


Министерство образования и науки Российской Федерации
Департамент образования администрации г. Братска
Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
«Дворец детского и юношеского творчества»
Муниципального образования г. Братска

РАССМОТРЕНО

Заседание МС
МАУ ДО «ДДЮТ»
Протокол № 1
От 30.08.2017
Зам. директора по УВР
Сумина А.В. 

УТВЕРЖДЕНО

Приказ № 128
от 01.09.2017
Директор
МАУ ДО «ДДЮТ»
Панасенкова Л.П.



**Дополнительная общеобразовательная
программа (общеразвивающая)
«Психология делового общения»**

Срок реализации программы: 1 год
Возраст обучающихся: 13-18 лет

Автор разработки:
Ткаченко Светлана Викторовна
педагог дополнительного образования
МАУ ДО «ДДЮТ»
первая квалификационная категория;

Братск 2017

Пояснительная записка

В связи с введением нового закона об образовании (Федеральный закон об образовании № 273 от 29.12.2012г.) появилась необходимость изменения содержания образовательной программы: технологии ее реализации, методологии, содержания и процедуры оценивания программы. В соответствии с новыми требованиями появилась значимость формирования условий инфраструктуры, которая соответствует изменяющимся требованиям времени.

Новая концепция образования, реализуемая ФГОС, – это переход от системы образования информационно-трансляционной к системе деятельностной, формирующей у обучающихся компетенции самостоятельной навигации по освоенным предметным знаниям при решении конкретных личностно-значимых задач, в том числе и ситуациях неопределенности.

В основе построения данной программы лежит идея гуманизации соответствующая современным представлениям о целях дополнительного образования и уделяющая особое внимание личности обучающегося, его интересам и способностям, В основе отбора методов и средств обучения лежит деятельностный подход. По направленности программа является социально-педагогической. По видам деятельности- допрофессиональная подготовка.

Актуальность

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа "человек-человек" - политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим. Таким образом, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Необаятельный, угрюмый человек будет испытывать затруднения в общении с коллегами, ему сложно будет устанавливать контакты с деловыми партнерами, добиваться успехов на переговорах. Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он ни решал, - создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Общение с людьми - это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Именно поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен учиться этому. В зарубежных учебных заведениях проблеме общения уделяется огромное внимание

Новизна Концепция преподавания данного курса отражает основные тенденции педагогической психологии и образовательной политики развитых стран мира в области развития личности растущего человека (Нейл А., Роджерс К.).

Педагогическая целесообразность

Курс разработан в парадигме обучения, известной под названием «Учение через опыт» (Experiential learning). В основу гуманистической парадигмы обучения положены принципы, сформулированные К.Роджерсом: Основываться на личных интересах ученика: поощрять учебные успехи, а не только указывать на недостатки, сделать обучение эмоциональным, а не только умственным, помочь в ходе учения открывать себя, воспитывать творческую смелость.

Отличительные особенности

При разработке программы я использовала не только учебник "Психология и этика делового общения" под редакцией профессора В.Н. Лавриненко но и материалы других программ: «Синтон-программа»,разработанная Творческим объединением психологов «Синтон» под руководством Козлова Н.И. и рекомендованная Министерством образования России и Комитетом по делам молодежи России для использования в учебном процессеКроме этого использованы материалы курса «Основы конструктивного общения авторов Григорьевой Т., Линской О., Кольцовой Е., «Психология. как учебный предмет в школе» Забродин Ю.М.,Попова М.В. Перечисленные программы не могут быть использованы

полностью, т.к. их содержание не соответствует задачам курса: «Синтон-программа» нацелена на развитие навыков повседневного общения молодых людей. « «Основы конструктивного общения» -программа охватывает большое количество тем, важных в деловом общении, но материал занятий очень теоритизирован и рассчитан на другой возраст.

Цель обучения

Целью изучения дисциплины «Психология делового общения» является воспроизводство и анализ основных условий развития и образования человека, его профессионального и личностного становления в социальных общностях посредством включения в систему межличностных связей и отношений.

Задачи:

Обучающие:

- Обеспечить овладение определенными социально-психологическими знаниями и приемами межличностного взаимодействия;
- Знание правил слушания;
- Знание правил аттракции;
- Знание языка жестов;
- Приемы ведения деловой беседы.

Развивающие:

- Развить способности адекватного познания себя и других людей;
- Акцентировать восприятие своего «Я» через соотнесение с другими, что дает возможность сопоставить себя с другими; восприятие себя через восприятие другими, т.е. используется информация, передаваемая ему окружающими; восприятие себя через результаты собственной деятельности;
- Сформировать жизненно важные потребности любить и ценить свое «Я» (повышение самопрятия) и воспитать уважение к множественным проявлениям других личностей;
- Развивать познавательные и профессиональные интересы;
- Развивать способность строить жизненные планы и вырабатывать нравственные идеалы,
- Сформировать рефлексивный тип мышления (умение провести адекватный самоанализ своих умений, качеств, поступков);

Воспитательные:

- Сформировать положительную мотивацию на культуру жизнедеятельности: уважительное отношение к людям, общественную активность, интерес к культуре и истории России, стремление принести пользу обществу, осознание личной и общественной значимости

образования (знаний), умение ставить цели и реализовывать их, осознание значимости результата

- Сформировать мотивацию к самопознанию, духовно-нравственному совершенствованию, социальному и профессиональному самоопределению.

Принципы

Из всех традиционных принципов обучения для преподавания психологии в подростковой аудитории наибольшее значение имеют два: принцип отражения возрастных особенностей и принцип индивидуального подхода. Первый реализуется на практике таким образом, что в самом Содержании учебной программы представлена информация, на которую есть реальный запрос у детей данного возраста в силу определенных психологических потребностей возраста. Так если общая мотивация у старшеклассника смещается на общение, то очевидно, что надо научить его правильно общаться. Второй принцип мы понимаем как учет потребностей и интересов конкретной аудитории. Так, например если в группе 1 учащиеся абсолютно не умеют слушать, соответственно этой теме в данной группе, будет уделено большее внимание. Учитывая подобные различия надо помочь учащимся построить целостную картину мира и видение себя в этом мире.

Методы

Курс структурирован по принципу соответствия основным методам познания: анализу и синтезу информации.

Метод передачи знаний имеет важное значение для усвоения системы знаний при изучении психики. *Метод проблемного обучения* практически пронизывает все учебные занятия, позволяет заложить психологические противоречия прямо в учебный материал. *Метод погружения* делает обучение более интенсивным. *Метод проектов* применяется для приобретения навыков исследовательской работы и развития творческих способностей. *Метод наблюдения* дает возможность целенаправленного восприятия и изучения психических явлений. *Методы экспериментальной психологии* используются в качестве инструмента самопознания. *Метод творческого самовыражения* направлен на то, чтобы научить старшеклассников выражать себя творчески, а также постигать уникальность личности вообще через понимание себя и другого человека. *Методы психической саморегуляции* приводят к возникновению у учащихся более гибкой модели поведения.

Возраст детей: 13-18 лет

Срок реализации: 1 год

Форма организации занятий:

Основные формы, используемые в педагогическом процессе – лекции, беседы, дискуссии, деловые игры, тренинговые упражнения, диагностические методики. Программа предполагает использование на занятиях системы «малых групп», групповые и дифференцированные способы обучения в сочетании с индивидуальным консультированием.

Режим занятий

Занятия проводятся 2 раза в неделю по 1 часу. Общее количество часов - 72. Прием учащихся проводится по желанию. Численность группы составляет 12-15 человек.

Ожидаемые результаты

Личностные:

- Улучшение соматического и психологического здоровья детей;
- Повышение уровня социальной защищенности;
- Наличие у молодых людей потребности в активном участии в общественной жизни;
- Присвоение социального опыта и поведения в процессе решения проблемных ситуаций;
- Самостоятельно развивать внимание, память, воображение, творческое мышление.

Метапредметные:

- Эффективная профориентация.
- Приобретение навыков поиска правовой информации.

Предметные:

- Знание базовых понятий из области общей и социальной психологии, психологии общения, психологии эмоций, конфликтологии, этнопсихологии и психологии познавательных процессов;
- Знание видов конфликтов и пути их преодоления;
- Знание эффективных форм работы в команде;
- Освоение методики определения своего темперамента, профессиональной ориентации, конфликтности, толерантности;
- Умение взаимодействовать сообща, совместными усилиями добиваясь определённых результатов и находя новые решения проблем и ситуаций;
- Умение регулировать свое поведение, исходя из правил тренинговой работы;

- Умение применять на практике индивидуальные и групповые коммуникативные навыки;
- Умение высказывать и аргументировать свою позицию, при этом уважая мнение и позицию другого человека

Формы подведения итогов

Методическая служба учреждения дополнительного образования детей разработала (в соответствии с федеральным законом об образовании № 273 от 29.12.2012) критерии оценок промежуточной, итоговой аттестации и текущего контроля успеваемости.

Мною самостоятельно составлены рекомендации по изготовлению электронного учебника, являющегося контрольной выпускной работой, позволяющей оценить приобретенные знания и умения. Таким образом , промежуточная и итоговая аттестация учащихся проводится в соответствии с локальными актами учреждения. Коллоквиум, учебно-исследовательские конференции и конкурсы, составлении электронного учебника по теме программы

Учебно-тематический план

№	Тема	Теория	Прак.	Всего
1	Введение. Общее представление о психологии. Понятие общения в психологии.	2	-	2
2	Психология и психическая жизнь человека. Общение как деятельность человека.	2	2	4
3	Средства коммуникации: вербальные и невербальные средства в общении.			
	Понятие "метаязык" или язык разговора.	2	-	2
	Язык телодвижений.	4	-	4
	Коммуникативные барьеры.	2	-	2
	Практикум. Умение распознать язык разговора и язык телодвижений. Контроль знаний - коллоквиум	-	2	2
4	Общение в контексте взаимодействия людей			
	Виды взаимодействия людей.	2	-	2
	Трансактный анализ Э. Бёрна.	2	-	2
	"Ведущая репрезентативная система" Практикум на определение В.Р.С.	-	2	2
	Основные стили общения Контроль знаний - коллоквиум	2	-	2
5	Конфликт			
	Виды и причины конфликтов	2	-	2
	Стадии конфликта	2	-	2
	Способы поведения в конфликте (тест К. Томаса)	-	2	2
	Способы разрешения в конфликте Контроль знаний - коллоквиум	2		2
6	Аттракция. Межличностное познание в общении			
	Составляющие аттракции	2	-	2
	Механизмы взаимопонимания в общении: эмпатия, рефлексия, идентификация.	2	-	2
	Практикум. Опросник Айзенка по определению темперамента. Контроль знаний - коллоквиум		2	2
7	Слушание			
	Умение слушать – путь к популярности и успеху.	2	-	2
	Типы слушателей	2	-	2
	Приемы понимающего слушания	2	-	2
	Практикум. Тест «Умеете ли вы слушать?» Контроль знаний - коллоквиум	-	2	2
8	Наши собеседники			
	Типы клиентов	2	-	2
	Трудные клиенты	2	-	2
	Правила общения с клиентами	2	-	2
	Практикум «Я высказывания и приемы конструктивной критики» Контроль знаний - коллоквиум	-	2	2
9	Основы делового общения			
	Деловая беседа Деловые переговоры	2		2
	Деловые совещания.	2		2

	Правила убеждения собеседника. Контроль знаний - коллоквиум	2	2	4
10	Публичные выступления			
	Золотые советы Р.Хоффа	6	-	6
	Практикум. Выступление с убедительной речью.		2	2
	Заключительное занятие. Контроль знаний – защита электронного учебника	2	-	2
Всего		56	16	72

Содержания программы

Введение.

Теория. Предложение правил группы и самоопределение разделение понятий бытовой и психологической проблемы.

Задачи: актуализация знаний в области психологии .Теория: исследование уровня осведомленности. Формирование позиции взаимодействия.

Практика: умение видеть собственную проблему и разделять бытовую и психологическую проблему. Контроль знаний - коллоквиум

Общение как деятельность.

Теория: Дается определение понятия "общение", рассматриваются виды и формы общения, его структура и психологические механизмы, а также стили общения. Практика: Материал широко иллюстрируется конкретными примерами из художественных произведений и реальных жизненных ситуаций

Аттракция. Межличностное познание в общении

Теория. Искусство нравиться людям: аттракция, имя, улыбка, установка. Правила слушания. Типы слушателей. Язык жестов. Инициатива в общении. Трудности общения в семье.

Задачи: создание в группе атмосферы открытости и доверия. Развитие внимания к партнеру. Способствовать осмыслению своих состояний. Теория: Осознание важности пространства в общении.

Навыки: Умение видеть партнера а не созданный образ. Навыки рефлексии. Умение применять знания факторов , влияющих на продолжение контакта.

Практика: Умение применять знания правил слушания, перефразирования. Контроль знаний - коллоквиум

Общение в контексте взаимодействия людей

Теория: Основные стили общения. Взаимонаправленность и взаимоинформирование. Конвенциональный стиль. Приоритетная зона его использования. Примитивный стиль. Личностная и социальная незрелость как причина выбора данного стиля общения. Задачи: дать знания об основных стилях общения, о слабых и сильных сторонах разных стилей.

Практика: умение задавать вопросы. Умение использовать разные стили, учитывая ситуацию. Осознание своих индивидуальных способов ухода от искреннего, открытого общения. Умение использовать знания защиты от манипуляционного стиля. Взаимодействие людей в общении. Взаимоотношения: общественные (деловые), межличностные, интимно-личностные. Психологическая совместимость людей. Лидеры и авторитеты. Группировки. Влияние коллектива на личность. Внушаемость, соглашательство, коллективизм. Мини-лекция, направленная беседа, мотивационный и рефлексивный диалоги. Ролевые этюды и упражнения по технике эффективного общения: «Искушение», «Работать, а не развлекаться», «Правильный выбор». Социально-психологический тренинг «Поиск общего решения». Ролевая игра «Кораблекрушение» (поиск лидера). Организационно-деятельностная игра «Необитаемый остров». «Что значит "договориться?"». Контроль знаний - коллоквиум

Общение в конфликте.

Теория. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций. Конструктивные и деструктивные конфликты. Динамика конфликта. Задачи: показать различие рабочего и бытового понимания конфликта. Учить понимать характер собственных эмоциональных проблем в конфликте.

Практика: умение различать виды поведения в конфликте. Знать свой стиль поведения в конфликте.и определить свою стратегию поведения в конфликте. Умение использовать знания об этапах разрешения конфликта.

Понятия: «конфликтная ситуация», «конфликт», «инцидент». Внутриличностные (конфликт власти и безволия, конфликт-фантом, эмоциональный конфликт). Основные формы поведения в конфликтной ситуации: компромисс, избегание, сотрудничество, соперничество, приспособление. Мотивационный конфликт. Типы поведения в конфликтной ситуации: мягкий, жёсткий, принципиальный. Работа по урегулированию конфликта. Анализ конфликта. Модель арбитража, модель посредника. Методика «Я - заявление». Процесс разрешения конфликта. Как не допустить перерастания конфликтной ситуации в конфликт (советы специалистов). Составление схемы разрешения конфликтов. Мини-лекция, направленная беседа, мотивационный и рефлексивный диалоги. Тест «Конфликтный ли Вы человек?». Тест К.Н. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. Ролевая игра «Я и мой обидчик». Тренинг бесконфликтного общения. Тренинг по саморегуляции поведения. Контроль знаний - коллоквиум

Средства коммуникации.

Теория. Пути получения и способы передачи информации. Обмен информацией, проблема сохранения информации. Вербальные и невербальные средства общения. Стили общения. Барьеры общения. Проблема умения

слушать и слышать собеседника. Метод активного слушания. Почему и как рождаются слухи. Язык телодвижений. Задачи: дать знания о языке жестов

Практика: развитие умения распознавать язык телодвижений. Контроль знаний - коллоквиум

Слушание

Теория. Проблема умения слушать и слышать собеседника. Метод активного слушания. Почему и как рождаются слухи. Техника эффективного общения. . Правила слушания. Типы слушателей. Задачи: Дать знания об основных видах слушания

Практика: обучить приемам понимающего слушания Контроль знаний - коллоквиум

Типы клиентов.

Теория: Трудные клиенты. Типы диалогов: мотивационный, критический, рефлексивный, конфликтный, автономный, самопредъявляющий, самореализующий, смысло-творческий, духовный. Задачи: дать знания об основных типах клиентов.

Практика : обучить приемам Я-высказывания и конструктивной критике

Основы делового общения

Теория: Искусство предлагать себя. Условия успешного прохождения собеседования. Планирование карьеры. Деловая переписка. Заповеди молодого карьериста. Задачи: дать знания об искусстве самопрезентации.

Практика : умение составлять резюме. Умение планировать карьеру и ставить цель. Умение использовать знания о деловой переписке. и деловом костюме, правила убеждения собеседника. Контроль знаний - коллоквиум

Публичные выступления

Теория: Подготовка к выступлению. Как удержать внимание. Тезисы. Заключительное слово. Задачи: дать знания о том как подготовиться и с блеском выступить.

Практика : умение составлять текст к выступлению. Умение применять свою систему упражнений для снятия напряжения. Этапы подготовки и организации публичного выступления. Основные правила публичного выступления: 1) тело и движения (внешность, визуальный контакт, поза, жесты и мимика); 2) голос и интонация (правило использования пауз, эмоциональность речи, разнообразие интонаций); 3) содержание (способы привлечения слушателей, юмор).

Практикум по развитию навыков публичного выступления (репетиция выступающего перед зеркалом, просмотр, обсуждение). Критерии оценки публичного выступления. Правила и этика обсуждения публичного выступления. Памятка выступающему (полезные советы). Как знаменитые

ораторы готовились к выступлению (примеры из истории). Контроль знаний - коллоквиум.

Итоговое занятие.

Задачи: определение уровня знаний.

Навыки самопрезентации. Умение справляться с волнением в ситуациях повышенной эмоциональной напряженности. Защита электронного учебника

Условия реализации программы

Со стороны педагога-психолога работа должна быть направлена на поддержку учащихся, их развитие или на коррекцию тех или иных качеств личности.

Со стороны учащихся – добросовестное посещение занятий, выполнение упражнений на занятиях и домашних заданий.

Механизмы оценки реализации программы

- Сохранность контингента.
- Наличие методик отслеживающих промежуточные и конечные результаты.
- Стабильность динамики роста умений.
- Структура роста. Предполагаю, что учащиеся, прошедшие данный курс обучения, становятся более подготовленными к встрече со стандартными и нестандартными жизненными ситуациями. Они будут способны искать и находить возможности изменения неудовлетворенных отношений с окружающими в себе, используя свой интеллектуальный и личностный потенциал.
- Результатом обучения можно также считать формирование у учащихся некоторых качеств личности в соответствии с Программой ЮНЕСКО "Образование 2000", где декларируется, что выпускник должен уметь:
 1. Быть творческим, уметь по-новому смотреть на привычные вещи.
 2. Самоопределяться, брать на себя ответственность за свое образование.
 3. Решать проблемы, выбирая и используя различные конструктивные способы решения.
 4. Быть уверенным в своих возможностях.
 5. Быть толерантным (эмоционально устойчивым), эмпатийно относиться к многообразию жизни.

Материально – техническое обеспечение: просторный, светлый кабинет, наличие необходимой литературы, наличие изо материалов, телевизор, маркерная доска.

Методическое обеспечение – наличие раздаточного материала, заданий по разным темам. Кейсы. Видеоматериалы.

Воспитательная работа

1. Научить воспринимать и понимать себя.
2. Формировать активную социальную позицию учащихся.
3. Развивать способности производить значимые изменения в своей жизни и жизни окружающих людей.
4. Активизировать интерес к самовоспитанию культурных и профессиональных качеств.

Массовая работа

1. "Клуб делового общения" – встречи с интересными людьми, профессионалами.
2. "Взгляд в будущее", профориентационная игра.
3. «Рождественские посиделки»
4. Участие в конкурсных и других программах ДДЮТ

Литература для педагога

1. Козлов Н.И. «Синтон-программа», Москва.1991г.
2. Козлов Н. И. , Устинов Д.Ю. Практическая психология на каждый день. Москва, 1998 г.
3. Козлов Н.И. , Прутченков А. С. Школа делового успеха. Москва, 2001 г.
4. СвERGун О. Психология успеха или как стать хозяином своей жизни. Москва, 2000 г.
5. Вагин И. О. Психология зла. Санкт-Петербург, 2001 г.
6. Григорьева Т.Г., Линская О., Кольцева Е., Основы конструктивного общения. Новосибирск, 1998 г.
7. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения М.; Смысл 1996 г.
8. Забродин Ю.М., Попова М.В., Психология в школе. Экспериментальный курс для подростков. М.; ВНПУ 1994 г.
9. Мелибруда Е.Я. «Ты – мы» Психологические возможности улучшения общения. М.; Прогресс 1986 г.
10. Мастеров Б.М. Психология саморазвития психотехника риска и правила безопасности. М.,Интерпакс 1994 г.
11. Роберт М., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М., Прогресс 1988 г.
12. Рудестам Кьялл. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы. М.;Стрингер 1992 г.
13. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома. Психотехнические упражнения и коррекционные программы. М.; Новая школа 1993 г.

14. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М.; Стрингер 1992 г.
15. Сатир В. Как строить себя и свою семью. Перевод с англ. М.; Педагогика-пресс 1992 г.
16. Возможности практической психологии в образовании. Под редакцией Бурлаковой Н.С. М.;ИЦ Перспектива. 1998 г.
17. «Азбука общения», издат. Санкт-Петербургского Российского педагогического университета

Литература для обучающихся и родителей :

1. «Курс практической психологии, или как добиваться успеха» Р.Р. Кашапов ,Ижевск, «АСТ- пресс», 2000г., 443с.
 2. «Тренинг общения для подростков» А.Г. Грецов, СПб, «Питер», 2005г., 160 с.
 3. «Тренинг уверенного поведения для старшеклассников и студентов», А.Г. Грецов, СПб, «Питер», 2008г. , 193с.
 4. «Психология развития конкурентоспособной личности», Митина Л.М., М. Издательство Московского психолого-социального института, 2003г., 400с.
 5. «Я и моя профессия», Г.В. Резапкина, рабочая тетрадь, М., Генезис, 2000г.128с.
 6. «Психология успеха» Е.К. Климова, О.А. Помазина, О.Н. Бакурова, рабочая тетрадь, СПб, Речь, 2013г. 128с.
- Перечень видео, аудио пособий.

Приложение:

1. Картотека заданий.
2. Набор диагностических методик.
3. Картотека релаксационных упражнений.
4. Иллюстративный материал.
5. Видео материал