

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Управление конфликтами в профессиональной деятельности»

Цель реализации	Повышение уровня профессиональной конфликтологической компетентности при осуществлении профессиональной деятельности в организации
Категория слушателей	Руководители всех уровней и специалисты, которые взаимодействуют с большим количеством людей, ведут переговоры, сталкиваются с различными конфликтными ситуациями. Требования к уровню образования: наличие среднего профессионального или(и) высшего образования.
Общая трудоемкость (ак.ч.)	40
Форма обучения	Очная
Структура программы	Тема 1. Межличностный и организационный конфликт, конфликтная ситуация. Интересы, цели, причины, мотивы, поведение и речевые действия сторон конфликта. Тема 2. Динамика развития конфликта. Возможности влияния на различных уровнях эскалации конфликта. Тема 3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации по концепции Томаса-Килмена. Тактики взаимодействия с различными типами людей в ситуации конфликта. Тема 4. Эмоциональные состояния во время конфликта. Деструктивные эмоции. Приемы регулирования эмоционального состояния. Тема 5. Манипуляции в деловом общении: распознать и противостоять. Тема 6. «Типовые» межличностные и организационные конфликты в профессиональной деятельности и способы их разрешения.
Планируемые результаты освоения программы	В результате освоения программы слушатели должны: Знать: - типологию, сущность, причины, структуру, динамику конфликта; - техники, технологии и инструменты управления конфликтом; - конфликтогены, их классификацию; - закон эскалации конфликтогенов; - схему возникновения случайных конфликтов; - структуру и правила бесконфликтного поведения; - инструменты и техники защиты от манипулирования; основные направления и технологии предупреждения и профилактики конфликтов; - стратегии поведения в конфликтной ситуации. Уметь: - анализировать, прогнозировать и управлять конфликтами в профессиональной деятельности; - прогнозировать возможные варианты развития конфликтной ситуации адекватно ситуации выбирать методы и технологии предупреждения конфликтов - распознавать манипуляции и использовать контрманипулятивные приёмы; - управлять своим состоянием в различных ситуациях; - применять эффективные способы урегулирования напряженных эмоциональных ситуаций в профессиональной деятельности.

<p>Форма (ы) оценки качества освоения программы</p>	<p>Текущий контроль по разделам (модулям) программы проводится в неформализованной форме контроля (участие в учебной работе, дискуссиях, ролевых играх, деловых упражнениях, работа в мини-группах и др.). Итоговая аттестация проводится в форме зачета (решение кейс-ситуации).</p>
<p>Документ, выдаваемый в результате освоения программы</p>	<p>Удостоверение о повышении квалификации установленного образца</p>

Зачисление на обучение за счет средств бюджета Санкт-Петербурга сотрудников учреждений, подведомственных Комитету по культуре Санкт-Петербурга, осуществляется **в соответствии с направлениями организаций-работодателей.** Справки по телефону (812) 246-73-42.