

**Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г.
Шевченко»**

Институт государственного управления и социально-гуманитарных
наук
Центр переподготовки и повышения квалификации государственных
служащих



ПРЕДСТАВЛЯЮ
Ректор ПГУ им. Т.Г. Шевченко
В.В. Соколов
_____ 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**


Наименование программы: Деловое общение и управление конфликтами
Категория слушателей: государственные служащие, лица, замещающие государственные должности, работники Прокуратуры Приднестровской Молдавской Республики

Общая трудоемкость: 72 часа

г. Тирасполь, 2024 г.

Составитель ДПОП ПК:

канд. психол. наук., доцент кафедры социокультурных
коммуникаций и медиации

 С.Г. Кучеряну

ДПОП ПК рассмотрена на заседании кафедры Социокультурных коммуникаций
и медиации

« 14 » 05 2024 г., протокол № 9


Зав. кафедрой, доцент

 С.Н. Гончар

ДПОП ПК согласована с Управлением дополнительного профессионального
образования ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

Начальник,

канд. психол. наук., доцент

 С.Г. Кучеряну

ДПОП ПК одобрена на заседании Научно-методического совета ПГУ

« 19 » июня 2024 г. протокол № 10

Проректор по ОПиМКО,

канд. пед. наук., доцент


 О.В. Еремеева

ДПОП ПК утверждена решением Ученого совета ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

« 26 » июня 2024 г. протокол № 10

Ученый секретарь Ученого совета ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»,

канд. физмат. наук., доцент

 Е.И. Брусенская

ДПОП ПК введена в действие приказом ректора от

« 10 » 07 2024 г. № 838-020

1. Цель реализации программы «Деловое общение и управление конфликтами» является совершенствование у слушателей системы представлений о сущности, природе деловых коммуникаций и конфликтах, социально-коммуникативных и конфликтологических компетенций, необходимых для эффективного выполнения профессиональной деятельности.

В результате освоения курса слушатель должен:

знать: научные основы, особенности, специфику делового общения, педагогического общения; средства коммуникации; механизмы социального восприятия и взаимодействия, барьеры коммуникации, стратегии межличностного взаимодействия; особенности основных форм деловых коммуникаций; типологию, функции и особенности различных видов конфликтов; сущность и структуру конфликта; причины возникновения и закономерности развития конфликтов; особенности конфликтов в организациях; специфику анализа, прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов; сущность медиации, основы управления конфликтами в организации;

уметь: применять в профессиональной деятельности средства, техник конструктивной деловой коммуникации; осуществлять подготовку и проведение различных форм деловых коммуникаций в процессе профессиональной деятельности, анализировать явления социального взаимодействия в организации; действовать конструктивно и бесконфликтно в ситуации профессионального общения, преодолевать барьеры в деловых коммуникациях; выбирать стратегии межличностного взаимодействия; выявлять причины конфликтов; управлять конфликтами в организациях;

владеть навыками применения средств, техник конструктивной деловой коммуникации; анализа конфликтных ситуаций; способностью организовать и построить эффективную и бесконфликтную коммуникацию как на межличностном, так и на групповом уровне, исходя из целей и ситуации делового общения; готовностью успешно решать задачи по управлению конфликтами в организации и конструктивно взаимодействовать в сфере своей профессиональной деятельности.

2. Формализованные результаты обучения

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации слушатель должен совершенствовать следующие компетенции:

- способность эффективно и бесконфликтно осуществлять различные формы устной и письменной деловой коммуникации;
- способность к осознанному выбору стратегий коммуникации как на межличностном, так и на групповом уровне в сфере своей профессиональной деятельности;
- готовностью успешно решать задачи по управлению конфликтами и конструктивно взаимодействовать в сфере своей профессиональной деятельности.

3. Содержание программы

3.1. Учебный план

Категория слушателей – государственные служащие, лица, замещающие государственные должности, работники Прокуратуры Приднестровской Молдавской Республики.

Срок обучения - 72час.

Форма обучения – очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Количество часов				Форма контроля
		всего	лекции	практические занятия	самост. работа	
1	Основы делового общения.	18	6	12	-	Дискуссия, ситуационные задачи, тесты.
2	Формы делового общения и способы их реализации.	14	4	10	-	Дискуссия, ситуационные задачи, тесты.
3	Общая теория конфликта.	20	8	12	-	Дискуссия, ситуационные задачи, тесты.
4	Основы управления конфликтами.	20	4	16	-	Дискуссия, ситуационные задачи, тесты.
Итоговая аттестация -		зачет				
Итого		72	22	50		

3.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Количество часов			
		всего	лекции	практические занятия	самост. работа
1.	Основы делового общения.	18	6	12	-
1.1	Деловое общение: определение, функции, виды.	4	2	2	-
1.2	Коммуникативный аспект делового общения.	4	2	2	-
1.3	Вербальные и невербальные средства делового общения.	2	-	2	-
1.4	Перцептивная и интерактивная сторона делового общения.	4	2	2	-
1.5	Механизмы социальной перцепции.	2	-	2	-
1.6	Барьеры в деловых коммуникациях.	2	-	2	-
2.	Формы делового общения и способы их реализации.	14	4	10	-
2.1	Формы организации делового общения.	4	2	2	-
2.2	Устные формы деловых коммуникаций	2	-	2	-
2.3	Публичное выступление	2	-	2	-
2.4	Стили общения	4	2	2	-
2.5	Техники эффективного общения.	2	-	2	-

3	Основы конфликтологии	20	8	12	-
3.1	Конфликт: определение, функции, виды.	4	2	2	- -
3.2	Причины возникновения конфликтов.	4	2	2	- -
3.3	Структура и динамика протекания конфликтов.	4	2	2	- -
3.4.	Особенности конфликтов в организации.	4	2	2	- -
3.5	Трудовые конфликты в организации	4	-	4	-
4	Основы управления конфликтами.	20	4	16	-
4.1	Сущность и содержание управления конфликтами.	4	2	2	-
4.2.	Регулирование и разрешение конфликта.	4	2	2	- -
4.3.	Прогнозирование, предупреждение, профилактика конфликтов в организации.	2	-	2	-
4.4	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	4	-	4	-
4.5	Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии.	2	-	2	-
4.6	Техники выработки взаимовыгодных предложений в конфликте	2	-	2	-
4.7	Техники управления эмоциональным состоянием в конфликте	2	-	2	-
Итоговая аттестация		зачет			

3.3. Учебная программа повышения квалификации

Раздел 1. Основы делового общения.(6 час.).

Тема 1.1. Деловое общение: определение, функции, виды (2 час.).

Понятие об деловой коммуникации. Функции и уровни деловых коммуникаций. Понятие и значение деловых коммуникаций. Подходы к классификации видов деловых коммуникаций. Специфические особенности педагогического общения.

Тема 1.2. Коммуникативный аспект делового общения (2 час.).

Коммуникация как информационный процесс как процесс передачи и приема информации. Структура коммуникативного акта. Модель вербального коммуникативного процесса. Психологические особенности информационного процесса. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Тема 1.4. Перцептивная и интерактивная сторона делового общения (2 час.).

Социальная перцепция как восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д. Восприятие как интерпретация. Основные механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, механизм каузальной атрибуции. Эффекты социального восприятия как проявление субъективности социального восприятия и типовые социальные шаблоны.

Раздел 2. Формы делового общения и способы их реализации (4 час.).

Тема 2.1.Формы организации делового общения (2 час.).

Основные элементы ситуационного контакта: обращение; запрос; ответ; согласование действий; ожидаемый результат. Характеристика основных форм организации деловой коммуникации. Деловой разговор. Деловая беседа. Деловая дискуссия. Деловое совещание. Переговоры.

Тема 2.4.Стили общения(2 час.).

Стиль общения как индивидуально стабильная форма коммуникативного поведения человека, которая проявляется в любых условиях взаимодействия. Подходы к классификации стилей общения. Характеристика основных стилей общения.

Раздел 3. Основы конфликтологии (8 час.).

Тема 3.1.Конфликт: определение, функции, виды (2 час.).

Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Определение понятия «конфликт». Противоречия и сущность конфликта. Основные функции конфликтов.

Подходы к классификации видов конфликтов. Основные виды конфликтов.

Тема 3.2. Причины возникновения конфликтов(2 час.).

Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Структурно-организационные причины возникновения конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в организации. Понятие о «конфликтогенах». Классификация конфликтогенов.

Тема 3.3. Структура и динамика протекания конфликтов (2 час.).

Структурные компоненты конфликта. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Образы конфликтной ситуации. Динамика протекания конфликтов. Этапы и стадии развития конфликта.

Тема 3.4. Особенности конфликтов в организации(2 час.).

Специфика конфликта в организации. Организационные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты в организации. Специфика педагогических конфликтов.

Раздел 4.Основы управления конфликтами(4 час.).

Тема 4.1.Сущность и содержание управления конфликтами(2 час.).

Сущность управления конфликтами. Содержание управления конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов. Предупреждение или стимулирование конфликта в организации. Регулирование и разрешение конфликтами в организации. Стратегия и тактика управления конфликтами.

Тема 4.2.Регулирование и разрешение конфликта.

Понятие о регулировании конфликта. Технологии регулирования конфликта. Разрешение как заключительный этап управления конфликтом. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликта. Методы разрешения конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов. Переговоры в разрешении конфликтов. Посредничество как способ разрешения конфликта с помощью третьей стороны. Медиация как средство разрешения конфликтных ситуаций.

Перечень лабораторных занятий – не предусмотрены учебным планом.

Перечень практических занятий

Номер темы	Название практического занятия
1.1	Деловое общение: определение, функции, виды (2 часа) Общие понятия об общении. Понятие и значение делового общения. Подходы к классификации видов делового общения. Специфические особенности педагогического общения.
1.2	Коммуникативный аспект делового общения. (2 часа) Структура коммуникативного акта. Психологические особенности информационного процесса. Коммуникативные барьеры.

1.3	<p>Вербальные и невербальные средства делового общения(2 часа). Вербальные средства делового общения. Невербальные средства делового общения.</p>
1.4	<p>Перцептивная и интерактивная сторона делового общения(4 часа) Сущность социальной перцепции. Сущность делового взаимодействия. Основные виды и стратегии взаимодействия. Способы воздействия партнеров друг на друга.Выбор стратегий коммуникации как на межличностном, так и на групповом уровне в сфере своей профессиональной деятельности.</p>
1.5	<p>Механизмы социальной перцепции(2 часа). Общение как социально перцептивный процесс. Восприятие как интерпретация. Основные механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, механизм каузальной атрибуции. Эффекты социального восприятия как проявление субъективности социального восприятия и типовые социальные шаблоны.</p>
1.6	<p>Барьеры в деловых коммуникациях (2 часа) Макробарьеры и микробарьеры коммуникаций. Коммуникативные барьеры как психологические препятствия на пути адекватной передачи и получения информации .Перцептивные барьеры. Основные интерактивные барьеры.</p>
2.1	<p>Формы организации делового общения (2 часа). Деловой разговор и деловая беседа. Деловая дискуссия. Деловое совещание.</p>
2.2	<p>Устные формы деловых коммуникаций (2 часа). Деловые переговоры. Телефонный разговор.</p>
2.3	<p>Публичное выступление (2 часа). Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Требования к публичному выступлению. Приемы начала публичного выступления. Способы управления вниманием в процессе публичного выступления.</p>
2.4	<p>Стили общения. (2 часа) Понятие о стиле общения. Подходы к классификации стилей общения. Характеристика основных стилей общения.</p>
2.5	<p>Техники эффективного общения (2 часа) Техники активного слушания. Обратная связь. Техники аргументации и контраргументации.</p>
3.1.	<p>Конфликт: определение, функции, виды (2 часа). Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Основные функции конфликтов. Подходы к классификации видов конфликтов. Типология конфликтов.</p>
3.2.	<p>Причины возникновения конфликтов (2 часа). Объективные причины возникновения конфликтов. Структурно-организационные причины возникновения конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Понятие о «конфликтогенах» и их виды.</p>
3.3.	<p>Структура и динамика протекания конфликтов (2 часа). Структурные компоненты конфликта. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Анализ конфликта. Динамика протекания конфликтов. Этапы и стадии развития конфликта.</p>
3.4.	<p>Особенности конфликтов в организации (2 часа). Понятие и виды конфликтов в организации. Специфика конфликта в организации. Причины возникновения конфликтов в организациях. Особенности организационных конфликтов. Особенности производственных конфликтов. Анализ организационных и производственных конфликтов в организации.</p>
3.5	<p>Трудовые конфликты в организации(4 часа). Причины возникновения трудовых конфликтов в организации. Виды трудовых конфликтов и их особенности. Специфика «вертикальных» конфликтов в организации. Инновационные трудовые конфликты. Анализ трудовых конфликты. Специфика управления конфликтами и конструктивного разрешения конфликтов в сфере профессиональной деятельности.</p>

4.1.	<p>Сущность и содержание управления конфликтами (4 часа).</p> <p>Сущность управления конфликтами. Содержание управления конфликтами как его прогнозирование, предупреждение, регулирование и разрешение. Пути и средства управления конфликтами. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.</p>
4.2	<p>Регулирование и разрешение конфликта (2 часа)</p> <p>Понятие о регулировании конфликта. Технологии регулирования конфликта. Понятие о разрешении конфликта. Методы разрешения конфликтов. Посредничество как способ разрешения конфликта с помощью третьей стороны. Медиация как средство разрешения конфликтных ситуаций.</p>
4.3.	<p>Прогнозирование, предупреждение, профилактика конфликтов в организации (2 часа).</p> <p>Суть и методы прогнозирования конфликтных ситуаций. Предупреждение, как деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта. Управленческие решения в предупреждении конфликтов. Технологии предупреждения и профилактики конфликтов в профессиональной деятельности.</p>
4.4.	<p>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (2 часа).</p> <p>Технологиями эффективного общения как способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению. Значение жестов и поз для улучшения взаимопонимания. Развитие убедительной речи. Совершенствование коммуникативной культуры. Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.</p>
4.5	<p>Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии (2 часа).</p> <p>Основное содержание переговорного процесса. Этапы переговорного процесса. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Переговоры как процесс: специфика управления. Способы и техники отстаивания своей позиции в переговорном процессе.</p>
4.6	<p>Техники выработки взаимовыгодных предложений в конфликте (2 часа).</p> <p>Характеристика модели подготовки предложений. Анализ ситуаций применения модели «уступки-сближения». Анализ ситуаций применения модели «взаимных выгод».</p>
4.7	<p>Техники управления эмоциональным состоянием в конфликте (2 часа).</p> <p>Способы управления эмоциональным состоянием через изменение своего поведения в конфликте. Изменение эмоционального последствия ситуации. Техники, используемые для завершения негативных переживаний, вызванных оставшимися в прошлом конфликтами.</p>

Самостоятельная работа (СР) - не предусмотрена учебным планом.

4. Материально-технические условия реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации осуществляется с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий.

- возможностей электронной почты, социальных сетей Viber., Skype и др.
- видеозаписей на канале Youtube,
- видеоконференции Zoome и GoogleHangouts/

Преподавателю и слушателям обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах ПГУ им. Т.Г. Шевченко. Используются ресурсы платформы Moodle Образовательного портала «Электронный университет ПГУ».

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства; наборы слайдов, видео материалы и др.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

По всем темам лекционных и практических занятий представлен подробный материал на платформе Moodle в Электронном университете ПГУ. Доступны ресурсы электронной библиотеки, кейса с материалом по темам в электронном виде, учебная обязательная и дополнительная литература.

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 466 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11058-6. - Текст: электронный/ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450020>
2. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые Коммуникации. Учебник И Практикум для Вузов, Издательство: Юрайт, 2021. / <https://urait.ru/author-course/delovoe-obschenie-494510>

Дополнительная литература

1. Герасимова И. А. Введение в теорию и практику аргументации. – М.: Логос, 2012. –312 с.
2. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. - Деловые коммуникации. теория и практика. Учебник для бакалавров - М.:Издательство Юрайт - 2019 - 433с. // <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851>
3. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов, - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 118 с. <https://urait.ru/bcode/469812>
4. Ратников В.П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В.П. Ратникова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 527 с. - (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. - Текст: электронный ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
5. Фионова Л.Р. Основные вопросы этики и этикета государственного служащего: учеб. пособие / Л. Р. Фионова. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2021. – 100 с.

Интернет-ресурсы:

- <http://gov-pmr.org/> - сайт Правительства ПМР.
<http://minpros.info> – сайт Министерства просвещения ПМР.
<http://spsu.ru>– сайт ПГУ им. Т.Г. Шевченко
<http://www.rsl.ru> -Российская государственная библиотека. URL.
<http://www.e-library.ru> -Научная электр. библиотека «eLIBRARY.RU». URL
<http://www.gumer.info> -Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки URL
<http://www.iqlib.ru> - Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL
<http://www.mcnlp.ru> - Сайт Мир психологии.
<https://testometrika.com/tests/> - психологические тесты онлайн.

6. Требования к результатам обучения

Итоговая аттестация по результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программы проводится в форме зачета.

Вопросы к итоговой аттестации (зачету)

1. Деловое общение: понятие, функции, цели.
2. Виды делового общения.

3. Специфика педагогического общения.
4. Коммуникативная сторона делового общения.
5. Вербальные средства деловых коммуникаций.
6. Невербальные средства деловых коммуникаций.
7. Психологические аспекты делового разговора и беседы.
8. Ведение делового совещания в организациях образования.
9. Специфика деловой переписки.
10. Особенности телефонной деловой коммуникации.
11. Подготовка и технология публичной речи.
12. Перцептивная сторона делового общения.
13. Механизмы социальной перцепции в процессе делового общения.
14. Интерактивная сторона делового общения.
15. Выбор стратегий коммуникации как на межличностном, так и на групповом уровне в сфере своей профессиональной деятельности.
16. Барьеры в процессе деловых коммуникаций.
17. Техники аргументации и контраргументации.
18. Техника активного слушания.
19. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
20. Стили общения.
21. Конфликты в организации.
22. Стратегии межличностного взаимодействия в сфере профессиональной деятельности.
23. Понятие и функции конфликта.
24. Основные подходы к классификации видов конфликтов.
25. Особенности конфликтов в организации.
26. Особенности педагогических конфликтов.
27. Объективные причины возникновения конфликтов.
28. Субъективные причины возникновения конфликтов.
29. Основные причины возникновения конфликтов в организации.
30. Понятие о «конфликтогенах». Классификация конфликтогенов.
31. Структура конфликта.
32. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта.
33. Динамика конфликта.
34. Особенности анализа конфликтной ситуации.
35. Сущность управления конфликтами.
36. Способы профилактики конфликтности.
37. Предпосылки предупреждения конфликтов.
38. Особенности анализаконфликта.
39. Этапы разрешения конфликтов.
40. Стратегия и тактика управления конфликтами в организации.
41. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте.
42. Посредничество как способ разрешения конфликта.
43. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
44. Медиация как средство разрешения конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания ответов слушателей на зачете:

— отметка «зачтено» ставится слушателю, который демонстрирует системные знания, дает четкие определения понятий, последовательно и корректно излагает материал, делает выводы и обобщения; демонстрирует умение применять знания для решения профессиональных задач, готовность применять полученные знания и умения в практике профессиональной деятельности;

— отметка «не зачтено» ставится слушателю, который имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может аргументировать научные положения; не формулирует выводов и обобщений, не демонстрирует готовность применять полученные знания и умения в практике профессиональной деятельности.

Зачет, по результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программе также может быть проставлен слушателю по итогам выполнения более 70% практических занятий.

7. Составитель программы

Кучеряну С.Г., канд. психол. наук., доцент кафедры социокультурных коммуникаций и медиации ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко».