

# Поурочный план

## Психология общения

(учебная дисциплина)

### Урок № 1-3

Дата \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

**Вид учебного занятия** комбинированный урок

**Тема:** Общение в профессиональной деятельности

**Цели урока:** Закрепление и углубление знаний обучающихся, а также приобретения практических коммуникативных навыков.

**Задачи:**

**Образовательные:**

1. Расширить представления обучающихся об основных закономерностях и имеющихся правилах общения в деловой среде.
2. Определить функции, задачи и виды деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
3. Ознакомить обучающихся с основными правилами опосредованного делового общения.
4. Ознакомить обучающихся с нормами построения предложений, используемыми фразами, оборотами и специальными терминами в деловой переписке на английском языке,

**Развивающие:**

1. Способствовать повышению уровня культуры общения.
2. Развивать профессиональную и информационную культуру поведения.

**Воспитательные:**

1. Способствовать развитию интереса к профессиональной карьере.
2. Формировать профессиональное самосознание.

**Обеспечение урока:** Доска, мел , план-конспект

**План занятия**

**I Организационная часть** Приветствие. Проверка посещаемости. Опрос. 1 - 2 минуты

**II Сообщение темы и целей занятий**

1-2 минуты

**IV Изучение нового материала**

25 - 37 минут

**Общение** – это процесс взаимодействия между людьми или группами людей с целью обмена информацией, с целью организации деятельности и с целью понимания.

В структуре общения можно выделить три составляющие (стороны): **коммуникативная** – это обмен информацией между людьми, **интерактивная** – организация взаимодействия между людьми (например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника), **перцептивная** – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания. Можно выделить следующие **функции общения**: информационная – получение и передача сведений; познавательная - активный поиск и «добывание» сведений; функция обмена эмоциями и психическими состояниями; развивающая - общаясь с другими людьми, человек усваивает

общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность.

Средства общения делятся на два крупных класса: вербальные средства и невербальные средства. Вербальные (речевые) средства общения – это речь в ее разных формах. Невербальные средства общения - это пантомимика( телодвижения), мимика, жесты и другие средства. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника. Не следует забывать слова древнего поэта Саади:

«Умен ты или глуп, велик ты или мал,  
Не знаем мы, пока ты слова не сказал».

Установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 90% коммуникаций осуществляется с помощью невербальных средств выражения, или говорим голосом, а беседуем всем телом.

Мимика – движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние. Она способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации, то есть, глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так замечено, что человек пытается скрыть свою информацию или лжет, если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

По своей специфике взгляд может быть: деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника. Это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светский – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника ( до уровня губ), это способствует созданию непринужденного общения; интимный - когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела ( до уровня груди). Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом во время общения; взгляд искоса – говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Лоб, брови, глаза, нос, подбородок – части лица выражают основные человеческие эмоции как страдание, гнев, радость, удивление, страх, счастье и т. п. Оказывается, легче всего распознаются положительные эмоции; труднее – отрицательные. Доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека. Это вызвано тем, что правое полушарие головного мозга, контролирующее эмоциональную жизнь человека, отвечает за левую сторону лица.

Жесты при общении несут много информации и служат для большей выразительности речи. Практика показывает, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции.

При общении часто возникают следующие виды жестов.:

- жесты оценки – почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию).
- жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле.
- жесты нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.
- жесты самоконтроля – руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник и др.
- жесты ожидания – потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань.
- жесты отрицания – сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.
- жесты расположения – прикладывание рук к груди; прикосновение к собеседнику и др.

- жесты доминирования - выставление большого пальца напоказ; резкие взмахи руками сверху вниз и др.

- жесты неискренности – жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу» как более утонченная форма прикрытия рта, говорящие либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и т.п.

Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия собеседнику. Выделяются следующие зоны (дистанции) в общении:

1. *Интимная зона* (расстояние между собеседниками - до 50 см). В нее допускаются только очень близкие люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Всякая непрошенная попытка нарушить это пространство, вызывает негативную реакцию. Поэтому неизменным условием плодотворного общения являются деликатность, умение держать дистанцию.

2. *Личная зона или персональная* (120 – 400 см). Это зона общения хорошо знакомых людей и заинтересованных друг в друге партнеров.

3. *Социальная зона* (120 – 400 см). Это зона общения с большинством людей, которых не очень хорошо знают.

4. *Публичная или общественная зона* (свыше 400 см). Это общение с большой группой людей (на митинге, на собрании, на лекции). Нужно иметь в виду, что на расстоянии свыше 8 метров эффективность общения с аудиторией резко снижается.

Выделяют следующие виды общения:

1. *«Контакт масок»* - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски ( вежливости, строгости, безразличия, участливости), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. *Примитивное общение* – общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает-оттолкнул или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. *Формально-ролевое общение* – это общение на уровне социальных ролей партнеров (начальник – подчиненный, учитель – ученик) В данном общении регламентированы и содержание и средства общения. Вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. *Деловое общение* - общение, направленное на достижение предметной договоренности. Здесь учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, так как интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения. У делового общения всегда есть цель.

5. *Духовное межличностное общение друзей* – общение, где можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношения.

6. *Манипулятивное общение* – общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника. Используются разные приемы (лесть, запугивание, «демонстрация доброты», обман) в зависимости от особенностей личности собеседника.

*Коммуникативная компетентность* - способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность личности характеризуется умениями легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские

контакты с людьми, стремлением к участию в общественных и групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребности людей в широком, интенсивном общении.

Коммуникативная компетентность в той или иной степени присуща всем без исключения людям и у многих из них формируется стихийно. В профессиях типа «человек — человек» она становится профессионально значимой. Профессиональная коммуникативная компетентность не может быть сформирована стихийно, необходимы специальная работа и психологические условия. Коммуникативная компетентность личности складывается из следующих способностей:

1) давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; 2) социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; 3) «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации; 4) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату, — все это включает в себя *коммуникативная культура*.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

*Вежливость* — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости — грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией.

*Корректность* — умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, когда появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.

*Тактичность* — также одно из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта — это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т.д.

*Скромность* в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

*Точность* также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением — обманом, ложью.

*Предупредительность* — это стремление первым оказать любезность избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Человек с высоким уровнем коммуникативной культуры обладает:

- *эмпатией* — умением видеть мир глазами других, понимать его также, как они;
- *доброжелательностью* — уважением, симпатией, умением понимать людей, не одобряя их поступки, готовностью поддерживать других;
- *аутентичностью* — способностью быть самим собой в контактах с другими людьми;

- конкретностью — умением говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовностью отвечать однозначно на вопросы;
- инициативностью — способностью «идти вперед», устанавливать контакты, готовностью братья за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- непосредственностью — умением говорить и действовать напрямую;
- открытостью — готовностью открывать другим свой внутренний мир и твердой убежденностью в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренностью;
- восприимчивостью — умением выражать свои чувства и готовностью принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;
- любознательностью — исследовательским отношением к собственной жизни и поведению, готовностью принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Показателями культуры речи в деловом общении являются:

- словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы);
- словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);
- произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект);
- грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
- стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой среды позволяют говорить и об уникальности индивидуальной коммуникативной культуры. Важно помнить, что коммуникативная культура поддается развитию в процессе социально-психологического обучения.