

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Решение конфликтных ситуаций в коллективе и с клиентами»**

Общая характеристика программы

Цель программы повышения квалификации: совершенствование и получение новых компетенций, освоение слушателями эффективных приемов деловых коммуникаций и управления конфликтными ситуациями в профессиональной деятельности в коллективе и с клиентами.

Планируемые образовательные результаты по программе повышения квалификации:

В результате изучения программы слушатели должны:

а) знать:

- основы социальной психологии;
- психологические характеристики рабочих групп и команд;
- основные составные части делового общения;
- типологию конфликтных ситуаций;
- приемы выхода из конфликтных ситуаций.

б) уметь:

- использовать разные коммуникативные средства в деловом общении;
- выделять конфликтогены в деловом общении;
- грамотно выстраивать коммуникативные процессы на рабочем месте;
- применять приемы бесконфликтной коммуникации;
- использовать разные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- использовать приемы защиты от потенциально конфликтных и токсичных личностей.

в) владеть:

- приемами ведения конструктивного делового общения;
- приемами преодоления коммуникативных барьеров;
- приемами управления конфликтными ситуациями;
- приемами защиты и выхода из конфликтных и стрессовых ситуаций;
- приемами проведения деловых совещаний и бесед.

Директор Международной
школы бизнеса (Института)



А.А. Канке