

ЗАСТОСУВАННЯ ЛЮДИНООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ ПІД ЧАС ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ І РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПРОКУРАТУРИ

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

ОПИС І МЕТА ПРОГРАМИ

Забезпечити належний рівень володіння знаннями про людиноорієнтований підхід; удосконалити уміння та відпрацювати навички застосовувати людиноорієнтований підхід під час організації прийому звернень громадян в органах прокуратури, забезпечення принципів прозорості та доступності інформації, налагодження ефективної взаємодії з громадськістю.

Розроблено для державних службовців категорій «Б» і «В» Офісу Генерального прокурора, обласних та окружних прокуратур, а також спеціалізованих прокуратур у військовій та оборонній сфері на правах обласних та окружних.

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, НА ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЯКИХ СПРЯМОВАНО ПРОГРАМУ

- професійні знання;
- прийняття ефективних рішень;
- виконання на високому рівні поставлених завдань;
- командна робота та взаємодія;
- комунікація та взаємодія;
- впровадження змін;
- сприйняття змін.

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

- ефективна комунікація в прокуратурі;
- побудова діалогу та співпраця органів прокуратури з інституціями громадянського суспільства.

РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ (ЗНАННЯ, УМІННЯ, НАВИЧКИ)

ЗНАННЯ:

- правових засад організації комунікаційної діяльності органів державної влади, реалізації прав громадян на отримання інформації та відповідей на звернення;
- міжнародних стандартів, форм і методів взаємодії органів державної влади з громадянами;
- міжнародних стандартів, форм і методів взаємодії органів державної влади з громадянами;
- інструментів і технологій комунікації, зокрема й у кризових умовах;
- результатів поведінкових досліджень;
- особливостей комунікаційної діяльності органів державної влади в умовах воєнного стану;
- етичних вимог до державних службовців під час взаємодії з громадянами.

УМІННЯ:

- застосовувати норми та положення законодавства під час організації взаємодії з громадянами, зокрема щодо забезпечення відкритості та доступу до інформації;
- планувати процеси із забезпечення комунікацій із громадянами, зокрема й у кризових умовах;
- виявляти відкритість в обміні інформацією та готовність до співпраці;
- застосовувати результати поведінкових досліджень під час прийняття рішень в процесі взаємодії з громадянами;
- аналізувати та розв'язувати складні та конфліктні ситуації, які виникають у професійній діяльності під час взаємодії з громадянами;
- фокусувати зусилля для досягнення результатів діяльності.

НАВИЧКИ:

- обирати та застосовувати ефективні інструменти комунікації, зокрема й у кризових умовах;
- налагоджувати ефективну роботу з інформацією (аналіз, створення, узагальнення, презентація);
- налагоджувати ефективну взаємодію з громадянами під час виникнення складних ситуацій і конфліктів;
- застосовувати поведінковий підхід під час організації взаємодії з громадянами;
- налагоджувати ефективну командну взаємодію;
- упроваджувати зміни й інновації;
- використовувати у практичній діяльності норми службового та ділового етикету.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Засади комунікацій із громадянами.

Тема 2. Стратегічні комунікації під час взаємодії з громадянами.

Тема 3. Комунікаційні інструменти.

Тема 4. Сутність кризових явищ. Базові аспекти антикризового управління.

Тема 5. Ситуаційний аналіз для кризових комунікацій. Стейкхолдери та цільові аудиторії. Канали комунікацій.

Тема 6. Взаємодія з громадянами у складних ситуаціях та під час конфліктів.

Тема 7. Дослідження поведінки людей: як ми сприймаємо інформацію, приймаємо рішення та взаємодіємо з іншими.

Тема 8. Поведінковий підхід в організації взаємодії з громадянами.