

## ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНАХ ПРОКУРАТУРИ

Тривалість та організація навчання	очна - 3 дні / дистанційна у синхронному режимі - 6 днів
Обсяг програми	1 кредит ЄКТС (30 годин)
Місце проведення	м. Київ, вул. Юрія Ілленка, 81-б / платформа Zoom

### ОПИС І МЕТА ПРОГРАМИ

Сформувати у слухачів конфліктологічні компетентності щодо прогнозування, профілактики та вирішення конфліктів на державній службі; ознайомити з основними причинами виникнення та формами проявів стресових станів, впливу стресу на поведінку; навчити збереженню професійного здоров'я через знання та навички профілактики синдрому професійного вигорання, а також оволодінню практичними інструментами щодо подолання професійного вигорання на організаційному та індивідуальному рівнях.

Розроблено для державних службовців категорій "Б" та "В" Офісу Генерального прокурора, обласних та окружних прокуратур, а також спеціалізованих прокуратур у сфері оборони на правах обласних та окружних.

### ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, НА ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЯКИХ СПРЯМОВАНО ПРОГРАМУ

- комунікації та взаємодія;
- управління організацією роботи та персоналом;
- командна робота та взаємодія;
- вміння розв'язання конфліктів;
- впровадження змін, прийняття змін.

### НАПРЯМ(И) ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ, ЯКИЙ (ЯКІ) ОХОПЛЮЄ ПРОГРАМА

- комунікація та взаємодія;
- впровадження змін та прийняття ефективних рішень;
- управління персоналом та управління результативністю.

### РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ (ЗНАННЯ, УМІННЯ, НАВИЧКИ)

#### ЗНАННЯ:

- елементів та функцій конфліктів;
- специфіки динаміки та механізму виникнення конфлікту;

- процесу управління конфліктними ситуаціями, принципів та методів цього процесу, а також моделі стратегії поведінки особистості в конфлікті;
- прихованих причин виникнення конфліктів, особистісних мотивів і потреб та їх вплив на подальший розвиток взаємодії;
- складових емоційної компетентності у вирішенні конфліктів;
- впливу емоційних станів на виникнення і подальший розвиток конфліктів;
- технік управління емоційними реакціями у конфліктах;
- проявів професійного вигорання, причин та етапів його розвитку;
- методів виходу зі стресу і профілактики професійного вигорання.

#### УМІННЯ:

- діагностувати етап розвитку конфліктної взаємодії та модель поведінки опонента;
- застосовувати ефективні методи та стилі управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації;
- використовувати сучасні методики прогнозування та попередження конфліктів;
- розуміти потреби і мотивацію інших з метою вирішення і профілактики конфліктів;
- діагностувати емоційні стани та їх вплив на розвиток конфліктів, робити свідомий вибір власних емоційних реакцій;
- впроваджувати самопідтримку з метою профілактики професійного вигорання внаслідок конфліктів.

#### НАВИЧКИ:

- діагностування конфліктів на різних етапах взаємодії;
- прогнозування конфліктних ситуацій у робочому колективі;
- попередження і розв'язування конфліктів у професійній діяльності;
- аналізу особистих емоційних станів;
- управління власними емоціями і вибору відповідних емоційних реакцій;
- саморегуляції у стресових ситуаціях;
- зняття емоційної напруги та трансформації роздратування та злості у конструктивні дії;
- застосування практичних інструментів з профілактики та подолання професійного вигорання;
- використання методів виходу зі стресових ситуацій і самопідтримки.

## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Поняття конфлікту та причини розвитку.

Тема 2. Моделі та стратегії поведінки у конфлікті.

Тема 3. Психологічні особливості конфліктної взаємодії.

Тема 4. Профілактика міжособистісних конфліктів.

Тема 5. Емоційна компетентність та інструменти безконфліктних комунікацій.

Тема 6. Профілактика професійного вигорання як метод запобігання конфліктам.