



**Общество с ограниченной ответственностью «Элибриум» (ООО «Элибриум»)**

190013 г. Санкт-Петербург, ул. Можайская, д. 17, литер А, пом. 7Н, офис 201

ИНН 7838132248 КПП 783801001 ОГРН1257800067260

р/с 40702810032320005167 АО «Альфа-Банк», к/с 30101810600000000786

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Элибриум»



(Климова Э.В.)

**Дополнительная профессиональная программа**

**(программа повышения квалификации)**

**«Коммуникации в конфликтных ситуациях»**

г. Санкт-Петербург

2026



### **Объем: 18 ак. ч.**

Структура Программы включает цель, задачи, нормативную базу, категорию слушателей и требования к ним, общую трудоемкость, учебный план, календарный учебный график, планируемые результаты обучения, организационно-педагогические условия, формы аттестации.

Учебный план определяет перечень разделов Программы, тем, количество учебных часов, последовательность и распределение учебных дисциплин, формы текущего контроля и итоговой аттестации.

### **Цель повышения квалификации:**

совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

### **Задачи повышения квалификации:**

- совершенствование знаний и умений в области управления, навыков внедрения в практику достижений науки, передовых форм и методов работы;
- формирование профессионального самосознания служащих, стремления к постоянному совершенствованию своего профессионального мастерства с учетом специфики деятельности;
- совершенствование навыков работы с информацией, использования информационных технологий.

### **Нормативные документы для разработки ДПП:**

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 N 266 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";

Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн.

### **Требования к слушателям:**

обучающийся должен иметь документ государственного образца о высшем образовании или о среднем профессиональном образовании.



Общество с ограниченной ответственностью «Элибриум» (ООО «Элибриум»)

190013 г. Санкт-Петербург, ул. Можайская, д. 17, литер А, пом. 7Н, офис 201

ИНН 7838132248 КПП 783801001 ОГРН1257800067260

р/с 40702810032320005167 АО «Альфа-Банк», к/с 30101810600000000786

### Общая трудоемкость:

| Вид учебной работы                  |              | Трудоемкость, час                      |
|-------------------------------------|--------------|----------------------------------------|
|                                     |              | Всего                                  |
| Занятия с применением ДОТ           |              | -                                      |
| в том числе:                        | лекции       | -                                      |
|                                     | практические | -                                      |
| Аудиторные занятия                  |              | 18                                     |
| в том числе:                        | лекции       | 6                                      |
|                                     | практические | 12                                     |
| Самостоятельная работа (стажировка) |              | -                                      |
| Текущий контроль                    |              | устные опросы,<br>практические задания |
| Форма итоговой аттестации (экзамен) |              | тестирование                           |
| Итого:                              |              | 18                                     |

**Организационно-педагогические условия:** программа соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации в области дополнительного профессионального образования и обеспечивает получение необходимых знаний в соответствии с заявленной тематикой повышения квалификации. Программа разрабатывается с учетом квалификационных требований для соответствующих должностей.

В процессе обучения будут использованы как традиционные образовательные технологии, так и активные методы обучения, направленные на углубление и закрепление знаний по изучаемому предмету и способствующие умению воплотить полученные знания в конкретные формы и механизмы решения профессиональных задач.

В Программе предусмотрены лекционные, практические занятия; инновационные методы проведения занятий. Программа рассчитана на 18 часов очного обучения без применения дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Повышение квалификации осуществляется с отрывом от работы.

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

| №<br>пп | Наименование разделов и<br>дисциплин | Всего<br>часов | Аудиторные |          | Вид и форма |
|---------|--------------------------------------|----------------|------------|----------|-------------|
|         |                                      |                | Лекции     | Практиче |             |



Общество с ограниченной ответственностью «Элибриум» (ООО «Элибриум»)

190013 г. Санкт-Петербург, ул. Можайская, д. 17, литер А, пом. 7Н, офис 201

ИНН 7838132248 КПП 783801001 ОГРН1257800067260

р/с 40702810032320005167 АО «Альфа-Банк», к/с 30101810600000000786

|   |                                                                                                                                                                          |    | <b>и</b> | <b>ские занятия</b> | <b>контроля</b> |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|---------------------|-----------------|
| 1 | Введение в конфликты и их природа (Определение конфликта и его виды. Причины возникновения конфликтов в межличностной и групповой коммуникации).                         | 2  | 2        | -                   |                 |
| 2 | Коммуникационные барьеры в конфликтных ситуациях (Основные барьеры, мешающие эффективной коммуникации. Способы преодоления барьеров).                                    | 2  | 2        | -                   |                 |
| 3 | Вербальная и невербальная коммуникация в конфликте.                                                                                                                      | 2  | 2        | -                   |                 |
| 4 | Методы разрешения конфликтов (Обзор методов (медиация, арбитраж, переговоры и др.). Применение методов в зависимости от типа конфликта.                                  | 2  | -        | 2                   |                 |
| 5 | Эмоциональный интеллект в конфликтных ситуациях (Понимание и управление своими эмоциями и эмоциями других. Как эмоциональный интеллект влияет на разрешение конфликтов). | 4  | -        | 4                   |                 |
| 6 | Тренинг «Стратегия поведения в конфликте».                                                                                                                               | 4  | -        | 4                   |                 |
| 7 | Консультации слушателей                                                                                                                                                  | 1  | -        | 1                   |                 |
| 8 | Итоговая аттестация                                                                                                                                                      | 1  | -        | 1                   |                 |
|   | Итого                                                                                                                                                                    | 18 | 6        | 12                  |                 |

**Описание оценочных мероприятий (нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения слушателем программы):**



Общество с ограниченной ответственностью «Элибриум» (ООО «Элибриум»)

190013 г. Санкт-Петербург, ул. Можайская, д. 17, литер А, пом. 7Н, офис 201

ИНН 7838132248 КПП 783801001 ОГРН1257800067260

р/с 40702810032320005167 АО «Альфа-Банк», к/с 30101810600000000786

Оценка качества освоения слушателем ДПП включает текущий контроль успеваемости, и итоговую аттестацию обучающихся.

**Текущий контроль успеваемости при обучении с использованием дистанционных образовательных технологий (в случае, если предусмотрен ДПП)**

Текущий контроль успеваемости слушателей ДПП осуществляется в форме устного опроса, практических заданий, и проводится периодически. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения ДПП.

**Итоговая аттестация слушателя ДПП.**

Итоговая аттестация слушателя ДПП предусматривает экзамен в форме тестирования. Он проводится аттестационной комиссией, которая оценивает результат выполнения итогового теста как одного из главных показателей эффективности обучения слушателя и принимает решение о выдаче слушателю, успешно освоившему ДПП и прошедшему итоговую аттестацию, удостоверения о повышении квалификации. Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим лишь часть ДПП, выдается справка об обучении или о периоде обучения.