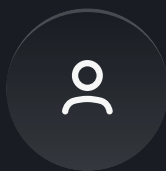


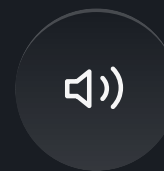
Софт Скиллз Лаб

Школа управления через коммуникацию
с авторской методологией и технологичным подходом к обучению

 13 000+
клиентов
от HiPo до C-level

 11 лет
на рынке

 15+ программ
в топовых ВУЗах России

 СМИ о нас
[Смотреть все публикации](#)

 Программы:

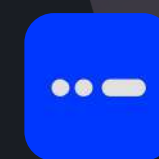
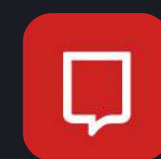
НИУ ВШЭ (7 программ)

Сколково

Финансовый университет

МФТИ

 50+ клиентов:

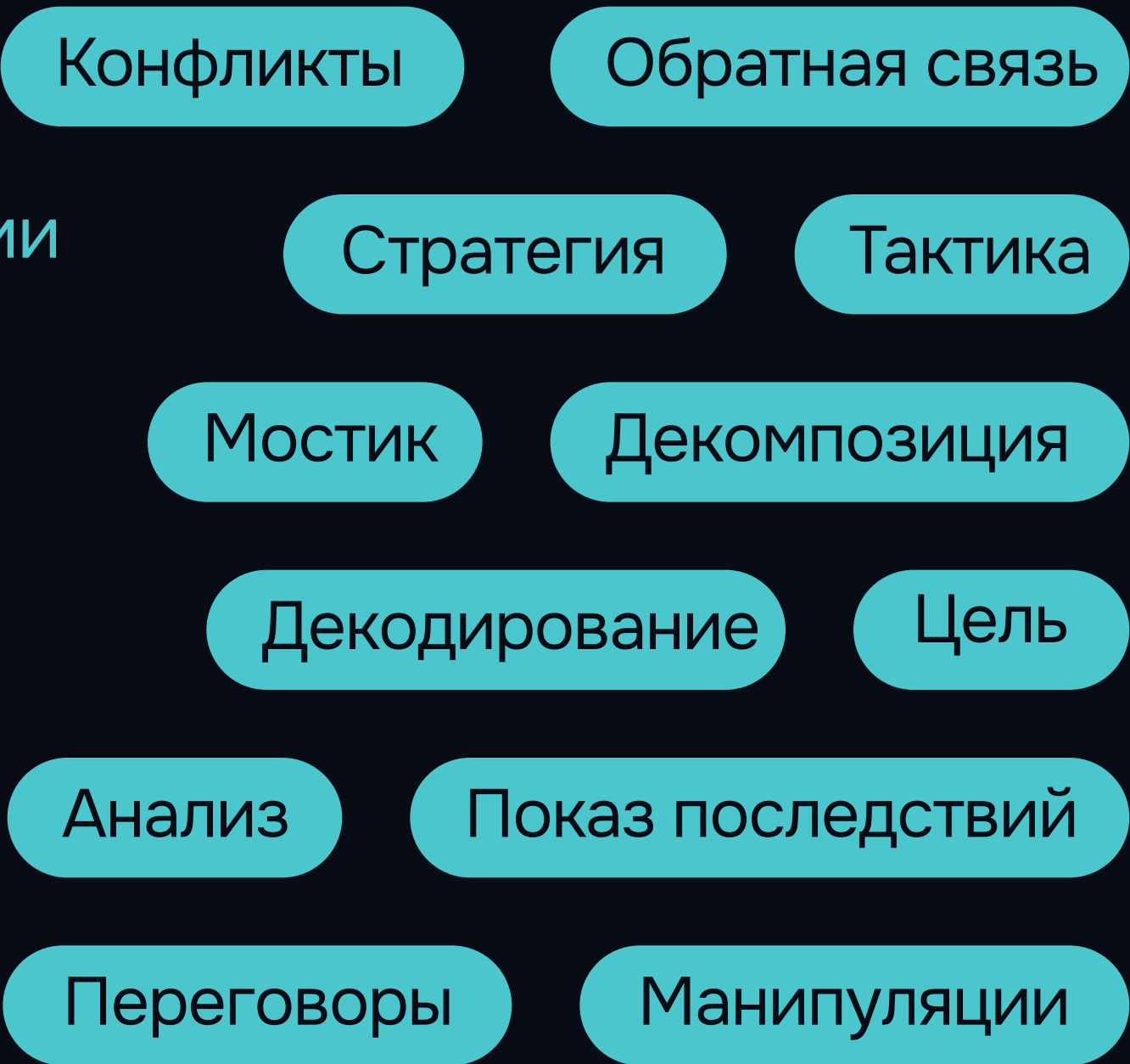


К нам идут, когда коммуникация стоит бизнесу слишком дорого

- 1 Результат команды падает из-за стресса, выгорания и замалчивания проблем
- 2 Кросс-командные проекты тормозятся, когда команды систематически не учитывают интересы друг друга
- 3 Сделки и партнерства срываются на сложных переговорах, требующих подготовки и умения справляться с давлением
- 4 Менеджеры регулярно недопродают из-за неумения выстроить долгосрочные отношения с клиентом
- 5 Руководители не справляются: низкий mNPS, сотрудникам не ясна стратегия

Наш подход к обучению

- 1 Переводим знакомые знания в твердые навыки
~~Эмоциональный интеллект~~ → Приемы обработки эмоций и анализа реакции
~~Личные границы~~ → Гибкие формулы ОС и приемы против манипуляций
- 2 Строим в голове единую систему мышления
Не зубрим шаблоны: учим анализировать и адаптировать инструменты
- 3 Даем гибкость за счет 80+ авторских приемов
На основе научных исследований



80% практики
на занятиях

ИИ для закрепления
навыков

9,5 измеренный
NPS курса

Основатели Софт Скиллз Лаб



Александра Клименко

CEO Софт Скиллз Лаб. В прошлом аналитик, IT-консультант, продакт. ex-Deloitte / стартапы
Преподаватель в НИУ ВШЭ, ФУ, ЦУ, Skolkovo



Юрий Клименко

ex-СТО, предприниматель, кризис-консультант, профессиональный переговорщик
Преподаватель в НИУ ВШЭ, ФУ, ЦУ, Skolkovo



Авторы книги «Эффективный конфликт» о методологии Софт Скиллз Лаб

Издательство МИФ, 2025 г.

Авторы: Юрий Клименко, Александра Клименко, Михаил Ромашов

Руководство по решению конфликтов — от преподавателей Школы управления «Сколково» и НИУ ВШЭ.

[на сайте МИФ](#)

[на озон](#)

[Яндекс книги](#)

[Литрес](#)

Флагманские программы

Программа	Аудитория	Для каких случаев
<u>Осознанные коммуникации</u>	Специалисты, руководители, кадровый резерв	• Длительные согласования, увеличенные сроки и срывы дедлайнов проектов внутри команды и в кросс-функциональном взаимодействии, замалчивание проблем • В общении с клиентами сложно выстроить партнерские отношения и противостоять давлению и эмоциям
<u>Осознанные переговоры</u>	сотрудники с большим объемом переговоров: продажи, руководители, аккаунты, проджекты и.т.д.	• Менеджеры периодически договариваются на менее выгодных условиях • Сделки затягиваются или срываются из-за слабой подготовки • Переговоры между сотрудниками и функциями систематически затягиваются, а команды не понимают и не учитывают интересы друг друга
<u>Осознанные коммуникации для C-level</u>	Топ-менеджеры и собственники бизнеса	• Не удастся донести весь контекст стратегических решений, команда постоянно жалуется на непрозрачность и неопределенность • У подчиненных слишком медленный рост управленческих навыков
Обратная связь	Руководители любого уровня с подчиненными, HR	• Сложно давать честную обратную связь из-за страха обидеть сотрудников • Обратная связь бывает такая, что демотивирует сотрудников • Обратная связь руководителей на performance review не помогает сотрудникам расти

Путь обучения в Софт Скиллз Лаб



В результате обучения

Внутри команды:

- ✓ Выше скорость работы сотрудников и кросс-функциональных коммуникаций
- ✓ Выше результативность performance-review
- ✓ Меньше конфликтов, выгораний и текучки
- ✓ Растут кадры для руководящих позиций внутри компании

В общении с клиентами:

- ✓ Лучше удерживаются клиенты, повышается их лояльность и LTV
- ✓ Более выгодные сделки и маржа
- ✓ Выше скорость решения претензий и инцидентов, проблемы не разрастаются

*ВНУТРЕННЕЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, 2026

72%

Внедрили
инструменты
методологии
во время обучения

80%

Стали увереннее
и спокойнее во время
конфликтов
и сложных разговоров.

80%

Считают, что изучить
методологию ССЛ
нужно каждому
руководителю

Как с нами познакомиться



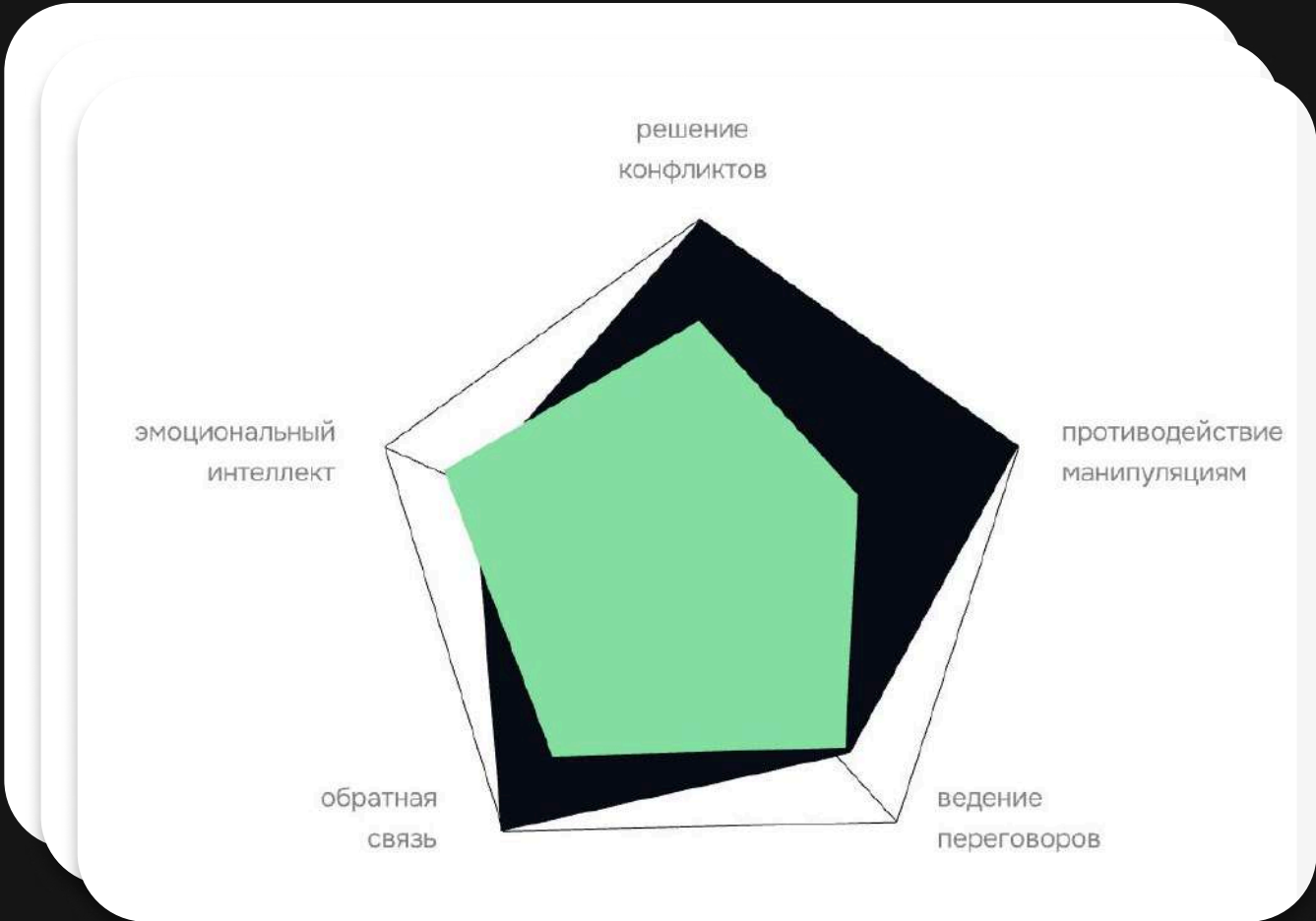
Бесплатные возможности для компании

- 1 Бесплатное индивидуальное тестирование: познакомиться со школой для HR / T&D
- 2 Бесплатный воркшоп 1,5 часа для сотрудников HR/T&D функции (до 10-ти человек)
- 3 Бесплатное участие во флагманском курсе «Осознанные коммуникации» сотрудника HR/T&D функции

Индивидуальное тестирование навыков

Онлайн-встреча (1,5 часа) с тренером Софт Скиллз Лаб для оценки навыков управления через коммуникацию для руководителя команды, менеджера или эксперта.

Тренер через решение и отыгрыш коммуникационных кейсов оценивает уровень участника по 5 навыкам и 30+ поднавыкам из нашей методологии. Участник получает обратную связь и онлайн-отчет о навыках.



Оценки по 5 группам компетенций и 30+ поднавыкам

Ваш результат в блоке решение конфликтов:

- ⚠ Не совсем видит конфликт
- ⚠ Не совсем видит суть (декодирование) конфликта
- ✓ Хорошо переводит конфликт в конструктивное русло
- ✓ Хорошо умеет быть посредником (медиировать) конфликт

Противодействие манипуляциям	40%
Решение конфликтов	49%
Эмоциональный интеллект	53%
Ведение переговоров	56%
Обратная связь	60%

Стоимость: 6000 р. за 1 сотрудника

Интерактивный турнир

Командный турнир, который учит принципам решения конфликтов. Работа в командах по 4-5 человек в формате «что-где-когда» (подготовка в группах и затем попытка решения кейса)

Каждый «тур» содержит новые инструменты решения конфликтов. Командам выставляются очки за лучшую попытку, в конце объявляется победитель.

Темы кейсов (возможна кастомизация):

- Как решать конфликты с эмоциями
- Как четко давать ОС в конфликте
- Как уважать границы других в конфликте
- Инструменты для предупреждения конфликта

Стоимость зависит от количества участников и длительности

Кто учит в Софт Скиллз Лаб

Проходят регулярную сертификацию Софт Скиллз Лаб, преподают на курсах в компаниях и университетах от 3-х лет



Михаил Ромашов
НИУ ВШЭ, Skolkovo
Руководитель
в SberCIB, ex-
MARS, ex-British
American Tobacco,
ex-Little Caesars
Pizza

Демо-лекция



Алина Макаренко
Операционный
директор в топ-3
банке РФ,
международный
фасилитатор (ICP),
аджайл-коуч и
консультант
руководителей



Анна Мигунова
НИУ ВШЭ, Skolkovo

CPO zarya.digital,
SA Kaspersky



Марат Айрапетян
НИУ ВШЭ, Skolkovo

ex-Роскосмос,
инженер в команде
создания спутника
в Армении

Демо-лекция



Нелли Григорьева
Ex-Яндекс, консультант
технологических
компаний в области
маркетинга, Ex-head
of marketing
в международных
стартапах

Демо-лекция



Мария Лагоша
Преподаватель
ораторского
мастерства,
консультант
международных
компаний по
публичным
выступлениям

Демо-лекция

Другие продукты

Курсы в формате SCORM	Асинхронный формат изучения наших флагманских программ (ОК и ОС) и кастомных курсов с безлимитным доступом на компанию
Кастомизированные программы	На основе методологии Софт Скиллз Лаб мы разрабатываем программы и курсы под нужды компании – часто в связке с тестированием навыков. Мы изучаем основные блокеры в коммуникации команды и разрабатывает обучение на проработку этих блокеров.
Организация клуба на базе компании	Клуб – система регулярных встреч с программой, направленной на поддержание и совершенствование приобретенных навыков в формате игр друг с другом и разборов интересных кейсов из практики с тренерами
Среда поддержки навыков	Доступ к нашему закрытому сообществу выпускников, клубам и турнирами для всех сотрудников, прошедших обучение. Там специалисты из разных сфер и компаний делятся друг с другом опытом, обмениваются интересными наблюдениями о применении теории и поддерживают навык в играх друг с другом.

*Подробные описания продуктов в Приложении

Отзывы наших клиентов

Для своей команды я дважды (в 2025 и 2026 году) заказывал внешнее обучение по управлению через коммуникацию, учился у них сам еще до работы в Т и знаю про их подход. Обучение заказывал кастомное.

У меня есть понятная задача - молодые hq продукты/аналитики/технологии **должны продавать свои идеи** взрослым операционным руководителям продаж, **чтобы деливери** наших гроус проектов **не тормозило об коммуникации**.

Оба потока прошли успешно, и у команды позитивная ОС, и **я вижу, как мы реально ускорились в принятии решений** и сократили число конфликтов в этих взаимодействиях.



Станислав Трофимов
ТБанк

Руководитель по росту среднего и крупного бизнеса

Анна Милованова,
MyGenetics

Руководитель отдела
проектов

После прохождения курса я, как руководитель, вижу явные улучшения. **Сотрудники стали более уверенно выходить на любые переговоры**, формировать и отстаивать свою позицию, не вестись на провокации и манипуляции.

Я бы **рекомендовала пройти курс всем командам**, даже если у вас нет проблем с коммуникацией. Вы увидите, что все может быть еще проще, быстрее и с лучшими для вас условиями!

Отзывы наших клиентов

Выражаем благодарность команде Soft Skills Lab за продуманный и полезный курс «Осознанные коммуникации для руководителей в IT».

Для многих участников он стал настоящим **толчком к переосмыслению** привычных подходов и **расширению инструментов работы**.

Особенно высоко были оценены **практические задания, симуляторы и домашние работы** — именно они **позволили глубже закрепить** теоретические знания и попробовать их в действии.

Приятно удивило, что обратная связь участников оперативно учитывалась — доработки по чат-боту стали отличным примером гибкости и клиентоориентированности команды.

Отдельное спасибо сильной и вовлечённой команде лекторов!



**Александра
Батина,
СКБ Контур**

Директор по
персоналу

[Больше отзывов](#)

Как обучить у нас команду или сотрудников



Надежда Микляева

МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТОВ СОФТ СКИЛЛЗ ЛАБ

Поможет организовать групповые обучения или тренинги и предложит программу занятий и кейсы под ваш запрос и сферу.



Телефон: +79516693579

Телеграм: [@ScoutSSLab](https://t.me/ScoutSSLab)



Почта:

miklyaevana@mail.ru

Приложение



Программа «Осознанные коммуникации»

Аудитория:

Функциональные и проектные руководители, тимлиды, линейные руководители



Задачи:

- Ускорение согласований,
- Повышение эффективности работы команды
- Снижение риска выгорания команды

Аудитория:

Менеджеры по работе с клиентами (продажи, техподдержка, проекты, аккаунт)



Задачи:

- Ускорение переговоров
- Повышение лояльности и LTV заказчика
- Снижение влияния инцидентов на выручку

От 616 000 руб. за 12 участников (14 часов)

Содержание «Осознанные коммуникации»

1

Эмоциональный интеллект для решения конфликтов и ускорения договоренностей

2

Обратная связь и личные границы. Как обсуждать проблемы и выстраивать долгосрочные рабочие отношения

3

Алгоритмы поведения в кризисных коммуникациях. От умения распознавать причины конфликта (декодирование) до правил корректной эскалации проблемы

4

Манипуляции. Как ведет себя манипулятор и как его остановить, не разрушая долгосрочное сотрудничество

5

Комплексная отработка инструментов в рабочих кейсах: в команде, с трудными заказчиками и стейкхолдерами.

Онлайн* курс/интенсив с ИИ-тренажерами.
14 часов обучения, в группах 12-15 человек
с практикой в мини группах по 5-6 человек

*Возможно проведение оффлайн-тренинга с играми от Софт Скиллз Лаб
Для больших групп рекомендуем SCROM (асинхронный формат) с ИИ-тренажерами.

Программа «Осознанные переговоры»

Аудитория:

- Руководители со сложными переговорами
- Менеджеры и эксперты, работающие с клиентами
- C-level



Задачи:

- Ускорение согласований в переговорах
- Повышение рентабельности проектов
- Повышение лояльности и LTV клиентов

- Онлайн-курс* /интенсив с ИИ-тренажерами
11 часов обучения в группах 12-18 человек с практикой в мини группах по 5-6 человек
- Возможно проведение индивидуально либо в мини-группах до 4-х человек

*Возможно проведение оффлайн-тренинга с играми от Софт Скиллз Лаб
Для больших групп рекомендуем SCROM (асинхронный формат) с ИИ-тренажерами.

От 486 000 руб. за 12 участников (12,5 часов)

Содержание «Осознанные переговоры»

1

Подготовка к переговорам — метод SCORE, приоритеты и поиск решений

2

Стратегия переговоров — построение гибких сценариев и учет ключевых точек в переговорах

3

Выстраивание и поддержка **долгосрочных отношений**, выяснение информации

4

Аргументация, донесение своей позиции и интересов

5

Обработка чужой картины мира — работа с чужим восприятием и преодоление сопротивления, поиск точек соприкосновения даже при диаметрально противоположных взглядах

Не включает в себя **переговоры под давлением, манипуляции и эмоции в переговорах.**

Эти темы относятся согласно методологии к блоку «Осознанные коммуникации», полную программу с учетом этих тем готовим по запросу

Программа «Осознанные коммуникации C-level»

Аудитория:

- C-level
- Работающий с топами менеджмент



Задачи:

- Системное развитие и перевод навыков из интуитивного в осознанное
- Передача культуры и принципов коммуникации и управления
- Повышение управляемости команд и бизнеса

Рекомендованный формат:

- Онлайн-курс /интенсив / оффлайн-тренинг с ИИ-тренажерами и играми
- Проводится тренерами с опытом работы с C-level либо основателями школы
- В мини-группах до 4-х человек или индивидуально
- Дополнительное индивидуальное тестирование и консультации по текущим кейсам

От 250 000 руб. за 1 участника (14 часов)

Содержание «Осознанные коммуникации C-level»

1

Эмоциональное лидерство. Управление эмоциональным фоном переговоров для предотвращения конфликтов и ускорения принятия стратегических решений.

2

Культура обратной связи. Навыки обсуждения проблем для повышения управляемости и автономности команд.

3

Кризисные коммуникации и эскалация
Точная диагностика причин разногласий и выстраивание прозрачных правил маршрутизации проблем на уровне C-level.

4

Манипуляции. Как ведет себя манипулятор, как защищать интересы и останавливать давление, не разрушая партнерство

5

Управленческая практика. Отработка инструментов на реальных кросс-функциональных кейсах для перевода навыков в единый осознанный стандарт компании.

Программа «Осознанная обратная связь»

Аудитория:

Функциональные и проектные руководители, тимлиды, линейные руководители



Задачи:

- Ускорение развития сотрудников
- Рост эффективности performance-review
- Повышение эффективности работы команды
- Снижение риска выгорания команды

- Онлайн-курс* /интенсив с ИИ-тренажерами
11 часов обучения в группах 12-18 человек с практикой в мини группах по 5-6 человек
- Возможно проведение индивидуально либо в мини-группах до 4-х человек

*Возможно проведение оффлайн-тренинга с играми от Софт Скиллз Лаб
Для больших групп рекомендуем SCROM (асинхронный формат) с ИИ-тренажерами.

От 264 000 руб. за 12 участников (7 часов)

Содержание «Осознанная обратная связь»

1

Основы осознанной обратной связи для выстраивания отношений и процессов, перенос на практические кейсы (компоненты, формулы, применение на практике).

2

Типы обратной связи – развивающая, корректирующая, поддерживающая, их связь и сочетание

3

Решение конфликтных ситуаций во время обратной связи. Как снимать сопротивление и переводить сложные диалоги в конструктив для ускорения внутрикомандных и кросс-функциональных согласований.

Курсы в формате SCORM

- 1 Наши флагманские программы (ОК и ОС) в формате SCORM
- 2 Кастомизация готовых курсов и разработка новых под ключ
- 3 Безлимитный доступ на компанию
- 4 Возможность live-практики после курса в записи

Наши онлайн-инструменты: игры и упражнения

ДЕКОД

Круг 1 · ходит Аня

Аня 🧡 · 300

Борис · 100

Вика 🌟 · -100

Глеб · 0

	100	200	300	400	500
СИТУАЦИЯ 1 Коллега перебил вас на встрече и приписал идею себе	100	200	Аня +300	400	500
СИТУАЦИЯ 2 Партнёр снова забыл про важную договорённость	100	200	300	400	500
СИТУАЦИЯ 3 Друг постоянно опаздывает и не предупреждает	100	200	300	400	500

300 ОЧКОВ

СОЦ. РОЛЬ

Ленивый

Покажите, что оппонент не любит работать, учиться или развиваться

10

Говорить

Невозможно загадать

СИТУАЦИЯ

Во время презентации годового отчета проектный менеджер несколько раз прерывал выступление аналитика, чтобы добавить свои комментарии, из-за чего общая структура доклада нарушилась. После встречи аналитик пригласил проектного менеджера в переговорную комнату для личного разговора.

Вы ведущий

F ff 4

G g 4

Потребность

Я-ощущение

Я-эмоция/Потребность

Просьба

Мне важно чтобы структура моих докладов не нарушалась во время моего монолога поэтому я чувствую что текущая защита прошла не очень хорошо я боюсь что мы могли завалить её. Могу попросить тебя больше не перебивать меня когда я выступаю?

ПРОЧИТАЙ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ВЕДУЩЕГО И ОЦЕНИ: ВЕРНО или ОШИБКА.

ОЦЕНИЛИ 0/2 · «ОШИБКА» У 0

✓ По формуле верно

Все компоненты формулы присутствуют, связи соблюдены, лишних оценочных суждений нет.

Мнение ИИ · носит рекомендательный характер

S ты ведущий
твоя рука · 5 карт

10 оч.

Судьи оценивают (0/2)

Я-ощущение

Факт/Я-эмоция

Факт

Я-эмоция/Факт

Я-эмоция/Потребность

Примеры кастомизированных тренингов

1

Кросс-функциональная коммуникация: управление ожиданиями, и конфликты на почве коммуникации с заказчиком, переговоры со сложными заказчиками, давление, разговоры о приоритете

2

Управление через коммуникацию в ИТ: курс для руководителей о том, как строить взаимоотношения с подчиненными в ИТ-команде

3

Техники убеждения и влияния в переговорах и продажах: набор навыков и инструментов для налаживания коммуникации с клиентом, преодоления недоверия, продажи, удержания и повышения лояльности клиента

Среда поддержки навыков для наших выпускников

Чтобы развивать навыки дальше и держаться в тонусе, мы предлагаем всем прошедшим обучение бесплатные опции и дополнительную платную практику в различных форматах

1. Комьюнити выпускников: бесплатная практика 1-2 раза в месяц, онлайн-встречи, разборы кейсов, ответы на вопросы, обмен опытом с тренерами СОФТ СКИЛЛЗ ЛАБ

2. Клуб продолжающих: еженедельные встречи, дополнительные упражнения, практика и разборы в мини-группах с тренерами СОФТ СКИЛЛЗ ЛАБ, платно по подписке

3. Лига: асинхронная практика с опцией разбора от тренеров, есть платные и бесплатные опции

Возможна организация клуба/лиги среди обучившихся сотрудников компании

Организация постоянного клуба на базе компании

Играем много конфликтных и переговорных кейсов, чтобы совершенствовать ваши навыки и держать их в состоянии боевой готовности

Разбираем игры с тренерами и обмениваемся обратной связью, учимся быстро анализировать коммуникации и понимать чужие паттерны поведения

Помогаем с вашими кейсами, обсуждаем сложности и делимся опытом

Наши настольные игры для практики навыков оффлайн

