



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБУ «ТРРЦ»

Е.А. Ажермачева

2023 г.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
«Эффективные стратегии взаимодействия муниципальных служащих в ситуации речевой агрессии»

Категория слушателей: Муниципальные служащие, лица, замещающие муниципальные должности.

Трудоемкость программы: 18 академических часов.

Форма обучения: очная

Планируемые результаты обучения

В результате освоения курса слушатель будет:

1. Знать принципы бесконфликтного общения.
2. Уметь определять виды и типы агрессивного поведения в своей профессиональной деятельности.
3. Уметь выбирать эффективные способы взаимодействия в трудной ситуации.
4. Уметь мягко отказывать, сохраняя отношения.
5. Уметь отслеживать агрессию в письменной речи и выбирать соответствующие методы реагирования.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	практические, семинары	самостоятельная работа	
1.	Образ муниципального служащего. Ожидания и ограничения реагирования.	1	1	1		
2.	Психологический аспект агрессии. Различия агрессии, влияния, конфликта, психологического насилия. Определение дефиниций агрессии.	2	1		1	
3.	Виды речевой агрессии. Роли собеседников, применяющих агрессивное воздействие.	3	1	1	1	
4.	Методы взаимодействия в ситуации речевой агрессии.	2	1	1		
5.	Ассертивное поведение в деловых отношениях.	1	1			
6.	Как сказать «нет» в ситуации нападения. Ролевая игра.	3	1	1	1	
7.	Стрессоустойчивость, самоуважение и умение встать на сторону другого, как сдерживающий	1	1			

	фактор агрессии.					
8.	Раздражающие моменты в письменной переписке.	1	1			
9.	Энкоды против словесных ловушек.	1		1		
10.	Правила написания по противодействию агрессивному коммуникатору.	1			1	практическое задание
11.	Практические переговоры по электронной почте и SMS. Переписка в электронной форме	2		1	1	практическое задание
	ИТОГО	18	8	5	5	зачет