

## Программа повышения квалификации

### «Построение партнерских отношений и эффективная коммуникация»

**Целевая аудитория:** руководители предприятий, руководители служб, отделов, структурных подразделений, ведущие специалисты, ориентированных на управление своим профессиональным развитием

**Методы обучения:** презентации учебного материала, работа с практическими ситуациями, групповые и индивидуальные практические задания, моделирование организационных изменений, диагностика организационной культуры, экспресс-диагностика, анализ типичных ошибок, диагностика коммуникационных умений, ролевые и моделирующие игры.

**Продолжительность обучения** – 4 дня (32 академических часа).

### Содержание программы

#### 1. Основы коммуникационного процесса.

- Особенности, цели и этапы деловой коммуникации
- Типология коммуникативных драм и пути их коммуникации.
- Вербальные и невербальные средства коммуникации. Психологическое значение невербальных средств коммуникации. Анализ состояния партнера по наблюдаемым признакам.
- Основные коммуникативные умения. Диагностика уровня развития коммуникативных умений участников.

#### 2. Позиции партнеров по коммуникации.

- Позиции партнеров по коммуникации: конструктивное и деструктивное поведение в коммуникации.
- Основы партнерских взаимоотношений: психологическое равенство партнеров по коммуникации.
- Техники установления раппорта (доверительного общения).

#### 3. Ключевые коммуникационные техники.

- Слушание. Виды слушания. Особенности использования видов слушания в зависимости от ситуации. Трудности эффективного слушания.
- Задавание вопросов. Значение и виды вопросов. Техники постановки вопросов. Способы реагирования на «трудные» вопросы.
- Приемы эффективной обратной связи.
- Техники предъявления претензии. «Я-высказывание». Реагирование на критику.
- Техники убеждающего воздействия.

#### 4. Конструктивное разрешение конфликтов.

- Природа и механизм конфликта.
- Поведение в конфликте.
- Техники конструктивного разрешения конфликта.

- Предупреждение конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
- Проблемы профессиональных конфликтов на российских предприятиях (по результатам исследования управленческих проблем в уральских компаниях).

**Форма аттестации** – выполнение слушателем практических работ, предусмотренных учебной программой.

**Оценочные материалы** - предоставляются слушателям индивидуально, по завершению программы, в виде письменного теста и ряда практических заданий, согласно содержанию прослушанного курса обучения.

По окончании программы выдается **сертификат ТОО «МИТИ»**



«Международный Институт Технических Инноваций»  
Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі  
010000, Қарағандық, Нұр-Сұлтан қаласы,  
Есіл ауданы, Тұрлыстан көшесі, ғимарат 8/2, е 3  
e-mail: manager@iti.kz  
тел.: +7 (7172) 477-213



Товарищество с ограниченной ответственностью  
«Международный Институт Технических Инноваций»  
010000, Караганда, город Нур-Султан,  
район Ескель, улица Тұрлыстан, ғимарат 8/2, е.3  
e-mail: manager@iti.kz  
тел.: +7 (7172) 477-213

**СЕРТИФИКАТ**

Осы сертификат \_\_\_\_\_  
(тегі, аты, өкешің аты) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ тә. ың айында \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ сағат калемі, ле \_\_\_\_\_  
біліктілігі арттыру/айта дайлау курастарынан  
өткенін растайды. \_\_\_\_\_  
Директор \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждает, что \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ прошёл (ла) \_\_\_\_\_  
курсы зышы \_\_\_\_\_  
на тему: \_\_\_\_\_  
в объеме \_\_\_\_\_ часов.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
\* = \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
МО, И.П.

Тіркелу нөмірі/Регистрац. нөмірі № \_\_\_\_\_