

Муниципальное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»  
618554, Российская Федерация, Пермский край, г. Соликамск, ул. Калийная, 138а, ИНН 5919850606  
телефон (факс) (253) 4-83-60, e-mail: rcnit@solkam.ru



УТВЕРЖДАЮ  
Директор MAOU ДПО «РЦ НИТ»

  
(подпись) Б.А. Василенко

«16 » июня 2017 г.

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Эффективное бесконфликтное общение»<sup>1</sup>**  
(наименование программы)

Составитель программы:  
*Виноградова Ирина Валерьевна, методист РЦ НИТ*

Соликамск 2017

<sup>1</sup> Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 081100 «Государственное и муниципальное управление»

## 1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Цель реализации программы – сформировать профессиональные коммуникативные компетенции эффективного разрешения конфликтов путем осмысления содержания конфликтной ситуации и оптимизации личного поведения.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Учебная программа направлена на формирование и совершенствование следующих профессиональных компетенций:

### Общие компетенции:

ОК1. Способность находить организационно-управленческие решения оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.

ОК2. Способность работать в коллективе и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК3. Устная и письменная коммуникация, необходимая для решения задач межличностного и межкультурного различия

### Профессиональные компетенции:

ПК1. Владение методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействия с другими исполнителями.

ПК2. Осуществление межличностных, групповых и организационных коммуникаций

ПК3. Взаимодействие в ходе служебной деятельности, в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

ПК4. Эффективное участие в групповой работе

В результате освоения программы слушатель должен:

### Знать:

- основные понятия конфликтов и причины их возникновения
- об управлении конфликтом (сформировать позицию, что конфликтом можно управлять)
- способы разрешения конфликтных ситуаций
- медиативные технологии

### Уметь:

- корректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтогенности
- формировать навыки общения, уметь слышать, высказывать свою точку зрения, приходить к компромиссному решению
- распознавать причины поведения конфликтных посетителей
- сводить к минимуму, пресекать развивающиеся конфликты
- анализировать составляющие процесса общения в различных управленческих контекстах

### Владеть:

- навыками командного взаимодействия
- навыками конструктивного взаимодействия при появлении первых признаков конфликта
- навыками эффективной коммуникации в конфликте
- навыками управления конфликтными ситуациями
- навыками медиативных технологий

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

#### УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

##### «Эффективное бесконфликтное общение» (наименование программы)

Цель: Совершенствование знаний и практических навыков.

Категория слушателей: руководители и специалисты организаций и предприятий, индивидуальные предприниматели, желающие получить навыки бесконфликтного общения

**Срок обучения:** 16 часов

**Форма обучения:** очная

| Профессиональные компетенции | № | Наименование разделов (дисциплин, модулей)   | Всего, т.ч. | В том числе |              |
|------------------------------|---|--|-------------|-------------|--------------|
|                              |   |  |             | лекции      | практическая |
| ОК1, ПК1, ПК2                | 1 | Поведенческие маркеры конфликтного поведения | 8           | 2           | 6            |
| ОК2, ПК1, ПК2, ПК3           | 2 | Медиативные технологии                       | 6           | 2           | 4            |
| ОК3, ПК4                     | 3 | Итоговая аттестация в форме решения кейса    | 2           | -           | 2            |
|                              |   | <b>Итого:</b>                                | <b>16</b>   | 4           | 12           |

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН  
ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Эффективное бесконфликтное общение»  
(наименование программы)

| №<br>п/п | Наименование разделов (дисциплин,<br>модулей)  | Всего,<br>ч. | В том числе |              |
|----------|--|--------------|-------------|--------------|
|          |  |              | лекции      | практическая |
| <b>1</b> | <b>Поведенческие маркеры конфликтного поведения</b>  | <b>8</b>     | <b>2</b>    | <b>6</b>     |
| 1.1.     | <i>Уверенное поведение в конфликте</i>   | 3            | 1           | 2            |
| 1.2.     | <i>Навыки эффективной коммуникации в конфликте</i>   | 5            | 1           | 4            |
| <b>2</b> | <b>Медиативные технологии</b>  | <b>6</b>     | <b>2</b>    | <b>4</b>     |
| 2.1      | <i>Конфликтогенные факторы взаимодействия, порождающие конфликт и способы разрешения подобных ситуаций</i> | 4            | 2           | 2            |
| 2.2      | <i>Алгоритм разрешения конфликта</i>   | 2            | -           | 2            |
| <b>3</b> | <b>Итоговая аттестация в форме решения кейса</b>   | <b>2</b>     | <b>-</b>    | <b>2</b>     |
|          | <b>Итого:</b>  | <b>16</b>    | <b>4</b>    | <b>12</b>    |

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ОЧНЫХ ЧАСОВ

| Наименование дисциплины                      | Объем, ч. | Учебные дни |        |
|--|-----------|-------------|--------|
|  |           | 1 день      | 2 день |
| Поведенческие маркеры конфликтного поведения | 8         | X           |        |
| Медиативные технологии                       | 6         |             | X      |
| Итоговая аттестация в форме решения кейса    | 2         |             | X      |

### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ (ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ)

#### 4.1. Материально-технические условия реализации программы

Технические средства обучения: экран, медиапроектор, презентации; ПЭВМ и программные средства.

#### 4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Слушателям курса выдаются методические материалы в электронном виде и отдельные материалы на бумажном носителе, которые являются неотъемлемой частью процесса обучения. После занятий пособия являются документами для выполнения самостоятельной работы, что позволит укрепить полученные знания, умения и навыки.

### 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы контролируется по завершению курсов в форме решения кейсов.

---

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андруник, А.П., Черданцев, В.П. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: хрестоматия / А.П. Андруник, В.П. Черданцев. - Пермь: Изд-во «Астер Digital», 2014.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. 174 с.
3. 18 программ тренингов: Руководство для профессионалов / под науч. ред. В. А. Чикер. - СПб.: Речь, 2007. — 368 с.
4. Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест) / отв. ред. Ю.Б. Нечаева, А.Н. Селищева. – Пермь, 2009. – 120 с.
5. Сборник тренинговых материалов по медиации. - Б.: ОсОО “Next Print“ 2010. – 413 с.
6. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.Г.Сорокина. — М. : Издательский центр «Академия», 2009. — 208 с.
7. Теплякова К.Г. Конфликт и общение (Тренинг для учителей) / К.Г. Теплякова. – Одесса, 2001. – 76 с.