



Академия АйТи
a Softline Company



Управление конфликтами на государственной гражданской и муниципальной службе

Код курса: gmu003

Управление конфликтами на государственной гражданской и муниципальной службе

Код курса: gmu003

Длительность	24 ак. часа
Формат	
Разработчик курса	Академия АйТи
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

В настоящее время проблемы управления организационными конфликтами на государственной службе в условиях реформирования становятся особенно актуальными. Изучение внешних и внутриорганизационных факторов деятельности органов государственной власти, определение конфликтного потенциала и его анализ позволяет сформулировать превентивные меры по предупреждению социальных конфликтов, присущих государственной службе. Новые методы работы государственного аппарата требуют от служащих самостоятельного решения психологических проблем межличностного общения, для решения которых не существует четкого алгоритма и инструкций, как следует вести себя в таких ситуациях. В связи с этим к ключевым профессиональным компетенциям государственных служащих относятся знания в области психологии, а также практические навыки управления собой в конфликтных ситуациях. Программа обучения освещает вопросы, связанные с анализом, сущностью и причинами организационных и межличностных конфликтов, а также способами и методами управления ими.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- Руководители и специалисты органов государственной власти;
- Государственные гражданские и муниципальные служащие;
- Лица, осуществляющие прием граждан в органах государственной власти;
- Лица, состоящие в кадровом резерве на замещение соответствующей должности государственной гражданской и/или муниципальной службы.

Предварительные требования:

- Высшее образование
- Желательно иметь навыки работы на персональном компьютере под управлением операционной системы MS Windows, навыки работы в пакете MS Office.

По окончании курса слушатели смогут:

Знать:

- систему и структуру государственных органов с точки зрения системного подхода;
- технологии и методы организации исполнения полномочий органов государственной власти;
- механизмы служебного взаимодействия в государственных органах;
- этические нормы государственной гражданской службы на современном этапе;
- психологические основы разрешения конфликтов.

Уметь:

- использовать психологические средства и приемы общения в служебной деятельности и при работе с гражданами;
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных органов и государственных организаций.

Владеть:

- навыками противодействия коррупции на государственной гражданской службе;
- приемами неконфликтного общения в служебной деятельности и при работе с населением;
- технологиями противодействия манипуляциям;
- навыками делового общения;
- средствами и приемами разрешения межличностных конфликтов;
- механизмами конструктивного служебного взаимодействия.

Программа курса

Модуль 1. Система государственного управления

- Основы государственного управления России.
- Противодействие коррупции в системе государственного управления.
- Статус государственного гражданского и муниципального служащего и соблюдение им требований к служебному поведению.
- Тренинг «Речевой этикет. Этикет служебных телефонных разговоров».

Модуль 2. Психология управления конфликтами

- Психологические основы деловой беседы. Приемы снятия эмоционального напряжения.
- Конфликты и способы их регулирования.
- Индивидуальные стратегии поведения в конфликте. Последствия конфликта.
- Тренинг «Управление конфликтом».

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Академии АйТи

+7 (495) 150 96 00 | academy@academyit.ru