

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ЗАПОБІГАННЯ ВИНИКНЕННЮ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

спеціальна короткострокова програма (тренінг)

Опис програми:

Мета програми – формування комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування; оволодіння системою знань, умінь і навичок щодо комунікацій, засвоєння ефективних способів налагодження комунікативної взаємодії та унеможливлення виникнення конфліктних ситуацій в управлінській діяльності

Мета програми – формування комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування; оволодіння системою знань, умінь і навичок щодо комунікацій, засвоєння ефективних способів налагодження комунікативної взаємодії та унеможливлення виникнення конфліктних ситуацій в управлінській діяльності

Обсяг програми в кредитах ЄКТС – 0, 5. Навчання триває 2 дні (16 годин; аудиторних занять – 15 годин, самостійна робота – 1 година).

Зміст програми:

Тема 1. Комунікативна компетентність публічних службовців.

Тема 2. Особливості формальних і неформальних комунікацій.

Тема 3. Психологічні аспекти ефективної комунікації.

Тема 4. Культура ділового мовлення.

Тема 5. Специфіка писемної форми спілкування.

Тема 6. Запобігання виникненню конфліктних ситуацій. Дотримання норм культури ділового спілкування.

Тема 7. Основи публічного виступу.

Очікувані результати навчання:

Після проходження навчання за спеціальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації учасники навчання повинні знати:

- сутність і особливості комунікацій в управській діяльності;
- елементи комунікаційного процесу;
- психологічні аспекти комунікацій;
- види та способи комунікацій;
- засади культури ділового мовлення;
- основи побудови публічного виступу;
- причини виникнення конфлікту та способи його запобігання;
- комунікаційні бар'єри тощо.

Слухачі повинні уміти:

- взаємодіяти з людьми і бути успішними в ситуації публічності (презентації, наради, переговори, співбесіди, доповіді, спілкування з представниками влади, громадськістю);
- вести діалог, відчувати співрозмовника, активно і точно впливати на нього, встигати відслідковувати зміни, що відбуваються в ньому, бути йому комфортним;
- застосовувати методи, інструменти, прийоми щодо запобігання виникненню конфліктних ситуацій;
- оцінювати свої комунікативні здібності.