- **Инструменты и практики дизайн-мышления и сторителлинга**, описанные в статьях Harvard Business Review и используемые в курсах Harvard Business School и Harvard Negotiation Project.
- **Техники группового принятия решений** — принципы построения жизнеспособных соглашений на основе руководств по фасилитации, управлению дискуссией и проведению мозговых штурмов.