

ПРОГРАММА
(семинар с элементами тренинга)

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ЖКХ: УПРАВЛЕНИЕ
КОНФЛИКТОМ, ПРЕОДОЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ
БАРЬЕРОВ, МАНИПУЛЯЦИЯ И СПОСОБЫ ПРОТИВОСТОЯНИЯ»**

Организатор: Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики».

Дата, время: **23 марта 2023 г. с 10:00 до 13:00**

Стоимость: 3 500 рублей

Контакты: тел.: 8-800-755-09-10 (бесплатная линия по Красноярскому краю) (391) 221-75-80, 221-75-14, 245-88-52
e-mail: kcpr@mail.ru
официальный сайт: www.kcpr.prf

9.50-10.00 <i>Регистрация участников</i>					
Время	Содержание вопроса	Форма работы	Результаты	Лектор	
10.10-10.55	Управление конфликтом: -конфликт как инструмент определения проблемы; -стратегии управления конфликтом; -оценка достигнутого результата после разрешения конфликта	Дискуссия Работа в малых группах Отработка навыка в упражнении	1. Устойчивое понимание основы конфликтного поведения. 2. Навык выбора стратегии управления конфликтом. 3. Умение определять границы конфликтной ситуации и уровней развития конфликта	Дудкина Галина Валентиновна, <i>руководитель центра бизнес – образования, старший преподаватель кафедры «Экономика и управление бизнес-процессами» Института управления бизнес-процессами СФУ</i>	
10.55-11.05	Перерыв				
11.05-11.50	Коммуникативные барьеры в профессиональной сфере ЖКХ: -типы коммуникативных барьеров и способы их определения; - ресурсы личности в снижении уровня коммуникативных барьеров	Работа в парах Отработка навыка в упражнении	1. Обогащение личностного ресурса в работе с коммуникативными барьерами. 2. Навыки снижения профессионального выгорания в работе с населением		

11.50-12.05	<i>Кофе пауза</i>			
12.05-13.00	Манипуляции в работе с населением: - манипуляция как способ воздействия на поведение человека; -противостояние манипуляциям с учетом состояния личности	Мини – лекция (5-7 мин) Работа в парах	1. Навыки противостояния манипуляциям как в общении с коллегами и административным корпусом, так и в работе с населением	