

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ  
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ  
ЦЭНТР ПАДРЫХТОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ  
КВАЛІФІКАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХТОЎКІ КАДРАЎ  
«ЖЫЛКАМ»

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ  
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ  
«ЖИЛКОМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР  
«ЖЫЛКАМ»)

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР  
«ЖИЛКОМ»)

вул. М.Багдановіча, 155, 220040, г.Мінск  
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск  
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23

e-mail: info@jilkom.by

e-mail: info@jilkom.by

23.01.2025 № 01-12/86



Руководителю организации

О проведении тренинга  
по управлению конфликтами  
(сотрудник организации и клиент)

Учреждению образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» приглашает Вас и ваших сотрудников **30 января 2025 года** принять участие в тренинге

### «Конфликтные ситуации и способы их решения (сотрудник организации и клиент)».

*На обучении вы научитесь: урегулировать споры и конфликтные ситуации, управлять эмоциональным состоянием в стрессовых обстоятельствах и многое другое.*

Тренинг проводится только **в очной форме и в малой группе, приглашаем всех заинтересованных.** Количество мест ограничено!

*Спикером данного тренинга является практикующий психолог в вопросах урегулирования конфликтных ситуаций, эксперт в области самоконтроля и самообладания.*

**Начало обучения 30 января 2025 года, в 12.00.**

Для участия в тренинге необходимо до **30 января 2025 года** направить на e-mail [info@jilkom.by](mailto:info@jilkom.by) или по факсу 8(017)397-22-25 заполненное и подписанное слушателем и уполномоченным лицом организации заявление-направление, платежное поручение, а также заполненный и подписанный договор. В договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договора отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе.


**Стоимость обучения одного человека 267,00 (Двести шестьдесят семь) рублей** без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. Данное письмо является основанием для оплаты. Банковские реквизиты: р/счет № ВУ91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х. УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8(017)397-22-25, 397-22-27 получение в Государственном учебном центре «Жилком» данных документов. Контактное лицо Красоцкая Инна Викторовна, 8(029) 696-29-12.

Заместитель директора по  
учебно-производственной работе

Н.А.Дубина

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по  
учебно-производственной работе  
Государственного учебного центра  
«Жилком»

  
\_\_\_\_\_ Н.А.Дубина  
23.01.2025

**ПЛАН**  
**обучающего курса (тренинга)**  
**«Конфликтные ситуации и способы их решения (сотрудник организации**  
**и клиент)»\***  
**30.01.2025**

<b>11.30-12.00</b>	<b>Регистрация участников</b>
<b>12.00-15.00</b>	Определение конфликта. Типы конфликтов. Причины возникновения конфликтов в профессиональной среде. Структура конфликта: стороны, интересы, эмоции. Ситуации, провоцирующие конфликт. Инструменты для выявления корня конфликта. Стратегии разрешения конфликтов. Личные способы воздействия и реагирования. Манипуляции в общении и противостояние им. Алгоритм цивилизованного противостояния и принципы конфронтации
<b>15.00-15.15</b>	<b>Перерыв</b>
<b>15.15-16.00</b>	Эффективная коммуникация. Техники для конструктивного диалога. Типы конфликтных личностей. Принципом win-win. Техника LAST. Элементы медиации. Безопасного реагирования – «Я-высказывание». Навыки ассертивного поведения. Семиэтапное НЕТ. Разработка личных планов по управлению конфликтами и способов снижения эмоционального напряжения
<b>16.00-16.45</b>	<b>Круглый стол</b>

\*в плане возможны изменения

*Лектор: Сергеева Екатерина Александровна, практикующий психолог в вопросах урегулирования конфликтных ситуаций, эксперт в области самоконтроля и самообладания.*

Менеджер по развитию



И.В.Красоцкая

Директору  
Государственного учебного  
центра «Жилком»  
Горбачёвой Е.В.

Заявление-направление участника обучения

ФИО обучающегося на русском языке (именительный падеж)	
ФИО обучающегося на белорусском языке (именительный падеж)	
Дата рождения обучающегося	(число, месяц, год)
Должность обучающегося	
Образование обучающегося (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/ профессионально техническое образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	
Форма обучения (подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
№ платежного поручения (гарантийного письма)	
Дата участия в обучении	

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучающего курса в Государственном учебном центре «Жилком», а также прошу зачислить на указанный курс обучения.

Подпись обучающегося \_\_\_\_\_  
(ФИО, должность подпись)

Уполномоченное лицо от организации \_\_\_\_\_  
(ФИО, должность подпись)

(ФИО, телефон ответственного лица за направление на обучение)