

СТРАТЕГИЯ КОММУНИКАЦИЙ

программа повышения квалификации

очная форма обучения

с применением электронного обучения
и/или дистанционных образовательных технологий

56 академических часов

О ПРОГРАММЕ

В современных быстро меняющихся условиях особую ценность приобретают коммуникативные компетенции, в том числе умение управлять конфликтами. В каждой организации ежедневно возникают предпосылки для возникновения конфликта: в процессе работы люди получают негативные эмоции, которые, в конечном итоге, подрывают связи в коллективе, создают напряженность и вызывают разногласия, приводят к стрессам. Умелое управление конфликтами и построение эффективной коммуникации может привести к устранению многих проблем и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения продуктивной деятельности.

Программа направлена на развитие индивидуальных способностей, необходимых для выстраивания эффективной коммуникации в условиях различных ситуаций делового общения.

В процессе обучения слушатели осvoят стратегии и тактики поведения в сложных конфликтных ситуациях, повысят поведенческую гибкость в деловой коммуникации, усовершенствуют навыки грамотной и убедительной подачи информации, научатся работать с негативом и выстраивать антикризисную стратегию.

ПРОГРАММА КУРСА

1. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. Управление коммуникативным процессом: навыки психологического воздействия (убеждение, внушение). Особенности взаимодействия с различными категориями людей. Командная деловая игра «Обитаемый остров».

2. КОНФЛИКТ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ. Его особенности и причины. Понятие конфликта, его функции и стадии. Источники и типы конфликтов в организации. Структура конфликта. Анализ конфликта. Компромисс, подчинение, уход, подавление, сотрудничество. Использование психологических методик для выявления личностных особенностей в конфликтных ситуациях и стратегии совладания с ними.

3. КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА УСТНОЙ РЕЧИ. Основные принципы работы над публичным выступлением. Ораторские приемы и риторические фигуры. Умение работать с аудиторией. Практикум «Подготовка и проведение публичного выступления».

4. СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ. СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ. ПРЕОДОЛЕНИЕ НЕГАТИВНЫХ ПОСЛЕДСТВИЙ КОНФЛИКТА (ПРАКТИКУМ). Способы и средства влияния на партнера в конфликтной ситуации. Техники воздей-

ствия участника конфликта на оппонента. Методы разрешения конфликтной ситуации ее участниками. Эмоциональная сторона конфликта. Управление эмоциональными состояниями. Конструктивное выражение переживаний и снятие эмоционального напряжения. Предупреждение конфликтных ситуаций.

5. СТРАТЕГИЯ КОММУНИКАЦИЙ. Понятие и структура стратегии коммуникаций. Цели и задачи стратегии.

6. ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ. КАРТА СТЕЙКХОЛДЕРОВ. РАЗРАБОТКА КЛЮЧЕВЫХ СООБЩЕНИЙ.

7. КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ. МОДЕЛЬ PESO.

8. РАБОТА СО СМИ. PR-ТЕКСТЫ.

9. АНТИКРИЗИСНАЯ СТРАТЕГИЯ. РАБОТА С НЕГАТИВОМ.

10. ЛИЧНЫЙ БРЕНД. СТРАТЕГИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ПЕРВОГО ЛИЦА. Цель создания бренда. Позиционирование. Эффективные способы продвижения личного бренда. Контент-план для продвижения личного бренда.

11. ИНСТРУМЕНТАРИЙ СПЕЦИАЛИСТА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ.

12. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ.

13. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ. ЗАЩИТА ПРОЕКТОВ.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
(БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**