

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Управление конфликтами»

Общая характеристика программы

Цель программы - формирование и совершенствование у слушателей компетенций, необходимых для обновления знаний, совершенствования навыков по различным аспектам профессиональной деятельности в области управления конфликтами.

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- сущность, предпосылки и условия протекания конфликта;
- классификацию конфликтов;
- способы прогнозирования конфликтов;
- стадии развития конфликтных ситуаций, последствия конфликта;
- особенности конфликтов в коллективе и с клиентами;
- стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- методы урегулирования конфликтов;
- стили поведения в конфликте;
- особенности разрешения конфликтов в зависимости от психотипа конфликтующих;
- неконструктивные реакции: уход, блокировка, замирание, игнорирование;
- способы эмоциональных и психологических разгрузок;
- виды посредничества в конфликте, роль посредника, медиатора, третьих лиц;
- нормативно-правовые акты, регулирующие взаимодействие с клиентами СФР;
- техники эффективного общения и деэскалации напряженности;
- алгоритмы действий в конфликтных ситуациях с учетом этики и профессиональных стандартов.

Уметь:

- классифицировать конфликты;
- использовать полученные знания для предупреждения и разрешения конфликтов в коллективе;
- применять способы эмоциональных и психологических разгрузок сотрудников при разрешении конфликтов;
- выявлять потенциальные конфликтные ситуации и принимать меры для их предотвращения;
- применять конструктивное управление конфликтом;
- управлять эмоциями в конфликтной ситуации;
- снижать эмоциональное напряжения;

- применять различные способы эмоциональных и психологических разгрузок;
- использовать различные виды посредничества в конфликтных ситуациях.
- выявлять признаки конфликта на ранней стадии и предотвращать его эскалацию;
- применять техники активного слушания, эмпатии и ясного изложения информации;
- использовать стратегии разрешения конфликтов (компромисс, сотрудничество и др.);
- сохранять профессиональное самообладание в эмоционально напряженных ситуациях.

Владеть:

- навыками, способными предотвращать и находить выход из конфликтных ситуаций;
- навыками стрессоустойчивости и конфликтоустойчивости.
- навыками эмоциональных и психологических разгрузок;
- навыками управления эмоциями в конфликтной ситуации.
- навыками практического применения коммуникативных методик (например, «Я-высказывания», перефразирование);
- навыками управления эмоциями клиентов и собственными реакциями;
- навыками отработки типовых и нестандартных конфликтных сценариев через кейсы и ролевые игры;
- навыками документирования конфликтных ситуаций в соответствии с регламентом СФР.

Директор
Центра развития дополнительного образования



С.А. Куликова