

Частное учреждение дополнительного профессионального образования "ЭММенеджмент"
620142 г. Екатеринбург, Степана Разина дом 16 офис 412

Приказ № _____ от _____ 2024
Утверждаю Директор: _____ И. А. Тимофеева



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Искусство легко договариваться с людьми — 1 степень.
Инструменты управления собой и другими в коммуникациях.**

Форма обучения: дистанционная

Срок реализации – 6 недель (46 часов)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.....	5
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	7
4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	9
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	12
6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	17
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и профилю и включает в себя: учебный план; рабочие программы учебных дисциплин и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также календарный учебный график и методические и оценочные материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Цель программы – приобретение необходимых знаний и навыков, позволяющих быстрее и проще приходить к нужным договорённостям, получать желаемое с помощью других людей, создавать о себе приятное впечатление и получать удовольствие от процесса коммуникаций в семье и на работе.

Категория слушателей – слушатели, которые стремятся улучшить и выстраивать комфортные и результативные взаимоотношения в семье и на работе за счет применения эффективных коммуникативных техник; слушатели, которые желают чувствовать себя уверенно и спокойно в процессе переговоров.

Объем программы – 46 академических часов (в том числе 18 ак. часов видеолекций и 28 ак. часов практической самостоятельной работы).

Форма обучения: дистанционная.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- видеолекция в записи;
- разработанные педагогом презентации и рабочая тетрадь (раздаточный материал)
- онлайн-встречи.

Режим учебных занятий: при освоении данной программы предполагается 18 академических часов видеолекций, 28 академических часов практической самостоятельной работы слушателей (из них 9 часов отработки навыков на групповых встречах). Учебные занятия проводятся без отрыва от работы. Теоретические и практические занятия проводятся в режиме онлайн с использованием средств современных информационных технологий и сервисов.

Обучение платное.

Документы, необходимые для зачисления:

- Ксерокопия паспорта;
- Ксерокопия документа о предшествующем образовании с присвоенной квалификацией*

* К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, имеющие начальное / среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Зачисление в группу происходит после заключения договора на оказание образовательных

услуг и внесения слушателем оплаты.

Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

Нормативные документы, используемые для разработки программы

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2014)
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Область применения.

Настоящая программа обучения по теме «Искусство легко договариваться с людьми — 1 ступень. Инструменты управления собой и оппонентом в коммуникациях» устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям слушателя и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

2. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины являются:

- научить участников понимать и управлять в переговорах эмоциональным состоянием своим и оппонента, а также личными границами;
- повысить уверенность участников в своих способностях вести переговоры, научить устранять блокирующие убеждения;
- научить выявлять и противодействовать манипуляциям, управлять конфликтными ситуациями и мотивировать на нужное действие.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- Как коммуникации влияют на достижение целей.
- Модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмена.
- Инструменты для определения собственного настроения и эмоций.
- Техники управления своими эмоциональными реакциями.
- Методы экологичного изменения личных границ.
- Способы выявления и изменения негативных убеждений.
- Техники преодоления страха, волнения, тревожности перед переговорами.
- Инструменты противодействия давлению и манипуляции.
- Способы определения эмоционального состояния оппонента и управления им в процессе переговоров.
- Метод транзакционного анализа для управления своим поведением.
- Эффективные приемы медиации конфликтов.
- Техники мотивационного коучинга.

Уметь применять 50 инструментов управления собой и оппонентом в коммуникациях, в том числе:

- Успешно распознавать и нейтрализовать манипуляции.
- Применять технику мотивационного коучинга.
- Останавливать нападки вспыльчивого человека, переводить конфликт в конструктивное русло.
- Применять техники медиации конфликтов.
- Блокировать негативные убеждения.
- Эффективно менять свои роли в любой ситуации общения.
- Переходить с роли «родителя» или «ребенка» в роль «взрослого» и уверенного переговорщика или спикера.

- Применять методы экологичного изменения личных границ.
- Воздействовать на эмоциональное состояние других людей.
- Говорить НЕТ любому собеседнику: близким, другу, коллеге, руководителю.
- Измерять свой эмоциональный интеллект и определять точки роста.
- Различать и управлять собственными настройками и эмоциями.

Результаты прохождения образовательной программы:

- Улучшение удовлетворенности собой и своей карьерой.
- Удовлетворение от взаимоотношений в семье и на работе.
- Повышение эффективности работы и взаимодействия с людьми.
- Без усилий увлекаем и мотивируем собеседников на необходимые действия.
- Не позволяем втягивать себя в конфликты.
- Управляем своими эмоциями в любой ситуации.
- Достижение намеченных целей без внутренних «стопоров» и препятствий.
- Уверенность при общении на любой дистанции от собеседника.

Портфолио выпускников данной программы содержит выполненные кейсы:

- Кейс «Устранение негативных эмоций».
- Кейс «Экологичное преодоление границ».
- Кейс «Изменение убеждений».
- Кейс «Противодействие манипуляции».
- Кейс «Управления эмоциями собеседников».
- Кейс «Смена роли в переговорах».
- Кейс «Успешное разрешение конфликта».
- Кейс «Мотивируй на действие».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Общие требования к организации образовательного процесса

- Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: лекции, практические и семинарские занятия в форме видеозанятий в записи, выполнение самостоятельной работы, выполнение аттестационной работы.
- Изучение каждого раздела программы имеет практическую направленность и предполагает решение задач, предусматривающих приобретение слушателями конкретных профессиональных умений и навыков.
- Обязательные лекционные и практические занятия проводятся с применением телекоммуникационных и облачных сервисов, электронной информационно-образовательной среды.
- Программа реализуется в условиях электронного обучения, описанного в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Преподаватели специальных дисциплин, должны иметь опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы обеспечивается наличием:

- доступа у каждого слушателя к информационным ресурсам, по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин курса;
- учебно-методических, методических пособий, разработок и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий;
- практических заданий;
- наглядных пособий, презентаций по темам, раздаточных материалов, аудио-, видео- и мультимедийных материалов.

В образовательном процессе используются законодательные акты, нормативные документы и материалы профессионально ориентированных периодических изданий.

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Образовательное учреждение, реализующее дополнительную профессиональную образовательную программу, должно располагать материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам.

Для проведения занятий необходимы электронная информационно-образовательная среда, система телеконференцсвязи.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

В системе дистанционного обучения выставляются основные учебно-методические материалы по программе. Проводится индивидуальное тестирование, размещаются выполненные слушателями задания для самостоятельной работы. На вебинарах организуется обмен опытом по актуальным вопросам программы, проводятся консультации.

Контроль знаний

Контроль знаний проводится в конце изучения программы для оценки результатов освоения тем программы. Диагностика проводится в форме оценки выполнения обучающимся практических домашних заданий и итоговой аттестационной работы.

По темам, включенным в учебный план образовательного учреждения, выставляется итоговая оценка в форме «зачета».

Итоговый контроль производится в соответствии со шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений, отметка
100 - 70%	ЗАЧЕТ
69- 0%	НЕЗАЧЕТ

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУДПО «ЭмМенеджмент»
_____ Тимофеева И.А.
«__» _____ 2024 г.
Приказ №__ от __.__.2024 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации

Искусство легко договариваться с людьми — 1 степень. Инструменты управления собой и оппонентом в коммуникациях

Форма обучения: дистанционная

Длительность обучения: 46 академических часа

Минимальный уровень образования: средне-специальное образование

№	Наименование раздела	Всего часов	В том числе, часов		Форма контроля
			Видео лекции	Практическая самостоятельная работа	
	От чего зависит успех общения в семье и на работе?	2	1	1	
	Как коммуникации влияют на достижение целей? Что может повлиять на успех в переговорах? Почему эмоциональный интеллект играет важную роль в переговорах? Результат: Понимание важности развития навыка коммуникаций. Понимание разницы между IQ и EQ. Определяем точку А-измеряем эмоциональный интеллект	2	1	1	
	Эмоциональный интеллект в переговорах	44	17	27	
1	Эмоциональный интеллект в переговорах. Модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмена. Понимание себя. Инструменты для определения собственного настроения и эмоций.	3	1	2	

	Результат: способность различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, а также их влияние на других людей.				
2	Управление собой. Техники управления своими эмоциональными реакциями и состоянием, своим настроением. Результат: способность регулировать своим эмоциональным состоянием и реакциями, управлять настроением. Умение вести переговоры без возмущения и гнева.	5	2	3	
3	Управление личными границами для эффективного общения Результат: уверенность при общении на любой дистанции от собеседника. Умеем применять методы экологичного изменения личных границ. Умеем говорить НЕТ любому собеседнику: близким, другу, коллеге и даже руководителю.	5	2	3	Аттестационная работа
4	Наш мозг мешает нам достигать целей. Как распознать и противостоять негативным убеждениям, которые мешают нашим изменениям. Результат: улучшение удовлетворенности собой; достигаем намеченных целей без внутренних «стопоров». Умеем блокировать негативные убеждения.	2	1	1	Аттестационная работа
5	Страх и тревожность в переговорах. Техники преодоления страха, волнения, тревожности перед переговорами. Результат: умение распознать эмоцию и справиться с ней.	4	2	2	
6	Инструменты противодействия давлению и манипуляции Результат: успешно распознаем и нейтрализуем манипуляции. Умеем уверенно вести переговоры к своей цели под давлением.	5	2	3	Аттестационная работа

7	<p>Понимание других. Инструменты и техники для определения эмоционального состояния оппонента и управления им в процессе переговоров.</p> <p>Результат: умение в переговорах взаимодействовать на эмоциональное состояние других людей.</p>	2	1	1	
8	<p>Как выйти за рамки своего сценария поведения. Трансакционный анализ</p> <p>Результат: эффективно меняем свои роли в любой ситуации общения; умеем переходить с роли «родителя» или «ребенка» в роль «взрослого» и уверенного переговорщика или спикера</p>	5	2	3	Аттестационная работа
9	<p>Как использовать коммуникацию для разрешения споров и конфликтов</p> <p>Результат: не позволяем втягивать себя в конфликт. Умеем останавливать нападки вспыльчивого человека, переводить конфликт в конструктивное русло. Владеем техниками медиации конфликтов</p>	6	2	4	Аттестационная работа
10	<p>Как не заставлять, а формировать желание, используя технику мотивационного коучинга? Секреты мотивации.</p> <p>Результат: без усилий увлекаем и мотивируем собеседников на необходимые действия; умеем применять технику мотивационного коучинга</p>	5	2	3	Аттестационная работа
	<p>Аттестационная работа по итогам ступени:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить точку Б. 2. Анализ по чек-листу с точкой А. 3. Баттл с одноклассником 	2		2	
	ИТОГО:	46	18	28	

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№	Наименование раздела	Всего часов	В том числе, часов		Форма контроля
			Видео лекции	Практическая самостоятельная работа	
	От чего зависит успех общения в семье и на работе?	2	1	1	
	<p>Как коммуникации влияют на достижение целей? Что может повлиять на успех в переговорах? Почему эмоциональный интеллект играет важную роль в переговорах?</p> <p>Практика: определяем точку А-измеряем эмоциональный интеллект</p>				
	Эмоциональный интеллект в переговорах	44	17	27	
1	Эмоциональный интеллект в переговорах.	3	1	2	Аттестационная работа
	<p>Модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмена. Понимание себя. Инструменты для определения собственного настроения и эмоций.</p> <p>Практика: оценка своего эмоционального интеллекта по модели Гоулмена.</p> <p>Аттестационная работа: упражнения по определению своих эмоций (заполненный дневник)</p>				
2	Управление собой. Техники управления своими эмоциональными реакциями и состоянием, своим настроением.	5	2	3	
	<p>Как работает наш мозг. Алгоритмы позитивных и негативных эмоций.</p> <p>Как работать с негативными эмоциями – эффективные способы.</p> <p>Практика: упражнения на проработку негативных эмоций на групповой встрече</p> <p>Аттестационная работа: заполненный дневник по анализу</p>				

	своих эмоций и применению техник работы с ними				
3	Управление личными границами для эффективного общения	5	2	3	Аттестационная работа
	<p>Анализ и управление границами. Я ОК, ты ОК (гештальт и цикл контакта для переговоров, коммуникаций). Рапорт, и другие способы экологичного преодоления границ. Как сказать НЕТ: близкому, другу, коллеге и руководителю.</p> <p>Практика: прорабатываем кейсы на групповой встрече</p> <p>Аттестационная работа: анализ своих границ, заполненный дневник по отработке техник управления границами</p>				
4	Наш мозг мешает нам достигать целей. Как распознать и противостоять негативным убеждениям, которые мешают нашим изменениям.	2	1	1	Аттестационная работа
	<p>Негативные убеждения, которые мешают нашим изменениям. Работа с убеждениями, своими и оппонента.</p> <p>Практика: выполнение упражнений на изменение убеждений.</p> <p>Аттестационная работа: анализ своих убеждений; заполненный дневник по выполнению недельных упражнений по их изменению.</p>				
5	Страх и тревожность в переговорах. Техники преодоления страха, волнения, тревожности перед переговорами.	4	2	2	Аттестационная работа
	<p>Эмоциональные блоки. Способы снятия блоков.</p> <p>Как преодолеть страх провала, критики и синдрома самозванца</p> <p>Практика: выполняем упражнения на снятие эмоциональных блоков, устранения негативных эмоций на групповой встрече</p>				

	Аттестационная работа: анализ своих страхов и эмоциональных блоков; заполненный дневник по выполнению недельных упражнений по снятию блоков и страхов.				
6	Инструменты противодействия давлению и манипуляции	5	2	3	Аттестационная работа
	Цели манипулятора. Как распознать и обезвредить манипуляцию? Как действовать под давлением? Техники противодействия манипуляции Практика: упражнения на отработку техник на групповой встрече Аттестационная работа: проанализировать свои переговоры на работе и дома. Выявить, какие манипуляции были против вас использованы. Определить, какие техники будете использовать на подобные манипуляции в будущем (описываем конкретные свои действия и слова)				
7	Понимание других. Инструменты и техники для определения эмоционального состояния оппонента и управления им в процессе переговоров.	2	1	1	Аттестационная работа
	Психологические особенности восприятия информации людьми и их влияние на эмоции. Техники определения эмоционального состояния оппонента. Как создавать позитивные эмоции у оппонента. Как снять эмоциональное сопротивление и вызвать интерес у оппонента. Как использовать визуальные и вербальные способы коммуникации для их воздействия на эмоции. Практика: упражнения на отработку техник управления				

	<p>эмоциями собеседников на групповой встрече</p> <p>Аттестационная работа: вспомнить ситуацию общения, по результатам которой не удалось прийти к взаимопониманию. Провести анализ эмоционального состояния партнера, своих действий и его реакции на них. Определить, какие способы управления эмоциями и как стали бы применять в будущем в данной ситуации</p>				
8	Как выйти за рамки своего сценария поведения. Транзакционный анализ	5	2	3	Аттестационная работа
	<p>Сценарии поведения. Шаблонность мышления. Как это влияет на успех и удовлетворенность собой. Управление сценариями. Транзактный анализ в коммуникациях – как управлять ходом общения. Практика: выполнение упражнений на изменение своей роли в переговорах на групповой встрече Аттестационная работа: проанализировать свою последнюю коммуникацию и определить из какой роли вы в ней действовали. Прописать способы, которые выхода на заданную роль.</p>				
9	Как использовать коммуникацию для разрешения споров и конфликтов	6	2	4	Аттестационная работа
	<p>Основы эффективной коммуникации для разрешения конфликтов. Как выявить и проанализировать причину конфликта. Как использовать «Я»-высказывание для разрешения конфликта. Компромисс - как способ разрешения конфликта. Роль третьей стороны в разрешении конфликта. Как управлять своими эмоциями во время конфликта. Как улучшить отношения после разрешения конфликта.</p>				

	<p>Практикум: на отработку техник на групповой встрече</p> <p>Тренажер.</p> <p>Аттестационная работа: проанализировать последний конфликт и выявить его причину. Расписать, стратегию управления конфликтом, если он повториться и как улучшить отношения после его разрешения</p>				
10	Как не заставлять, а формировать желание, используя технику мотивационного коучинга? Секреты мотивации.	5	2	3	Аттестационная работа
	<p>Что такое мотивационный коучинг. Когда он необходим. Приемы мотивационного коучинга.</p> <p>Практика: упражнения на тренировку техник мотивационного коучинга на групповой встрече</p> <p>Диалоговый тренажер.</p> <p>Аттестационная работа: вспоминаем ситуацию, когда коллега или член семьи демонстрировал сниженную мотивацию и прописываем сценарий мотивационного коучинга</p>				
	<p>Аттестационная работа по итогам ступени:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить точку Б. 2. Анализ по чек-листу с точкой А. 3. Баттл с одноклассником 	2		2	
	ИТОГО:	46	18	28	

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

_____ И.А. Тимофеева

Приказ № ____ от «__» _____ 2024 г.

№	Наименование дисциплин, разделов	Всего часов	Учебные недели, количество учебных часов					
			1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя
1	От чего зависит успех общения в семье и на работе?	2	2					
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	3	3					
3	Управление собой. Техники управления своими эмоциональными реакциями и состоянием, своим настроением.	5	3	2				
4	Управление личными границами для эффективного общения	5		5				
5	Наш мозг мешает нам достигать целей. Как распознать и противостоять негативным убеждениям, которые мешают нашим изменениям.	2			2			
6	Страх и тревожность в переговорах. Техники преодоления страха, волнения, тревожности перед переговорами.	4			4			
7	Инструменты противодействия давлению и манипуляции	5			2	3		
8	Понимание других. Инструменты и техники для определения эмоционального состояния оппонента и управления им в процессе переговоров.	2				2		
9	Как выйти за рамки своего сценария поведения. Транзакционный анализ	5				3	2	
10	Как использовать коммуникацию для разрешения споров и конфликтов	6					6	
11	Как не заставлять, а формировать желание, используя технику мотивационного коучинга? Секреты мотивации.	5						5
	Аттестационная работа по итогам ступени	2						2
	ВСЕГО	46	8	7	8	8	8	7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ