

Управление образования Администрации города Усть-Илимска
Муниципальное автономное образовательное учреждение
дополнительного образования «Центр детского творчества»

РАССМОТРЕНА
на заседании методического совета
протокол № 01 от 14.01.2019 г.

УТВЕРЖДЕНА
приказом МАОУ ДО ЦДТ
от 14.01.2019 № 005

**Дополнительная общеразвивающая программа
«Психология эффективного общения»**

Возраст учащихся: 15-18 лет
Срок реализации – 1 год

Авторы программы:

Копылова Е.В., заместитель директора
по научно-методической работе;
Мокроусова Е.Г., педагог-психолог,
педагог дополнительного образования,
МАОУ ДО ЦДТ

Пояснительная записка

Актуальность. В эпоху Интернета и электронных средств хранения информации формальные знания человека перестают быть значимым капиталом. Современное информационное общество формирует новую систему ценностей, в которой обладание знаниями, умениями и навыками является необходимым, но далеко не достаточным результатом образования.

Человек XXIв должен обладать ключевыми компетенциями: креативность, критическое мышление, коммуникативность, кооперация. В обществе адаптируется активная, коммуникативная, творческая и самостоятельная личность.

Государство перед дополнительным образованием ставит задачу по развитию у учащихся коммуникативной компетентности. В содержание этой компетентности входят следующие составляющие: учет позиции других людей, умение слушать и вступать в диалог, интегрироваться в группу сверстников и строить продуктивное взаимодействие со сверстниками и взрослыми; потребность участвовать в коллективном обсуждении проблем.

Таким образом, знания способов взаимодействия с окружающими являются важными навыками, необходимых для успешной социализации современных подростков. Этим определяется актуальность разработки данной программы

Дополнительная общеразвивающая программа «Психология эффективного общения» (далее - программа «Психология эффективного общения») разработана для учащихся-старших подростков. Это возраст, когда возникает потребность в приобретении навыков ориентации в сложных жизненных ситуациях, чтобы находить оптимальный способ поведения. Способность строить конструктивные отношения, преодолевать возникающие препятствия, предопределяет качество жизни, в том числе и в профессиональной деятельности. Если необходимые навыки не приобретаются на пороге взрослой жизни, человек оказывается незащищенным перед трудностями, стрессовыми ситуациями, терпит неудачу в профессиональных и неформальных отношениях.

Педагогическая целесообразность программы «Психология эффективного общения» определяется принципом взаимосвязи и единства общения с деятельностью.

Содержание программы составлено с учетом структуры общения (Г.М. Андреева):

- 1 элемент – коммуникативный - обмен информацией между общающимися индивидами;
- 2 элемент - обмен знаниями, идеями и действиями;
- 3 элемент – перцептивный - процесс восприятия и познания партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.

Занятия проектируются в игровой форме, где оптимально сочетается теоретический материал и практические упражнения, задания. Игровая технология и технология проектного обучения поддерживают учебную и личностную мотивацию к освоению содержания программы.

Новизной программы «Психология эффективного общения» является то, что она, будучи краткосрочной, может входить в учебный план предпрофильной подготовки и профильного обучения; занимает оптимальный временной ресурс у учащихся и является важным аспектом комплексной деятельности по осуществлению психолого-педагогического сопровождения профессионального самоопределения.

Программа «Психология эффективного общения» составлена на основе «Положения о дополнительной общеразвивающей программе МАОУ ДО ЦДТ» (приказ МАОУ ДО ЦДТ от 25.12.2018 № 497) и методических пособий по психологии общения:

№ п/п	Методическое пособие	Содержание	Займствовано в ДОП «Психология эффективного общения»
1.	Берн Э. Люди, которые играют в игры. – М.: Эксмо, 2015. – 608 с.	Теория общения, виды общественного контакта и общественных взаимоотношений, формы проявления у человека состояний «Родитель», «Ребенок», «Взрослый». Анализ игр.	Теоретический материал, примеры проявления ролевых позиций.
2.	Богданович В. Стань интересным собеседником.	Практическое пособие по развитию коммуникативных навыков: налаживание контакта с парт-	Ситуационные задачи.

	Общение без барьеров. – СПб.: Питер, 2015. – 224 с.	нером и группой по взаимодействию, отстаивания своей позиции, эффективной аргументации. Знакомство с барьерами общения и способами их преодоления.	
3.	Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.	Общее представление о языке телодвижений. Зоны и территории. Ладони и передаваемая с их помощью информация. Жесты рук и кистей рук. Значение жестов, связанных с прикосновением рук к различным частям лица. Руки в качестве барьеров. Защитный барьер, сформированный с помощью ног. Другие известные жесты и движения. Сигналы глаз.	Теоретический материал. Ситуационные задачи.
4.	Шейнов В. Манипулирование и защита от манипуляций. – СПб.: Питер, 2014. – 304 с.	Описаны манипуляции различных форм взаимодействия. Раскрыта психологическая сущность манипулирования и манипуляторов, описана модель манипулятивных воздействий, предложена и показана в действии эффективная система защиты от манипуляций.	Теоретический материал. Ситуационные задачи.
5.	https://lib.sale/psihologiya-organizatsionnaya/treningi-formirovaniya-komandyi-materialyi.html	Представлены игры и упражнения, которые можно использовать в тренингах формирования команды — как для взрослых, в бизнес-тренингах, так и для подростков. Они нацелены на усиление сплоченности членов команды, создание конструктивной эмоциональной атмосферы, прояснение коммуникативных стилей и стратегий участников, развитие навыков эффективного общения, функциональный анализ ролевой структуры группы и ее реальной деятельности.	Игровые упражнения
6.	http://www.gurutestov.ru/test/112	Тест оценки коммуникативных умений.	Тест (самодиагностика)
7.	https://www.youtube.com/watch?v=79bjfVuOcpA - видеофильм: Куклы и кукловоды манипуляции сознанием. Наука 2.0	Наглядная демонстрация применения технологий манипуляций сознанием человека в коммуникациях.	Тематический видеоматериал.
8	https://www.youtube.com/watch?time_continue=12&v=X-woTQrZlgw видеофильм: Школа этикета: этикет телефонных разговоров.	Наглядная демонстрация применения правил телефонных разговоров.	Тематический видеоматериал.

Цель: повышение уровня психологической компетентности учащихся в коммуникативной сфере посредством игровой технологии и технологии проектного обучения.

Задачи:

1. Сформировать представление о коммуникациях. Познакомить с понятием «общение», коммуникативными методами, приемами и их особенностями.
2. Развивать умение определять варианты коммуникации, как основы построения эффективного общения.
3. Воспитывать ценностное отношение к «Человеку. Творчеству»: нравственность, управление конфликтами, работа в группе.

Ожидаемый результат

Учащиеся будут знать формы, методы и приемы коммуникации.

Учащиеся будут владеть способами организации взаимодействия людей, управления конфликтами, владеть навыками получения, обработки и передачи разных видов информации.

Учащиеся будут иметь опыт использования эффективных форм коммуникации.

При освоении программы «Психология эффективного общения» осуществляется входная, промежуточная аттестация и аттестация учащихся по итогам освоения дополнительной общеразвивающей программы:

№ п/п	Критерии	Формы аттестации	Год обучения	Периодичность проведения	Механизм отслеживания	Содержание оценки
1	Предметные	Входная	1	Первое занятие	Тест (Приложение 1)	Высокий уровень (ВУ) – 8-10 балла Средний уровень (СУ) - 4-7 баллов Низкий уровень (НУ) - 0-3 баллов
		Итоговая	1	Итоговое занятие		
2	Творческие способности	Промежуточная	1	Итоговое занятие	Документ об участии	Участие в мероприятиях различного уровня: ВУ - участие в мероприятиях международного, федерального, регионального, муниципального уровней. СУ - участие в мероприятиях регионального, муниципального уровней. НУ - участие в мероприятиях уровня объединения

Принципы образования: научность, системность и преемственность, комплексность, индивидуальность, оптимальность и эффективность, обратная связь.

Направленность – социально-педагогическая. Образовательная область – обществознание.

Образовательный уровень – подготовительный.

Уровень усвоения – общекультурный (ознакомительный).

Ориентация содержания – социальная. Характер освоения – развивающий.

Возраст учащихся – 15-18 лет.

Длительность обучения – краткосрочная, 1 г., 24 ч.

Количество занятий в неделю – 1.

Длительность одного занятия – 2 ч., из них собственно занятие - 2*45 мин, с перерывом 10 мин.

Количество учащихся в объединении - 18.

Рекомендуемые типы занятий: игра, практикум, самоисследование, проект, дискуссия.

Рекомендуемые образовательные технологии: игровая, информационно-коммуникационные, интерактивные, рефлексия, проектного обучения, диагностическая.

Учебно-материальное обеспечение

а) материально-техническое - учебный кабинет, комплект учебной мебели, бумага, ручки, карандаши, маркеры, мяч, магнитно-маркерная доска, медиа-аппаратура;

б) учебно-методическое - учебно-методическая литература, электронные образовательные ресурсы, методические разработки мероприятий, интернет, видеофильмы по психологии общения; дидактический материал: раздаточный материал для выполнения упражнений. (Приложение 2)

Особые требования для освоения программы: заявление родителей (законных представителей) и обеспечение ими ребенка необходимыми материалами и инструментами.

По окончании обучения учащиеся получают свидетельство о дополнительном образовании в МАОУ ДО ЦДТ.

Содержание программы

Тема 1. Вводное занятие

Знакомство с программой. Правила охраны труда. Организационные вопросы.

Практика: входная диагностика. Игры на знакомство и сплочение.

Раздел 1. Основы психологии общения

Тема 2. Эмоции и чувства

Знакомство с понятиями «общение», «эмоции» и «чувства», их виды, роль в выстраивании взаимодействия.

Практика: решение практических задач. Самодиагностика.

Тема 3. Формы и виды общения

Обзор форм общения: анонимное, формальное, неформальное, деловое, манипулятивное, светское. Признаки и особенности форм общения.

Практика: моделирование ситуаций.

Тема 4. Взаимодействие в общении

Каналы восприятия. Типы собеседников и особенности их поведения во взаимодействии.

Практика: практическое задание на определение канала восприятия, игра «Дачники»

Раздел 2. Невербальное общение

Тема 5. Невербальные средства общения.

Мимика и жесты. Виды жестов.

Практика: решение практических задач, игра «Крокодил».

Раздел 3. Манипуляции и конфликты

Тема 6. Правила манипуляций

Средства и методы психологического воздействия. Психологические законы манипуляции.

Практика: самодиагностика, решение ситуационных задач, практические упражнения.

Тема 7. Виды конфликтов и способы поведения в них

Понятие «конфликт», его виды. Типы конфликтных ситуаций, варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

Практика: моделирование ситуации, анализ ситуации, решение практических задач.

Раздел 4. Деловое общение

Тема 8. Как приготовить вкусную презентацию

Понятие «презентация». Правила оформления презентации с учетом целевой аудитории и содержания информации.

Практика: Создание презентации, анализ продукта деятельности.

Тема 9. Правила ведения дискуссии

Понятие «дискуссия». Базовые принципы и правила, технические приемы дискуссии. Стратегия спора. Культура переговоров.

Практика: моделирование ситуации «Групповая дискуссия», анализ ситуации.

Раздел 5. Барьеры общения

Тема 10. Понятие о барьерах общения. Пути их преодоления.

Причины межличностных столкновений, психологического понятия «осознанная потребность». Влияние темперамента и характера, эмоций на эффективность общения. Положительные и отрицательные установки в общении.

Практика: решение практических задач.

Тема 11. Итоговое занятие

Практика: итоговая диагностика, групповое решение задачи, анализ ситуации взаимодействия участников группы.

Учебно-тематический план

№ п/п	Название разделов и тем	Количес- во часов	В том числе	
			Теория	Практика
1	Вводное занятие	2	1	1
Раздел 1. Основы психология общения				
2	Эмоции и чувства	2	1	1
3	Формы и виды общения	2	1	1
4	Взаимодействие в общении	2	-	2
Раздел 2. Невербальное общение				
5	Невербальные средства общения.	2	1	1
Раздел 3. Манипуляции и конфликты				
6	Правила манипуляций	4	1	3
7	Виды конфликтов и способы поведения в них	2	1	1
Раздел 4. Деловое общение				
8	Как приготовить вкусную презентацию?	2	1	1
9	Правила ведения дискуссии	2	1	1
Раздел 5. Барьеры общения				
10	Понятие о барьерах общения. Пути их преодоления	2	1	1
11	Итоговое занятие	2	-	2
	Итого	24	9	15

Список рекомендуемой литературы

1. Берн Э. Люди, которые играют в игры. – М.: Эксмо, 2015. – 608 с.
2. Богданович В. Стань интересным собеседником. Общение без барьеров. - СПб.: Питер, 2015. – 224 с.
3. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.
4. Шейнов В. Манипулирование и защита от манипуляций. – СПб.: Питер, 2014. – 304 с.
5. <https://lib.sale/psihologiya-organizatsionnaya/treningi-formirovaniya-komandyi-materialyi.html> (17.12.2018)
6. <http://www.gurutestov.ru/test/112> (17.12.2018)
7. <https://studfiles.net/preview/5613677/page:3/> (17.12.2018)
8. http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_4.html (17.12.2018)
9. <https://www.youtube.com/watch?v=79bjfVuOcpA> (17.12.2018)
10. https://www.youtube.com/watch?time_continue=12&v=X-woTQrZlgw (17.12.2018)

Методические рекомендации по проведению аттестации учащихся

Тест оценки теоретических знаний учащихся «Коммуникативный минимум»

1. Общение - это

- А) форма интерактивного, спонтанного общения между двумя или более людьми.
- Б) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами.
- В) способность человека воспринимать информацию от одного человека или группы людей.

2. К какой форме общения подходит данное определение «Различной продолжительности связи между людьми, которые выполняют определенные функции по отношению друг к другу: покупатель – продавец, врач – больной и т.д.»

- А) анонимное общение
- Б) неформальное общение
- В) формальное общение

3. Общение между людьми строится по определенным законам и включает в себя как минимум три различных процесса. Каждый из этих процессов имеет свое научное понятие. Укажи стрелкой, какое понятие, какой процесс обозначает.

Процесс	Понятие
Обмен информацией	Интеракция
Обмен действиями	Социальная перцепция
Восприятие и понимание партнера	Коммуникация

4. Наиболее эффективное общение между людьми возможно при наличии и применении коммуникативных умений. Отметь эти умения.

- А) учет репрезентативной системы
- Б) умение разговаривать «языком цифр»
- В) понимание и учет цели и интересов собеседника;
- Г) гибкость в общении
- Д) наблюдательность к изменениям в состоянии собеседника
- Е) умение входить в состояние раппорта («одной волны») с собеседником
- Ж) своевременное применение уточняющих вопросов
- З) позитивная формулировка цели общения

5. Манипуляция это –

- А) выполнение желаемых действий или достижение лечебного эффекта при воздействии рук на какую-либо часть тела человека
- Б) скрытый психологический прием, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия
- В) это личность, которая влияет на других, использует их в своих целях

6. Отметь, что можно отнести к барьерам общения:

- А) темперамент
- Б) эмоции
- В) опыт прошлого
- Г) характер
- Д) репрезентативная система
- Е) цвет глаз
- Ж) убеждения
- З) время года

7. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями – это

- А) активное слушание
- Б) рефлексивное слушание
- В) нерефлексивное слушание

8. Отметь буквой «Я» высказывания, которые относятся к «Я-высказыванию», и местоимением «Ты» - высказывания, которые относятся к «Ты-высказыванию».

1. «Мне важно проявление твоих чувств» _____
2. «Ты ужасен в своем поведении» _____
3. «Мне неудобно, когда вещи расположены по другим местам.
Попроси разрешения, и я с удовольствием расскажу, как ими
пользоваться и где они находятся» _____
4. «Мне одиноко по вечерам без тебя» _____

9. Распредели содержание поведения в соответствии с названием способа поведения в конфликте.

А) Соперничество Б) Избегание В) Приспособление Г) Сотрудничество

Содержание поведения	Способ поведения в конфликте
1. Нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону)	
2. Высокая активность и выраженное желание сотрудничать	
3. Отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению)	
4. Высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой)	

10. В этом конфликте участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Как этот тип конфликта называется?

Ответ: _____

Обработка результатов

№ вопроса	Вариант ответа		Количество баллов
1	Б		1 балл
2	В		1 балл
3	Процесс	Понятие	0,33 балла за каждый правильный ответ
	Обмен информацией	Коммуникация	
	Обмен действиями	Интеракция	
	Восприятие и понимание партнера	Социальная перцепция	
4	А, В, Г, Д, Е, Ж, З		0,14 балла за каждый правильный ответ
5	Б		1 балл
6	А, Б, В, Г, Д, Ж		0,16 балла за каждый правильный ответ
7	А		1 балл
8	1- «Я» - высказывание 2 - «Ты» - высказывание 3 - «Я» - высказывание 4 - «Я» - высказывание 5 - «Я» - высказывание		0,2 балла за каждый правильный ответ
9	1-Б, 2-Г, 3-В, 4- А		0,25 балл за каждый правильный ответ
10	Внутриличностный		1 балл

Общая сумма баллов – 10

Методические материалы

Конспект занятия

Тема: «Правила манипуляций»

Место занятия в теме: первое.

Цель: расширение представлений у учащихся о способах психологического воздействия на людей, его влияния на межличностные отношения и жизнедеятельность человека в групповой работе

Задачи:

1. Познакомить учащихся с понятием «манипуляция», видами манипуляций, технологиями манипулятивного воздействия.
2. Сформировать у учащихся умение ориентироваться в манипулятивных воздействиях в межличностных отношениях, в сферах жизнедеятельности человека.
3. Научить применять приобретенные знания в повседневной жизни и выбирать оптимальную для себя стратегию поведения.

Тип занятия: комбинированное.

Технология: групповая работа, игровая.

Материально-техническое обеспечение: аудитория, позволяющая организовать работу в кругу с посадочными местами на количество участников, мультимедийная установка.

Дидактический материал: раздаточный материал с тематическими заданиями и стимульным материалом, презентация, видеофильм о технологиях манипулирования сознанием.

№	Этапы занятий	Дозировка (мин.)	Деятельность педагога	Деятельность учащихся
1	Организационный момент	2 мин.	Приветствует. Концентрирует внимание, создает настроение сотрудничества на работу в группе через упражнение «Пальцы»	Выполняют задание, Делятся на группы
2	Закрепление пройденного материала.	3-5 мин.	Проводит упражнение «Приветствие».	Выполняют задание в группах
3	Рефлексия упражнений	5-7 мин.	Задаёт вопросы: - Как чувствовали себя во время упражнения? - Контакт с кем из членов группы вам запомнился? - Что, по вашему мнению, к этому привело? - Кто первый инициировал приветствие?	Отвечают на вопросы
4	Закрепление пройденного материала	3 мин.	Проводит упражнение «Приветствие без слов»	Выполняют упражнение в группах
5	Рефлексия упражнения	5 мин.	Задаёт вопросы: - Как чувствовали себя во время упражнения? - Какие варианты приветствия вам больше всего понравились? - Как партнер реагировал на приветствие, сопровождает	Отвечают на вопросы

			мое дружественным невербальным поведением?	
6	Актуализация знаний	2 мин.	Задаёт вопросы: - Какое количество возможностей невербального приветствия вам удалось использовать? - Повлияло ли приветствие вас партнёром на ваше настроение? - Можно ли это взаимодействие, назвать манипуляцией?	Отвечают на вопросы
7	Актуализация личного опыта	5 мин.	Проводит упражнение: «Если я говорю «Манипуляция». Анализирует результаты выполнения упражнения	Делают самостоятельную работу в рабочих тетрадях. Анализируют результаты выполнения заданий
		2 мин.	Проводит упражнение «Несерьёзные вопросы» Анализирует результаты выполнения упражнения	Делают самостоятельную работу в рабочих тетрадях. Анализируют результаты выполнения заданий
8	Изучение нового материала	5 мин.	Читает мини-лекцию «Манипуляции и их проявление»	Слушают педагога, фиксируют в рабочих тетрадях информацию
9	Закрепление нового материала	3 мин.	Проводит упражнение «Обыкновенные мелкие манипуляции»	Выполняют упражнение посредством группового обсуждения
10	Разминка	1 мин.	Организует группы на выполнение упражнения «Путаница»	Выполняют упражнение
11	Самодиагностика	5 мин.	Проводит тест «Ваши приоритетные реакции»	Делают самостоятельную работу в рабочих тетрадях. Анализируют результаты выполнения заданий
	Перерыв	10 мин.	Играют «Да здравствует команда!»	
12	Работа в парах	10-12 мин.	Проводит упражнение «Прелестная штучка» в парах	Делятся на пары и выполняют упражнение
13	Рефлексия упражнения	3-5 мин.	Задаёт вопросы: - Как чувствовали себя во время упражнения? - Появилось ли желание иметь в своём пользовании предложенную вам штучку? - Что на ваш взгляд повлияло на это желание?	Отвечают на вопросы
14	Актуализация опыта	4 мин.	Задаёт вопросы: - Как вы совершаете покупки? Упражнение «Поменяйтесь	Отвечают на вопрос, меняются местами при выполнении упражнения

			местами те, кто...» - ...кому нравится ходить по магазинам? - ...планирует свои покупки? - ...посещая магазин, покупает запланированный товар и что-то еще? - ...считает, что приобретенный в магазине товар – это собственный выбор?	
15	Изучение нового материала через просмотр фильма	13 мин.	Наблюдает за реакцией учащихся в процессе просмотра фильма	Смотрят фильм, фиксируют в рабочих тетрадях информацию
16	Закрепление новых знаний	6 мин.	Проводит упражнение «Как противостоять манипуляциям при совершении покупок»	Обсуждают в группах, между группами. Выполняют упражнение
17	Подведение итогов	2 мин.	Обобщает оценку работы учащихся	Формулируют свои выводы
18	Рефлексия	1 мин.	Проводит анкетирование	Заполняют анкеты обратной связи.
19	Завершение занятия	2 мин.	Проводит упражнение «Я дарю тебе яблоко»	Выполняют упражнение

Рекомендации по планированию занятий

№ п/п	Название раздела, темы	Цель	Содержание	Основные термины и понятия	Практические занятия
	Введение	Рассмотреть значение общения и задачи им решаемые. Дать определение понятия «общение»	Три основных вида деятельности, формирующих личность: труд, учеба, общение. Три задачи общения: образовательная, воспитательная, развивающая. Общение – сложный, многоплановый процесс. Деловое общение имеет свои задачи, отличается специфическими средствами	Общение, деловое общение, средства общения	
1	Основные психологические характеристики культуры общения	Дать представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей, в том числе и делового общения, научить воспринимать эмоции и понимать информацию, выраженную ими. Сформировать умение правильно выражать эмоции, научить управлять своими эмоциями. Познакомить с понятием «коммуникация» и основами коммуникации	Реализация потребности в общении (или неудовлетворенность) вызывают соответствующие эмоции и чувства. Выражение эмоций и чувств в деловом общении играет важную роль, влияют на результаты общения. Выделяют высшие чувства (моральные, эстетические, интеллектуальные), и чувства, связанные с практической деятельностью человека (связаны с практической деятельностью человека) – это радость или удовлетворенность достигнутыми результатами. Процессы общения. Средства общения	Эмоции, чувства, моральные чувства, эстетические чувства, интеллектуальные чувства, практические чувства, управлять эмоциями, владеть собой, держать себя в руках, коммуникация, общение, значение, смысл, взаимопонимание, взаимовлияние, взаимодействие	Тренинг по формированию умений выражать эмоции, управлять ими, понимать чужие эмоции, оценивать информацию с помощью эмоций, адекватно реагировать на невербальную информацию. Ролевые игры
2	Культура речи	Познакомить с основами культуры речи, требованиями и признаками грамотной речи, формировать стремление развивать навыки	Основной способ делового общения – это звуковое или речевое общение. Примеры речевого общения: встречи, переговоры, беседы, передача устной информации по радио,	Правильность, точность, ясность, логичность, богатство речи, чистота речи, техника речи, публичное выступление, звук, артикуляция, дикция, голос, дыхание, темп	Публичные выступления учащихся со своими небольшими докладами, сообщениями по свободной тематике. Желательно дать возможность вы-

		публичных выступлений, убедить в необходимости овладения навыками речевого дыхания, звучного голоса и ясной дикции. Знать нормы общения и речевого поведения, овладевать правилами вступления в речевой контакт	телевидению, выступления на семинарах, симпозиумах и т. д. Правильно построенное речевое общение определяет во многом деловые результаты партнеров. Сущность речевого этикета, нормы общения и речевого поведения, применять правила вступления в речевой контакт. Культура речи публичного выступления: ясность и точность речи, информационная насыщенность. Грамотность речи имеет признаки: богатство, точность и выразительность, соответствие литературно-языковым нормам, доступность для понимания слушающих, простота и разнообразие используемых языковых средств без излишних «красивостей» слога, отсутствие в речи нелитературных, диалектных, жаргонных, вульгарных слов. Темп речи, дикция. Торопливость речи — серьезный недостаток. Голос, осанка — часть имиджа	речи	ступить всем учащимся. Уделить основное внимание качествам - не бояться аудитории, уметь непринужденно вести себя перед слушателями, умение слушать. Оценка и анализ выступлений по предложенным листам. Тренинг речевого дыхания. Упражнения на ясную дикцию, артикуляцию, звук. Составление словаря часто употребляемых слов в деловом общении
3	Невербальное общение	Раскрыть понятие «невербальное общение», как важного компонента передачи и получения информации. Научить «принимать сигналы» невербальной информации и адекватно оценивать невербальную информацию.	Жесты, позы, мимика, интонации, взгляды - важные составляющие делового общения. Эти средства общения называются невербальными, в отличие от слов — вербальных каналов общения. Интерпретация жестов, поз и других компонентов невербального общения.	Невербальное общение, жест, мимика, интонация, поза, движения тела, положения тела, взгляд, выражение лица, улыбка, манеры, тактичность, сознательная вежливость, выдержка, воспитанность, стиль поведения, самоанализ	Проведение тренинга отдельных компонентов невербального общения, в частности, жесты, позы, мимика, интонация, зрительный контакт. Анализ различных ситуаций с точки зрения невербального общения. Ролевое обыгрывание отдельных ситуаций

		Показать средства невербального общения	Зрительный контакт. Мимика. Улыбка - универсальное средство невербального общения. Виды улыбок: дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие. Хорошие манеры (знание и понимание других людей, спокойное восприятие их поведения). Правила хорошего тона.		с показом выразительности жестов, поз, мимики, зрительного контакта. Следует разделить учащихся на группы с самостоятельными заданиями. Тренинг владения мимикой, взглядом в конкретных условиях. Аналитический разбор и обсуждение выполнения ситуационных заданий. Тест «Определение стиля делового общения». Анализ результатов тестирования, определение путей преодоления индивидуальных недостатков, поиск возможностей улучшения или изменения стиля общения. Описание характеристики лиц и взглядов классических картин
4	Письменные документы	Дать общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде, познакомить с основами письменного изложения информации. Научить составлять план письменного сообщения, методам «обычной пирамиды» и «опрокинутой (перевернутой) пирамиды». Познакомить с правилами составления отчетов, деловых писем, докладов, конспектов и сформировать умение	Письменная коммуникация. Два метода изложения текста: метод обычной пирамиды и метод опрокинутой пирамиды. Отчет. Доклад. Конспект. Анкета. Автобиография и резюме. Официальная деловая переписка: ноты, меморандумы, памятные записки. Официальные документы и документы, имеющие полуофициальный характер.	Письменная коммуникация, отчет, доклад, конспект, памятная записка, анкета, резюме, деловая переписка, письмо, официальная корреспонденция, коммерческие письма, виды коммерческих писем, правила составления делового письма, правила оформления делового письма, структура делового письма, содержание делового письма	Составление письменного сообщения методом «обычной пирамиды», методом «опрокинутой (перевернутой) пирамиды». Составление отчетов по заданной учителем теме. В качестве тем могут быть использованы школьные события, конференции, проведенные субботники и другие мероприятия. Проведение аналитического разбора отчетов, подготовленных учащимися самостоятельно. Объяснение и исправление

		их составления. Познакомить с основными видами официальной переписки и требованиями, предъявляемыми к ней			ошибок, допущенных учащимися при составлении письменных отчетов и деловых писем. Разбор структуру доклада по теме. Письмо доклада. Написание конспекта статьи. Анализ докладов и конспектов. Заполнение анкеты. Составление автобиографии и резюме. Подготовка резюме для нескольких вакансий. Составление официального приглашения на какое-либо мероприятие. Работа в подгруппах по составлению писем. Составление памятных записок по различным вопросам
5	Общение по телефону	Познакомить с общепринятыми нормами и правилами ведения телефонных разговоров и общения по телефону в ситуации, когда звонят вам, и тогда, когда инициатором звонка выступаете вы; сформировать навыки ведения телефонных разговоров как составной части делового общения	Правила телефонного разговора. Неудобные ситуации. Типичные ситуации	Деловое общение по телефону, общепринятые правила ведения деловых переговоров по телефону, телефонный этикет, «телефонный день», «повисший звонок»	Тренинговые ситуации по формированию навыков и умений ведения телефонных разговоров
6	Деловые встречи	Познакомить учащихся с тем, как нужно готовиться встречам и беседам, как проводить подготовку к переговорам, на что обращать внимание; назначе-	Деловые встречи: беседы и переговоры. Беседы предполагают только обмен точками зрения, мнениями, позициями по обсуждаемому вопросу. Основные правила встречи. Цель переговоров:	Деловые встречи, деловые беседы, подготовка деловой встречи, деловой протокол, подготовка деловой беседы, определение круга вопросов к обсуждению, организационные ме-	Составление плана организационных мероприятий, необходимых для качественной подготовки деловой встречи. Разработка содержательной части деловой встречи: тема и

		ние и использование визитных карточек; общие правила проведения переговоров и различные методы их ведения	найти решение проблемы, представляющей взаимный интерес. Направления переговоров. Правила ведения переговоров. Три подхода в поведении при переговорах. Правила обмена визитками. Правила оформления визитки. Типы визиток. Методы ведения переговоров: мягкий, жесткий и принципиальный. составляющие принципиального метода	роприятия подготовки деловой встречи, подготовка переговоров, типы поведения участников переговоров, содержательная сторона переговоров, организационная подготовка переговоров, формирование переговорной группы, определение круга вопросов к обсуждению, визитные карточки, порядок вручения визитных карточек, личная визитная карточка, деловая визитная карточка, участник переговоров, принимающая сторона, партнер по переговорам, тактика ведения переговоров, мягкий метод, жесткий метод, метод принципиальных переговоров, принципиальные переговоры, переговорная позиция, соглашение	круг вопросов для обсуждения на встрече или повестка дня; документы нужны для обсуждения темы беседы; формулировка вопросов к деловым партнерам; составление проекта решения по обсуждаемому вопросу. Составление нескольких вариантов своей визитной карточки: а) личной; б) личной двусторонней (русский — английский); в) деловой визитной карточки, - с учетом общих требований к их составлению. Элемент игры, имитации, экспромта при вручении друг другу визитные карточки в паре. Темы переговоров: «Заключение договора о купле-продаже школьных учебников», «Проведение совместного туристического похода», «Ремонт в школе» и т. п. Из учащихся составляются две переговорные группы, каждая из которых выбирает себе руководителя, вырабатывает принципиальную позицию по обсуждаемой проблеме, подготавливает аргументы в поддержку своей позиции, разрабатывает тактику пове-
--	--	--	--	---	---

					дения на перего- ворах и т. д.
7	Конфликты в деловом общении	Дать определение понятия «конфликт» и того, какими бывают конфликты; познакомить с основными причинами конфликтов, а также с возможными вариантами решения конфликтов, выхода из конфликтной ситуации	Конфликт. Четыре основных типа конфликта в ходе делового общения: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Основные причины конфликта. Способы разрешения межличностных конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы	Конфликт, функциональный конфликт, дисфункциональный конфликт, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт, конфликтная ситуация, стиль общения, способы решения конфликта	Обсуждение конкретных конфликтных ситуаций из произведений литературы и определение типов этих конфликтов. Обсуждение причин возникновения и развития конфликтов. Проведение тестов «Как вы действуете в условиях конфликта», «Коммуникабельны ли вы» и «Конфликтная личность», «Каков ваш стиль разрешения конфликтных ситуаций»
8	Итоговое занятие	Систематизация и структурирование полученных знаний и навыков	-	-	Зачет: тест и решение практических ситуаций