|  |  |
| --- | --- |
| Новый точечный рисунок (2) | **Государственное автономное профессиональноЕ**  **образовательное учреждение московской области**  **«профессиональный КОЛЛЕДЖ «московия»** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор ГАПОУ МО  «Профессиональный колледж «Московия»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.М. Нерубенко  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г. |

**ПРОЕКТ№4 «Стоп конфликт»**

Практика

по психологическому взаимодействию

г. Домодедово 2019г

Пояснительная записка

Профилактическая программа «Стоп конфликт»

Реализация профилактического проекта входит в систему профилактики индивидуальной деятельности для социальных педагогов и педагогов психологов ГАПОУ МО «Профессиональный колледж Московия» службы СПС колледжа для студентов 1-курсов. Планируется использовать 10-15 занятий по одному занятию в месяц для каждой учебной группы.

Для реализации профилактического проекта «Стоп конфликт» используется учебное пособие

**Скаженик Е.Н.** Практикум по деловому общению. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 99 с.

В данном пособии изложение принципов делового общения базируется на объединении научной и практической проблематики таких дисциплин, как лингвистика, риторика, психология, этика, логика, менеджмент.

Учит преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.

Адресовано студентам экономических специальностей, а также всем, чья профессиональная деятельность осуществляется в сфере коммуникации: менеджерам, маркетологам, специалистам в области рекламного дела и PR, бизнесменам.

Адрес электронной версии пособия: <http://www.aup.ru/books/m96/>

**Актуальность**

Практикумы посвящены проблеме развития коммуникативной компетентности студентов, что обусловлено запросами современного рынка труда, предъявляющие высокие требования к выпускникам. Следовательно, специалисты разных сфер деятельности должны обладать не только профессиональной, но и коммуникативной компетентностью, что является одной из главных задач, а профессиональном образовании.

Коммуникативная компетентность рассматривается, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми; как совокупность знаний, умений, навыков, компетенций, позволяющая обеспечить эффективное общение и взаимодействие. Разработаны рекомендации по оптимизации учебной деятельности студентов с целью развития коммуникативных умений.

При подготовке специалистов компетентный подход заключается в привитии и развитии у студентов набора ключевых компетенций, которые включают такие качества как инициатива, способность работать в группе, коммуникативные способности, умение учиться и оценивать, это будет способствовать успешной адаптации в обществе.

Наличие в колледже профессиональной подготовки, позволяет студентам, с одной стороны, самостоятельно разрешать проблемы, возникшие в процессе общения, овладеть навыками ораторского искусства, задавать правильно вопрос, в том числе и уточняющие вопросы, направленные на правильное понимание запроса клиента, отсутствие внимания на невербальное проявление в поведении человека, неумение слушать и контролировать эмоциональное состояние.

На основании вышеизложенного наши психологические практикумы, являются актуальными и востребованными в образовательной среде.

**Перспективный план курса**

Тема 1. Речевые средства психологического взаимодействия

Тема 2. Восприятие в психологической практике

Тема 3. Сенсомоторное средство в психологической практике

Занятие 1. Сенсомоторное средство в психологической практике

Занятие 2. Деловое взаимодействие в психологической практике

Тема 4. Бессознательное/сознательное заблуждение (обман) в коммуникации

Тема 5. Манипуляция в психологической практике

Тема 6. Полоролевой подход в психологической практике

Тема 7. Критика и похвала в психологической практике

Занятие 1. Критика в психологической практике

Занятие 2. Похвала в психологической практике

Тема 8. Риторика в психологической практике

Тема 9. Психологические трудности в коммуникативной практике

Тема 10. Образ предприимчивой личности

Занятие 1. Формирование вербального образа

Занятие 2. Самопрезентация

Тема 11. Публичное высказывание

Тема 12. Психологические ресурсы предприимчивой личности

Тема 13. Культура речи

Тема 14. Методы в коммуникативной практике

Занятие 1. Беседа по телефону

Занятие 2. Дискуссия

Занятие 3. Деловые переговоры

Занятие 4. Деловые совещания

**Содержание курса**

**Тема 1.** *Речевые средства психологического взаимодействия*

Коммуникация. Деловая коммуникация. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

**Тема 2.** *Восприятие в психологической практике*

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

**Тема 3.** *Сенсомоторное средство в психологической практике*

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

**Тема 4.** *Бессознательное/сознательное заблуждение (обман) в коммуникации*

Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Тема 5. *Манипуляция в психологической практике*

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.

**Тема 6.** *Полоролевой подход в психологической практике*

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

**Тема 7.** *Критика и похвала в психологической практике*

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

**Тема 8.** *Риторика в психологической практике*

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.

**Тема 9.** *Психологические трудности в коммуникативной практике*

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

**Тема 10.** *Образ предприимчивой личности*

Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

**Тема 11.** *Публичное высказывание*

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

**Тема 12.** *Психологические ресурсы предприимчивой личности*

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

**Тема 13.** *Культура речи*

Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности. Психогеометрические характеристики личности. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок.

**Тема 14.** *Методы в коммуникативной практике*

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

**Тема 15.** *Формы деловой коммуникации*

**15.1. Деловая беседа**: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

**15.2. Деловая беседа по телефону**: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

**15.3. Спор, полемика, дебаты**: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.

**15.4. Деловые переговоры**: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

**15.5. Деловые совещания:** типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

**15.6. Пресс-конференция:** зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

**15.7. Торги:** виды торгов; технология ведения торгов; наступательные методы на торгах; как заставить партнера сказать «да»; как научиться говорить «нет»; приемы отказа.

**15.8. Презентация:** цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации

# Рекомендуемая литература

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. – СПб., 1993.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2003.
4. Браим И.Н. Культура делового общения. – Минск, 1998.
5. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003.
6. Зайдениц Ш., Баркоу Б. Эти странные немцы. – М., 2001.
7. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2003.
8. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
9. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М.,2000.
10. Клюев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и вузов. – М.,1998.
11. Козлов Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. – М., 1996.
12. Козлов Н.А. Философские сказки для обдумывающих житье, или Веселая книга о свободе и нравственности. – М., 1996.
13. Конецкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1998.
14. Лоней Д. Эти странные испанцы. – М., 1999.
15. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004.
16. Марченко О.И. Риторика как норма гуманитарной культуры. – М., 1999.
17. Майол Э., Милстед Д. Эти странные англичане. – М., 2001.
18. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.
19. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002.
20. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2000.
21. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
22. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.
23. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.
24. Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000.
25. Рождественский Ю.В. Теория риторики. – М., 1997.
26. Солли М. Эти странные итальянцы. – М., 1999.
27. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002.
28. Сопер П. Основы культуры речи. – М., 1992.
29. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж,2001.
30. Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001.
31. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000.
32. Читать человека – как книгу / Сост. Е.К. Знак. – Минск, 1995.
33. Учитесь общаться: Сборник тестов. – Воронеж, 1995.

# 