

Программа курса «Деловое общение»

Пояснительная записка.

Способность к общению – одна из наиболее социально обусловленных видов способностей, которая проявляется в умении воспринимать людей, давать им оценку, добиваться взаимопонимания, оказывать влияние на окружающих. Способность к общению предполагает умение строить своё поведение согласно социальным нормам, т.е. требованиям предписаниям и ожиданиям соответствующего поведения, при котором сам человек может быть принят и понят другими. Важнейшими свойствами личности в общении являются организаторские и коммуникативные качества, которые позволяют грамотно строить межличностные отношения с людьми эффективно взаимодействовать в совместной деятельности.

Большую роль в межличностных отношениях играет деловое общение, которое служит кооперированию в целях решения бытовых, профессиональных и учебных проблем членов группы, организации досуга. Деловое общение – это прежде всего коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения. Чтобы преуспеть в переговорах, в конструктивном решении конфликтных ситуаций, надо в совершенстве владеть их предметом, иметь высокую компетентность в данной области.

Программа курса «Деловое общение» предназначен для учащихся 9 класса и рассчитан на 30 часов. Курс направлен на формирование у обучающихся представления об основных закономерностях деловой коммуникации, способах поведения в процессе делового взаимодействия в ситуациях, типичных для делового общения: знакомство, представление и поведение в образовательных организациях и на рабочих местах, на совещаниях и переговорах, при включении во временные творческие коллективы (навыки командной работы), на познание себя и обретение веры в собственные силы, избавление от неуверенности, на выявление и преодоление своих личностных и профессиональных затруднений, на формирование коммуникативной компетентности в сфере делового общения.

Цели данного курса:

Формирование у учащихся представление о деловой коммуникации, как об уникальном, специфическом виде деятельности, без которого трудно стать хорошим профессионалом; деловой культуры общения.

Задачи курса:

- расширить знания об основах общения, основных коммуникативных средствах (вербальных и невербальных), приемах и технологиях воздействия и влияния на деловых партнеров; о многообразных формах делового общения.
- ознакомить учащихся с психологической культурой и этикой делового контакта;
- рассмотреть способы и приёмы создания делового имиджа;
- изучить тактики вербального и невербального воздействия на партнёра по общению;

- сформировать практические навыки свободного делового общения, научить преодолевать коммуникативные барьеры.
- научить любить себя, гордиться собой и своими поступками и вместе с тем овладевать ориентирами в лабиринте человеческих характеров и взаимоотношений.

Планируемые результаты освоения курса

Личностные результаты:

- сформированность мотивации к обучению и познанию,
- способность ставить цели и строить жизненные планы;
- способность к адекватной самооценке с опорой на знание основных моральных норм, требующих для своего выполнения развития самостоятельности и личной ответственности за свои поступки.
- развивать доброжелательность и эмоциональную отзывчивость

Метапредметные результаты:

- умение осуществлять информационный поиск для выполнения учебных задач;
- освоение правил и норм социокультурного взаимодействия со взрослыми и сверстниками в сообществах разного типа (класс, школа, семья);
- совершенствование логичности, доказательности суждений, умозаключений, выводов, установление причинно-следственных связей, закономерностей.
- приобретение навыков культуры общения (дома, в школе, в обществе).

Предметные результаты:

- составлять небольшие устные монологические высказывания, «удерживать» логику повествования, приводить убедительные доказательства;
- слушать и отвечать на вопросы педагога (одноклассников); оформлять диалогическое высказывание в соответствии с требованиями речевого этикета;
- слушать и слышать своих одноклассников;
- не перебивать говорящего;
- развивать навык речевого этикета и культуры поведения;
- развивать устную речь;
- развивать навыки организации и осуществления сотрудничества с педагогами, сверстниками, родителями;
- развивать интерес к внеурочным занятиям по общению;
- научиться коммуникативным технологиям в деловой речи

Форма проведения занятий: сообщения ,ролевые игры, практические упражнения, психодиагностика, практические рекомендации.

Форма контроля : творческий проект, собеседование ,тестирование, анкетирование

Тематическое планирование

Тематика занятий	Кол-во часов	
	Теория	Практика
1-2 Психология общения.	2	
3-4. Практикум «Мои коммуникативные особенности»		2
5-7.Деловое общение	2	1
8-9.Практикум «Мои деловые качества»		2
10-11.Слагаемые имиджа лидера.	2	

12-13.Первый шаг к успеху-знакомство с самим собой	2	
14-15. Практикум «Шаг за шагом»		2
16-17.Практикум «Создаю себя сам»		2
18-19.Эмпатия – открытые двери общения.	2	
20-21.Творческий подход: проблемы или новые возможности.	2	
22-24.Конструктивное решение конфликтных ситуаций	2	1
25-26.Как управлять эмоциями –горючее для перемен		2
27-28. Переговоры.	1	1
29-30.Оптимизация общения	2	
Итого	17	13

Содержание программного материала

Тема 1-2 Психология общения.

Функции, средства и структура общения. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Связь психологического состояния и положения тела в пространстве при общении.

Тема 3-4. Практикум «Мои коммуникативные особенности»

«Уровень общительности» В.Ф.Ряховский, «Тип личности» К. Юнг, «Уровень коммуникабельности», «Насколько вы общительны? Робки? Контактны?», «Капитан или рядовой?».

Тема 5-7. Деловое общение.

Деловое общение. Психологические закономерности ведения деловой беседы. Эффективные приёмы передачи информации. Виды и техники слушания. Речевой этикет и культура делового разговора .Речевые этикетные формы :обращения .приветствия, комплимент, сочувствие ,прощание .Речевые штампы, помогающие провести деловую беседу.

Тема 8-9.Практикум «Мои деловые качества».

Тест «Умеете ли вы слушать?», «Локус контроля» Д.Роттер, «Ваш стиль взаимодействия :администратор или лидер».

Практические рекомендации по улучшению навыков общения(практические упражнения на умение задавать вопросы и психологически правильно подбирать слова).

Тема 10-11.Слагаемые имиджа лидера. Имидж. Роль лидера в обществе .Психологические характеристики лидера. Мораль, этика, нравственность ,этикет.

Тема 12-13. Первый шаг к успеху –знакомство с самим собой.

Самопознание. Саморазвитие. Самосовершенствование. Этапы самосовершенствования. Профессиональное самосознание. Позитивная «Я-концепция». Самоуничижение.

Тема 14-15. Практикум «Шаг за шагом».

«Ваш образ жизни», «Умеете ли вы быть счастливым?», «Какой ваш возрастной потенциал?», «Тип вашего поведения», «Легко ли с вами?», «Оцените силу воли»,

«Оцените свою уверенность в себе», «Умеете ли вы влиять на людей?».

Тема 16-17. Практикум «Создаю себя сам».

Умение говорить и слушать. Приёмы эффективного общения по телефону. Психологические аспекты ораторского искусства. Организаторские способности.

Тема 18-19. Эмпатия – открытые двери общения.

Факторы ,охлаждающие общение. Саботажники общения. Приёмы общения, ведущие к сближению .Катализаторы взаимопонимания.

Тема 20-21. Творческий подход : проблемы или новые возможности.

Максимальные выгоды из ситуаций. Импульсивное поведение. Сознательный отклик. Положительные утверждения. Негативные установки. Управление своей энергией. Как превратить проблему в возможность открыть для себя и для других нечто новое.

Тема 22-24. Конструктивное решение конфликтных ситуаций.

Бессознательные аспекты поведения людей. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения. Методы снятия напряжённости в конфликтных ситуациях. Стратегия и тактики поведения в конфликте. Как конструктивно воспринимать критику.

Тема 25-26. Как управлять эмоциями – горячее для перемен.

Саморегуляция эмоционального состояния. Биоэнергетика. Разрядка эмоций. Самоконцентрация. Телоум. Самососредоточение. Тест «Поведение в конфликте», « Конфликтная ли Вы личность?». Упражнения «Проблема», « Мудрец».

Тема 27-28. Переговоры.

Цель переговоров. Эффективное планирование. Стратегии для достижения согласия. Контрмеры. Условия соглашения.

Тема 29-30. Оптимизация общения. Правила эффективных коммуникаций.

Правила подачи обратной связи. Руководство по успешному уверенному поведению. Ошибки слушания и речевого поведения. Эффективное слушание.

«Оцените самоконтроль в общении» М. Снайдер, «Организованность» Е. Комаров, «Обаятельны ли вы ?». Упражнения «Комплимент», « Мои добрые дела», «Льстецы», «Затейник», За что мы любим», «Неожиданный ответ».

Список литературы :

1. Алёхина И.В. Имидж и этикет делового человека. – М.: ЭНН, Центр правовой защиты, 1998.
2. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению.- М., 2012.
3. Безруких М.М. Я и другие Я, или Правила поведения для всех .- М., 1991.
4. Власов Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение .-Л., 1980
5. Егидес А.П. Как располагать к себе людей .- М., 1996.
6. Кузин Ф.А. Культура делового общения .- М., 1996.
7. Николаева Г.Н. Коммуникативная компетентность личности.-М., 1996.
8. Пиз А. Язык телодвижений .Как читать мысли других людей по их жестам.- М., 1995.
9. Пелих А.С., Кизилова Т.Г. ,Пронченко А.Г. Имидж делового человека.-М., 1997.
10. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2002.
11. Фадеева Е.И. Тайны имиджа .- М., 2002.
12. Хелена Корнелиус ,Шошана Фэйр Выиграть может каждый. – М., 1992.