



# НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ЦЕНТР СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

## СПЕЦІАЛЬНА КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### ЕФЕКТИВНА ДІЛОВА ВЗАЄМОДІЯ ТА БЕЗКОНФЛІКТНА КОМУНІКАЦІЯ

#### *Загальна мета*

Професійний розвиток учасників через засвоєння інструментів та технологій ефективної комунікації у ситуаціях ділової взаємодії

#### *Напрями підвищення кваліфікації, які охоплює програма*

Професійні знання, лидерство, комунікація та взаємодія, управління організацією роботи та персоналом, командна робота та взаємодія.

#### *Укладач програми*

Кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології  
Т.В.Борозенцева



вул. В. Першина 24,  
м. Бахмут, 84511

[giim@forlan.org.ua](mailto:giim@forlan.org.ua)  
[technology@forlan.org.ua](mailto:technology@forlan.org.ua)  
+38(06274)4-05-37  
+38(050)700-38-44

**Горлівський інститут іноземних мов  
Державного вищого навчального закладу  
«Донбаський державний педагогічний університет»**

**КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА  
підвищення кваліфікації**

Назва програми:

**Ефективна ділова взаємодія та безконфліктна комунікація**

Шифр програми: СК2020/001

Рік запровадження програми: 2020

Програму затверджено: Вченою радою ГПМ від 29.04.20

Програму погоджено- (Найменування організації, установи, державного органу, органу місцевого самоврядування, дата і номер документа, яким погоджено програму).

Бахмут 2020

## ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	<b>Ефективна ділова взаємодія та безконфліктна комунікація</b>
Шифр програми	СК2020/001
Тип програми за змістом	Спеціальна
Форма навчання	Дистанційна
Цільова група	Державні службовці структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій з питань соціального захисту населення, підприємств, установ, та організацій, що належать до сфери управління Мінсоцполітики
Передумови навчання за програмою	-
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою <i>(для професійних програм)</i>	-
Найменування партнера (партнерів) програми	-
Обсяг програми	1 кредит ЄКТС (30 год)
Тривалість програми та організація навчання	Кількість днів 15 Період проведення дистанційних занять
Мова(и) викладання	Українська
Напрямок(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	Професійні знання, лидерство, комунікація та взаємодія, управління організацією роботи та персоналом, командна робота та взаємодія.
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ведення ділових переговорів;</li> <li>- здатність ефективно взаємодіяти - дослухатися, сприймати та викладати думку</li> <li>- здатність переконувати інших за допомогою аргументів та послідовної комунікації</li> <li>- вміння працювати в команді та керувати командою;</li> <li>- вміння розв'язання конфліктів</li> </ul>
Укладач(і) програми	Кандидат психологічних наук, доцент

	кафедри психології Т.В.Борозенцева
<b>2. Загальна мета</b>	
Професійний розвиток учасників через засвоєння інструментів та технологій ефективної комунікації у ситуаціях ділової взаємодії	
<b>3. Очікувані результати навчання</b>	
За результатами навчання слухачі повинні демонструвати:	
знання	технік ефективного виходу з конфліктних ситуацій; психічного механізму виникнення емоцій сучасних підходів до адаптації, оцінки та розвитку персоналу; актуальних тенденцій розвитку ситуації на ринку праці у Донецькій області та труднощів в сфері підбору персоналу
уміння	організовувати, мотивувати та контролювати діяльність команди; бути переконливим;
навички	самоорганізації та підтримки внутрішньої рівноваги; управління власним емоційним станом в складних ситуаціях; безконфліктного спілкування з представниками різних соціальних груп
<b>4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)</b>	
Методи навчання мають практичну спрямованість: проблемний виклад навчального матеріалу, прив'язаний до конкретних ситуацій ділової взаємодії, здійснюється за допомогою інтерактивних технік проведення занять.	
Форми проведення навчальних занять: дистанційні лекції, он-лайн тренінги у малих групах, самостійна робота	
<b>5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання</b>	
Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)	Система MOODLE <a href="http://dl.forlan.org.ua/">http://dl.forlan.org.ua/</a>  Он-лайн сервіс ZOOM-конференцій
<b>6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю</b>	
Критерії оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%)	Підсумковий контроль – 100 %
Форма підсумкового контролю	Тестування



## СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

Назва теми	Кількість годин				
	загальна кількість годин/ кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Критерії власної ефективності в ситуації ділової взаємодії			5		2
Тема 2. Психологія емоцій: Технології керування емоційними станами			5		2
Тема 3. Техніки безконфліктного спілкування			5		2
Тема 4. Технології ефективної командної роботи			5		2
Підсумковий контроль результатів навчання			2		
<b>РАЗОМ</b>			<b>22</b>		<b>8</b>

## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

### **Тема 1. Критерії власної ефективності в ситуації ділової взаємодії**

Перелік питань для вивчення:

1. Особливості людських ресурсів в парадигмі змін поколінь X, Y,Z. Різноманітність світосприйняття, мотивів трудової діяльності, підходів до обрання джерел інформації та засобів комунікації.
2. Сучасні підходи до адаптації, оцінки та розвитку персоналу. Індивідуальний план розвитку працівника.
3. Типологія людей та особливості поведінки у діловому спілкуванні.
4. Об'єктивні та суб'єктивні чинники, що обумовлюють власну результативність праці.

### **Тема 2. Психологія емоцій: технології керування емоційними станами**

Перелік питань для вивчення:

1. Емоційний інтелект людини – етапи та умови розвитку.
2. Руйнівні сили емоцій: психосоматичні наслідки.
3. Технологія опанування власними емоціями (робота з тілом, з думками).
4. Техніки повернення почуття впевненості, визначеності, діяльній рівноваги, продуктивної активності.

### **Тема 3. Техніки безконфліктного спілкування**

Перелік питань для вивчення:

1. Конфліктна поведінка людини. Причини конфліктів.
2. Види конфліктогенів, які запускають конфлікт.
3. Стратегії виходу з конфліктної ситуації.
4. Техніки психологічного «ай-кидо» або як захистись від словесного «нападу».
5. Техніки переконання. Техніки цивілізованої конфронтації.

### **Тема 4. Технології ефективної командної роботи**

Перелік питань для вивчення:

1. Алгоритм успішної діяльності.
2. Мистецтво постановки задачі; «цифра» - показник майстерності керівника.
3. Типи працівників: різноманітні засоби індивідуального впливу на особистість.
4. Техніки ефективної критики та ефективної підтримки.
5. Психологічні прийоми мотивації к виконанню завдання.

## **ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Оцінювання результатів навчання здійснюється за рахунок порівняння результатів вхідного та завершального тестування.

## **ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОБОВ'ЯЗКОВІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ**

1. Конспекти дистанційних лекцій
2. Верещагіна Л. А. Психологія потребностей и мотивации персонала / Л. А. Верещагіна, И. М. Карелина. – Харьков : Изд-во Гуманит. Центр, 2005. – 156 с.
3. Карамушка Л. М. Технологія підготовки персоналу організацій до роботи в умовах соціально – економічних змін / Л. М. Карамушка, Н. І. Клокар, О. А., Філь. – К. : Науковий світ, 2008. – 100 с.