

Модель процесса коммуникации (РСМ)

ПРОДВИНУТЫЙ
УРОВЕНЬ

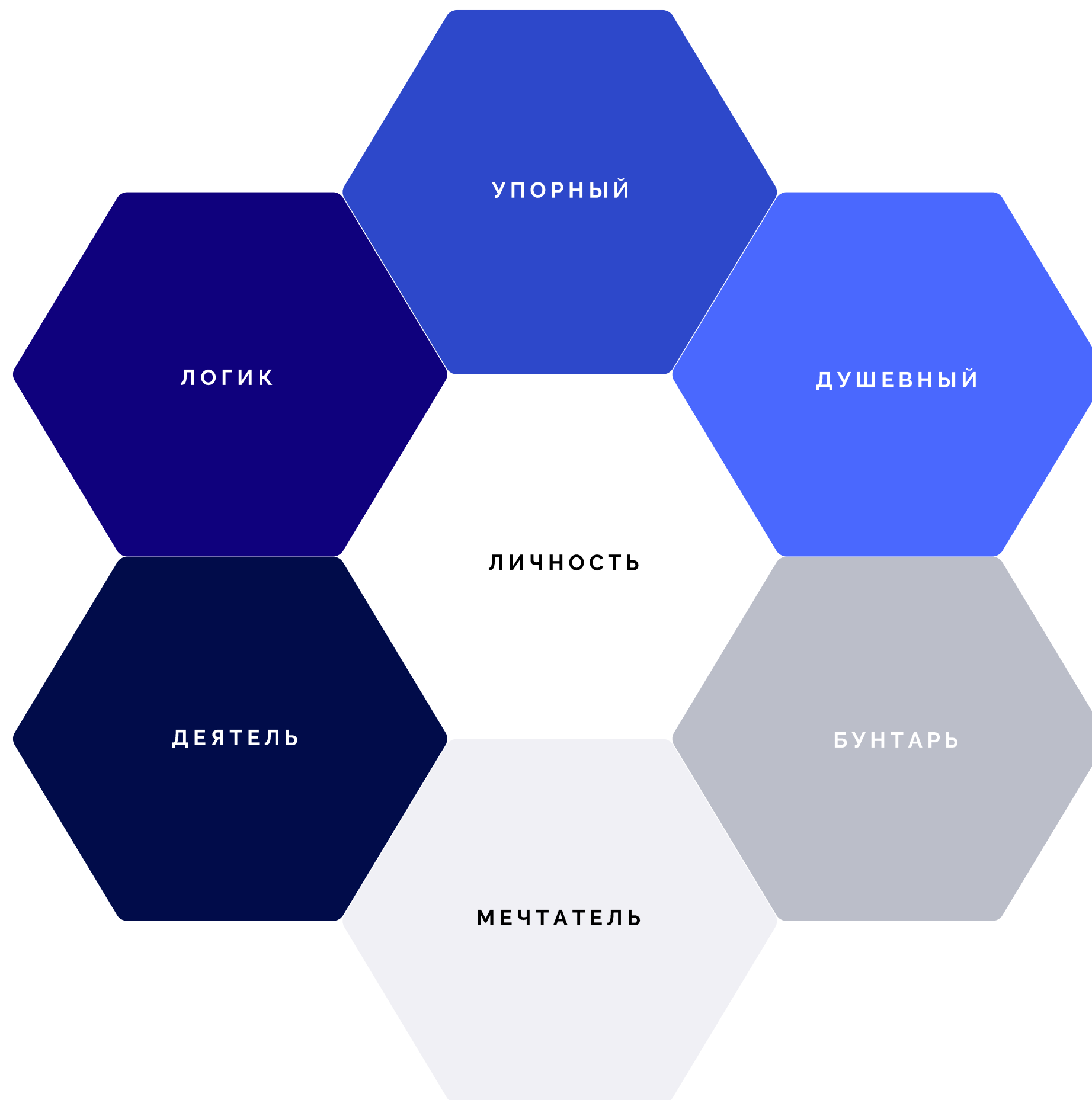
ПРОФЕССОРА:
Гор Нахапетян
Оксана Разумова

30.05.2026–
31.05.2026

 КАМПУС ШКОЛЫ
УПРАВЛЕНИЯ СКОЛКОВО

РСМ

Модель процесса коммуникации помогает понять, каких вещей нам не хватает, чтобы находить лучшее в себе и окружающих. Практикуя РСМ, вы научитесь понимать потребности других людей и говорить на их языке. При этом вы максимально задействуете свой собственный потенциал и потенциал своих собеседников



Даже умеренные конфликты ↓↓↓ продуктивность

ПРИЧИНЫ

Сотрудники используют универсальные подходы, игнорируя индивидуальные особенности. Это приводит к недопониманию и снижению эффективности взаимодействия.

Игнорирование проявления первых признаков стресса у собеседника.



ПРОЯВЛЕНИЯ

- На 15–20% снижается продуктивность из-за конфликтов
- Саботаж принятых решений
- Негативный эмоциональный климат в коллективе
- Долгое принятие решений

Хронический стресс снижает вовлеченность

ПРИЧИНЫ

Неудовлетворённость психологических потребностей. Сами сотрудники не осознают свои потребности и не следят за их удовлетворением.

Руководители не используют индивидуальный подход к мотивации разных сотрудников

- Выгорание

•



- Снижение мотивации сотрудников

ПРОЯВЛЕНИЯ

•

- Увеличение текучести кадров

•

•

- Низкая продуктивность

•

•

- Когнитивная усталость

Руководители тратят своё время на разруливание

ПРИЧИНЫ

Непонимание членами команды профиля команды и различия проявления разных типов личности в командном взаимодействии

Дисбаланс в распределении ролей, не учитывающий сильные стороны разных сотрудников



- На 45% больше времени уходит у руководителей для достижения KPI

ПРОЯВЛЕНИЯ в командах с высоким уровнем конфликтов

•

•

- Отсутствие инициативы со стороны сотрудников

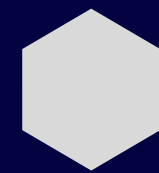
•

•

- Руководитель не занимается стратегическими задачами, а тушит пожары

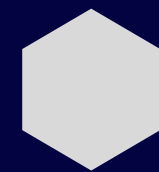
Целевая аудитория

Руководители среднего и высшего звена, HR-специалисты, менеджеры по продажам и клиентскому сервису, работающие в компаниях с командами от 5 человек



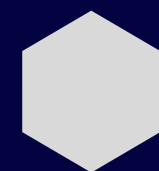
CEO

- Низкая скорость принятия решений из-за недопонимания в команде
- Трудности в сплочении команды для достижения целей



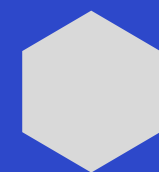
HRD

- Высокая текучесть кадров из-за конфликтов
- Сложности с интеграцией новых сотрудников



Руководители отделов

- Низкая вовлеченность подчинённых
- Конфликты, мешающие выполнению задач



Менеджеры по продажам

- Низкий NPS из-за неадаптированного подхода к клиентам
- Упущенные сделки из-за непонимания клиента



**Программа РСМ —
Продвинутый уровень учит
точно диагностировать стресс,
понимать устойчивые паттерны
поведения, выявлять глубинные
причины конфликтов и
выстраивать коммуникацию,
которая снижает напряжение.**

70% времени — кейсы,
ролевые игры и разбор
реальных ситуаций

ЦЕННОСТЬ ПРОГРАММЫ В ЕЁ ПРАКТИЧНОСТИ

Участники уходят с пониманием причин возникновения конфликтов, с пониманием своих устойчивых паттернов, которые приводят к саботажу в профессиональной и личной жизни и инструментами для поддержания себя и своей команды в ресурсном состоянии.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Стресс каждого типа личности наблюдаем, последователен и предсказуем. Если научиться видеть и понимать механизм стресса — то можно им управлять.

**Участники получают чек листы
диагностики стресса и анти-
кризисные инструменты,
которые позволяют
останавливать конфликты
на любой их стадии и даже
предотвращать возникновение
конфликтов**

Цель

Сформировать устойчивый навык применения РСМ для решения сложных управленческих и коммуникационных задач

Задачи

Развить навыки адаптивного управления

Освоить навык деэскалации конфликтов

Распознавать неочевидные сигналы стресса у сотрудников до перехода их в конфликт

Научиться распознавать коммуникационные паттерны без прямого типирования

Научиться выявлять психологические потребности и предотвращать появление стресса у разных типов личности

Навыки

Распознавание типов личности по вербальным и невербальным сигналам

Управление стрессом и предотвращение конфликтов

Адаптация коммуникации под собеседника

Профилактика выгорания

Компетенции

Эффективная коммуникация

Стрессоустойчивость

Управление конфликтами

Эмоциональный интеллект

Результаты обучения

Повышение вовлеченности

Создание среды, где сотрудники проактивны, максимально включены в работу

Сокращение потерь от недопонимания

Постановка задач и передача информации, учитывающая особенности членов команды

Благоприятный климат в команде

Понимание причин возникновения стресса и умение договариваться с разными коллегами

Рост продуктивности

Сохранение высокого уровня мотивации и профилактика выгорания

Снижение конфликтов

Умение предотвращать 80% конфликтов, распознавая стресс

Укрепление лидерства

Умение управлять разными сотрудниками в стрессовых условиях

Структура программы

30

мая

10:00–18:00

Открытие сессии. Представление тренера и знакомство с участниками. Обсуждение целей, задач и ожиданий участников. Ответы на вопросы

Реактивация знаний, полученных на базовом семинаре. Ключевые понятия модели.

Практика установления контакта

Восприятие. Каналы коммуникации. Практика использования каналов коммуникации и восприятия

Стресс и мекоммуникации. Теоретические основы. Виды стресса. Причины возникновения. Три степени стресса

1 степень стресса и его проявление: Драйверы. Введение в тему

Посекундное проявление драйверов. Практика насмотренности: как заметить первые сигналы проявления мекоммуникации у собеседника

Практика восстановления коммуникации. Стратегия поведения при проявлении признаков драйвера у собеседника

Рефлексия. Подведение итогов дня и дискуссия. Ответы на вопросы

31

мая

10:00–18:00

Открытие сессии. Обсуждение инсайтов и итогов первого дня. Ответы на вопросы

Паттерны провала. Устойчивое поведение приводящее к саботажу в профессиональной и личной жизни. Паттерны провала разных типов личности

Четыре мифа. Групповая работа по практике распознавания мифов в речи

Три степени мекоммуникации. Проявление стресса у разных типов личности

Последовательность стресса типа личности логик, типа личности упорный, типа личности душевный

Последовательность стресса типа личности бунтарь, типа личности деятель, типа личности мечтатель

Стратегия реагирования на проявление стресса. Практика удовлетворения психологических потребностей. Мотивация. Как сохранять высокую вовлеченность команды

Изменение фазы и эмоциональные проблематики. Почему РСМ это не модель роста. Глубинные причины изменения фазы

Подведение итогов, выводы и обсуждение

Ценность подхода



Научная основа

Валидирована NASA,
точность **профиля 89%**



Практическая применимость

Скрипты и алгоритмы
для немедленного
использования



Индивидуализация

Адаптация под каждого
человека и ситуацию



Долгосрочный эффект

Формирует системное
мышление
в коммуникации

- **Фиксируемые метрики**
- Снижение количества конфликтов
- Повышение вовлеченности
- Повышение доверия в команде
- Рост продуктивности

Преимущества программы



Проактивность

РСМ продвинутый позволяет не просто управлять конфликтами, но и предотвращать их возникновение

Глубокая диагностика причин

РСМ раскрывает корневые причины конфликтов: эмоциональные проблематики, паттерны провала и мифы

Быстрота применения

Инструменты РСМ можно применять здесь и сейчас, они не требуют длительной отработки

Персонализированные решения

Индивидуальные решения для разных типов личности

Универсальность

Применимо в управлении, продажах и клиентском сервисе.

Научное обоснование модели РСМ



Глобальная применимость

Переведена на испанский, немецкий, французский и другие языки, протестирована на 1,7 млн+ человек с 1986 года



Научный фундамент

Основана на психологии личности и поведенческих исследованиях, что гарантирует системный подход к коммуникации и мотивации



Практическая применимость

Подтверждена в работе с командами Fortune 500, помогает HR снижать текучесть кадров и повышать вовлеченность



Измеримые результаты

Индивидуальные профили и алгоритмы РСМ позволяют предсказывать поведение в стрессе, предотвращая до 80% конфликтов



Надёжная основа для развития лидеров

Валидирована NASA: Модель РСМ, разработанная клиническим психологом Тайби Кэлером, использовалась для отбора астронавтов, обеспечивая точность профилей личности до 89%