

Программа повышения квалификации
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»

состоит из 3 учебных модулей:

Модуль 1. Сущность, классификация, прогнозирование и предупреждение конфликтов

Модуль 2. Поведение сотрудника СФР в конфликтной ситуации по управлению ею

Модуль 3. Общение сотрудника СФР в конфликтных ситуациях в интересах их разрешения

Рабочая программа модуля 1.

Сущность, классификация, прогнозирование и предупреждение конфликтов

Цель освоения модуля – обновление знаний о сущности и классификации конфликтов, совершенствование умений и навыков их прогнозирования и предупреждения.

— Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля:

- способность выявлению конфликтологических рисков для деятельности СФР и к диагностике конфликтов;
- способность взаимодействия с получателями социальных услуг в организации социального обслуживания;
- способность прогнозирования и предупреждения конфликтов.

Рабочая программа модуля 2.

Поведение сотрудника СФР в конфликтной ситуации по управлению ею

Цель освоения модуля – приобретение сотрудниками СФР новых навыков и компетенций о поведении в конфликтной ситуации и успешного ее разрешения.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля:

- Способность применять на практике различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях и методы урегулирования конфликтов
- Способность идентифицировать и разрешить конфликт в зависимости от психотипа конфликтующих;
- Способность управлять эмоциями в конфликтной ситуации, снижать эмоциональное напряжение.

Рабочая программа модуля 3 .

Общение сотрудника СФР в конфликтных ситуациях в интересах их разрешения

Цель освоения модуля – обновление знаний о приемах делового общения, совершенствование умений и навыков общения в конфликтных ситуациях в интересах их разрешения.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля:

- способность использовать приемы общения в конфликтных ситуациях в интересах их разрешения;
- способность взаимодействия с получателями социальных услуг в организации социального обслуживания.

Директор
Центра развития дополнительного образования



С.А. Куликова