**Дополнительная профессиональная программа**

**повышения квалификации**

**«Прогнозирование и снятие коммуникативных конфликтов»**

**1. Срок обучения:** 1 неделя, общая трудоемкость программы 36 часов

**2. Форма обучения:** очно-заочная (вечерняя), без отрыва от производства.

**3.** **Содержание программы:**

**1. Структура и особенности конфликта**

* Стратегии поведения в конфликте
* Технологии влияния. Манипуляции и противостояние манипуляциям
* Манипулятивный треугольник и его проявления в коммуникации руководитель-подчиненный. Анализ на кейсах из практики участников
* Как превратить манипулятивный треугольник в технологию влияния? Поиск способов влияния на сотрудника, через роли манипулятивного треугольника
* Способы противостояния манипуляциям подчиненных. Алгоритм выхода из манипуляции. Тренировка невовлечения в манипулятивный треугольник в деловых играх
* Польза и вред эмоций в управленческой деятельности
* Роль эмоций в коммуникации. Влияние эмоций на выбранную стратегию взаимодействия с подчиненным

**2. Какие бывают эмоции?**

* 4 базовые эмоции и их оттенки интенсивности
* Как в процессе переговоров идентифицировать эмоцию в себе и в сотруднике
* Какую скрытую информацию мы можем получать, отмечая свои эмоции и эмоции подчиненного во взаимодействии?
* Переработка эмоционального фона переговоров в осознанное управленческое решение и поведение для адекватного влияния на сотрудника
* Управление своими эмоциями в коммуникации. Разбор проблемных эмоций в коммуникации с подчиненными – злость, страх, стыд, вина, печаль. Этапы протекания каждой эмоции, их «положительный» и «отрицательный» индекс

**3. Снятие коммуникативных конфликтов**

* Участники конфликта
* Акцентуации личности. Способы работы с возражениями
* Разрешение конфликта. Коммуникативные позиции
* Вербальная, паравербальная и невербальная коммуникация. Как распознать конфликтную позицию

**4. Итоговая аттестация.**