



**Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
«Центр детского творчества «Феникс»**

Введено в действие
приказом директора

№ 80
от « 4 » сентября 20 17 г.

УТВЕРЖДЕНА
Педагогическим Советом
МБУДО ЦДТ «Феникс»

Протокол № _____
от « 3 » сентября 20 17 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУДО ЦДТ «Феникс»
_____ И.Б. Тупицо



**Дополнительная общеобразовательная
(дополнительная общеразвивающая) программа
«Деловое общение»**

Срок обучения: 1 год

Возраст обучающихся: 15 – 17 лет

Пояснительная записка

Человек своим разумом определен к тому, чтобы быть в общении с людьми и в этом общении с помощью искусства и науки повышать свою культуру, цивилизованность и моральность.

И. Кант

Дополнительная образовательная программа «Деловое общение» имеет **социально-педагогическую направленность** и ориентирована на формирование коммуникативной культуры старшеклассников, овладение эффективными коммуникативными техниками, становление индивидуального стиля делового поведения для создания основы более эффективного и гармоничного взаимодействия с окружающим миром и расширения ресурсов личности в реализации новых возможностей.

Проблема делового общения была актуальной и востребованной во все времена. С тех пор как появилась совместная деятельность и людям стало необходимо договариваться между собой, чтобы получить желаемый результат, возник вопрос об эффективности общения.

Современная деловая практика все более тяготеет не к спонтанным, случайно избранным моделям делового общения, а к продуманному применению таких техник и технологий общения, которые рассчитаны на эффективный результат в размещении деловой проблемы. Разработка таких технологий — одна из важнейших задач стремительно развивающейся сегодня науки «деловое общение». Становление этой науки, начавшееся во второй половине XX века, сейчас переживает бурный период, так как российская деловая культура все больше нуждается в утверждении цивилизованных форм делового общения.

Неотъемлемыми компонентами культуры современного бизнеса служат три составляющие: эффективная психотехнология деловой коммуникации, следование этике бизнеса, соблюдение этикета в предпринимательстве и бизнесе. Деловое общение, независимо от той формы, в которой оно реализуется, всегда носит межличностный характер. Поэтому эффективная психотехнология деловой коммуникации, как правило, включает в себя ориентацию на партнера, его психологическое диагностирование в целях «прочтения» психологических характеристик партнера и составления его объективного психологического портрета

Овладение основами делового общения позволит эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, повышать коммуникативную культуру личности, умело преодолевать коммуникативные трудности, развивать индивидуальные коммуникативные потенциалы. А это, в свою очередь, повысит стрессоустойчивость личности, поднимет её самооценку и самоуважение, позволит ей завоевать доверие и позитивное отношение в деловых кругах.

Знание основ деловых коммуникаций, стратегий влияния и манипулирования, механизмов вербального и невербального воздействия, стилей продуктивного слушания стимулирует процессы самопознания и саморазвития личности в коммуникативной сфере. Рассмотрение типичных трудностей делового общения, коммуникативных барьеров и форм деструктивного общения позволит выработать стратегии преодоления трудностей, сформировать конструктивные стили совладающего поведения, найти оптимальный выход из конфликтной ситуации. Определение индивидуальных коммуникативных потенциалов, гендерных особенностей, доминантных личностных характеристик, обуславливающих коммуникативную деятельность, способствует созданию привлекательного имиджа в сфере деловых отношений и формированию индивидуального стиля делового общения. Знание основных форм деловых коммуникаций, правил их подготовки и проведения, этических норм ведения переговоров, совещаний, телефонных разговоров, дискуссий, публичных выступлений поможет овладеть индивидуальной системой коммуникативных техник,

грамотно решать профессиональные задачи, самосовершенствоваться в коммуникативной сфере.

Следует помнить, что научиться эффективным коммуникациям невозможно без постоянных тренировок. Необходим постоянный тренинг, направленный на апробирование индивидуальных способов и приёмов общения, осознание собственных коммуникативных потенциалов и проблем, развитие коммуникативной адекватности, креативности и рефлексии. Именно реальная повседневная жизнь, деловое общение с коллегами, постоянная «самопрезентация» в новых коммуникациях и серьёзный анализ собственных коммуникативных действий будут способствовать формированию коммуникативного мастерства. Успех делового общения зависит от самого человека, от его силы воли и желания изменить себя, развиваться в коммуникативной деятельности.

Дополнительная образовательная программа «Деловое общение» является профессионально-ориентированной, направлена на разностороннее развитие личности, раскрытие и реализацию способностей и возможностей в процессе познания окружающего мира.

Данная программа является **модифицированной, практико-ориентированной**.

Образовательная программа разработана в соответствии с «Примерными требованиями к программам дополнительного образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 декабря 2006 г.»

Значимость программы определяется приоритетами в области социально-педагогического образования и развития.

Цели программы:

- способствовать формированию компетентности участников в области делового общения;
- отработать навыки, повышающие результативность делового общения.

Задачи обучения по программе:

1. Образовательные:

- познакомить с основами в управлении контактом в деловых беседах, переговорах, с алгоритмом проведения деловых переговоров;
- научить эффективно ставить цели деловых бесед, переговоров, применять необходимые техники и стратегии ведения деловой беседы;
- отработать навыки установления и поддержания контакта с собеседником, реализации собственных целей в деловом общении.

2. Развивающие:

- способствовать развитию уверенного и эффективного поведения в деловых беседах и переговорах, грамотного позиционирования себя;
- установить недостатки учащих в межличностном общении (работа голоса, речь, коммуникативная пластика) и познакомить со способами преодоления этих недостатков;
- усовершенствовать личный деловой стиль общения, через овладение навыками ораторского мастерства, развитие умения задавать вопросы, знакомство с знаниями о принципах и правилах ведения полемики.

3. Воспитательные:

- воспитывать у детей чувства принятия себя и других, взаимопонимания, взаимопомощи, норм партнерского общения;
- сформировать интерес к прикладным психологическим знаниям;
- развить социальную наблюдательность и социальную рефлексивность.

Отличительной особенностью данной образовательной программы является её комплексность и системный подход в подборе учебного материала.

Уровень реализации программы – дополнительное образование.

Уровень освоения программы – профессионально-ориентированный, социальный.

Данная программа рассчитана на 1 год обучения, предусматривает постепенное усложнение материала, видов практических работ, повышение требований к качеству самостоятельных работ обучающихся.

Количество учебных часов в год: 216 часов.

Возраст учащихся: 15 – 17 лет.

Объединение формируется на основании заявлений от родителей учащихся или лиц, их заменяющих.

Занятия проходят 2 раза в неделю по 3 академических часа с внутренним 10-минутным перерывом (согласно требованиям СанПиНа и Устава МБОУ ДОД ЦДТ «Феникс»).

Форма занятий – групповая.

Предполагаемая результативность.

В ходе обучения по программе ребята знакомятся:

- с особенностями устной речи,
- с алгоритмами проведения деловых переговоров,
- с особенностями культуры ведения полемики,
- с принципами восприятия и понимания партнера,
- со способами преодоления недостатков в межличностном общении (работа голоса, речь, коммуникативная пластика).

К концу обучения по курсу учащиеся должны знать:

- основные стили слушания,
- установки эффективного слушания,
- приемы активного слушания,
- техники и стратегии ведения деловой беседы.

Занятия дают навыки:

- подготовки к проведению деловой беседы и полемики,
- нестандартных приемов работ с текстом,
- управления контактом в деловых беседах,
- эффективного поведения в деловых беседах и переговорах, грамотного позиционирования себя,
- установления и поддержания контакта с собеседником, реализации собственных целей в деловом общении,
- ораторского мастерства, умения задавать вопросы, знакомство с знаниями о принципах и правилах ведения полемики.

Занятия помогут:

- усовершенствовать личный деловой стиль общения, через овладение навыками,
- воспитывать чувства принятия себя и других, взаимопонимания, взаимопомощи, норм партнерского общения,
- сформировать интерес к прикладным психологическим знаниям;
- развить социальную наблюдательность и социальную рефлексивность.

Контроль и диагностика.

Для определения уровня освоения программы, используются различные методы и приемы контроля и оценки.

Наиболее удобным и приемлемым методом оценки является наблюдение, так как оно не требует специальной подготовки и создания условий для проведения исследования.

Диагностические показатели творческой активности учащихся на занятиях:

- самостоятельное решение проблемной задачи
- умение оперировать понятиями
- активность в познавательном поиске
- инициатива в выборе творческих заданий
- отстаивание своей точки зрения
- сотрудничество в творческом поиске
- конструктивные дискуссии
- способность к критическому анализу
- доведение решений до логического конца.

В процессе работы по программе используются следующие методы промежуточного и итогового контроля:

- ведение тетради
- тестирование,
- устный опрос (индивидуальный, групповой),
- анализ творческих работ учащихся,
- самоконтроль и самоанализ,
- анализ занятия.

Так как данная программа ориентирована на дополнительное образование учащихся, в ней не предусмотрены фиксированные домашние задания.

Итоговая диагностика освоения программы состоит из двух этапов: теоретическая часть (проходит в виде зачета) и практическая часть (выполнение практических заданий).

Учебно-тематический план

Тема	Всего часов	Теория	Практика
1. Вводное занятие.	3	1	2
2 – 4. Вербальные средства коммуникации	9	3	6
5 – 6. Слушание в деловой коммуникации	6	3	3
7 – 9. Невербальные средства коммуникации	9	4	5
10. Организация пространственной среды	3	1	2
11 – 12. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации	6	2	4
13 – 15. Манипуляции в общении	9	4	5
16 – 20. Гендерный аспект коммуникативного поведения	15	10	5
21 – 22. Compliments в деловой коммуникации	6	2	4
23 – 24. Критика в деловой коммуникации	6	2	4
25 – 27. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	9	4	5
28 – 30. Барьеры в общении	9	4	5
31 – 32 . Имидж делового человека	6	3	3
33 – 34. Формирование вербального имиджа	6	3	3
35 – 37. Самопрезентация	9	4	5
38 – 40. Публичная речь	9	3	6
41 – 42. Упражнения на развитие дикции	6	0	6
43 – 45. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	9	4	5
46 – 47. Русский речевой этикет	6	3	3
48 – 49. Формы деловой коммуникации	6	3	3
50 – 52. Правила убеждения	9	3	6
53 – 54. Деловая беседа по телефону	6	3	3

55 – 56. Дискуссия	6	3	3
57 – 58. Деловые переговоры	6	3	3
59. Деловые совещания	3	1	2
60. Торги	3	1	2
61 – 62. Презентация	6	3	3
63 – 67. Практикум по деловому общению	15	2	13
68. Межкультурная коммуникация	3	2	1
69. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	3	2	1
70. Итоговая аттестация. Теоретическая часть	3	0	3
71. Итоговая аттестация. Практическая часть	3	0	3
72. Заключительное занятие	3	0	0
Итого:	216	86	130

Содержание Программы

1. Вводное занятие. Знакомство.

1). Организационный момент:

Правила поведения на занятиях в учреждении.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Знакомство.
3. Инструктаж по технике безопасности.
4. Разминка «Молекулы».
5. Выявление ожиданий.
6. КТД «Ромашка».
7. Разминка «Японцы».
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

2. Вербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Типы приема и передачи информации.
4. Задание 1 «Пары слов»
5. Задание 2 «Сравнения»
6. Задание 3 «Метафоры»

7. Подведение итогов. Обсуждение.

8. Ритуал прощания

3). Заключение.

3. Вербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 4 «Слышать цвета»

4. Информационный блок. Человеческая речь как источник информации.

5. Задание 5 «Корабль»

6. Задание 6 «Сказка о попе и его работнике Балде»

7. Подведение итогов. Обсуждение.

8. Ритуал прощания

3). Заключение.

4. Вербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Задание 7 «Стили речи»

3. Разминка. Задание 8 «Терпение»

4. Информационный блок. Стили речи. Речевые средства общения

5. Задание 9 «Продолжения»

6. Задание 10 «Синонимы»

7. Задание 11 «Выразите мысль»

8. Задание 12 «Переводы»

9. Подведение итогов. Обсуждение.

10. Ритуал прощания

3). Заключение.

5. Слушание в деловой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 1 «Сотрудник»

4. Информационный блок. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания.

5. Задание 2 «Партнёры»

6. Задание 3 «Стили слушания»

7. Подведение итогов. Обсуждение.

8. Ритуал прощания

3). Заключение.

6. Слушание в деловой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 4 «Эксперимент»

4. Информационный блок. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи

5. Задание 5 «Типы слушания»

6. Задание 6 «Деловой разговор»
7. Подведение итогов. Обсуждение.
8. Ритуал прощания

3). Заключение.

7. Невербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка «Мигалки»
3. Информационный блок. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.
4. Задание 1 «Позы и жесты»
5. Задание 2 «Сериал»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

8. Невербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка. «Марионетки»
3. Информационный блок. Внешние проявления эмоциональных состояний.
4. Задание 4 «Памятник настроению»
5. Задание 5 «Зеркало»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

9. Невербальные средства коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 6 «Режиссеры»
4. Информационный блок. Повторение и обобщение.
5. Задание 7 «Диалоги»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

10. Организация пространственной среды

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка «По порядку».
3. Тест 1. «Что говорят Вам мимика и жесты?»
4. Информационный блок. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
5. Упражнение «Я люблю тебя».
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания.
8. 3). Заключение.

11. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
4. Упражнение «Таможня»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

12. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Повторение и обобщение материала по теме.
4. Игра «Мафия»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

13. Манипуляции в общении

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
4. Задание 1 «Ситуации»
5. Задание 2 «Билетерша»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

14. Манипуляции в общении

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 3 «50 долларов»
4. Информационный блок. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.
5. Задание 4 «Опоздание»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

15. Манипуляции в общении

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 5 «Взрослый»
4. Информационный блок. Повторение и обобщение материала по теме.

5. Задание 6 «Крыша»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

16. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Выйди из скорлупы»
4. Информационный блок. Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности».
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

17. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
4. Подведение итогов. Обсуждение.
5. Ритуал прощания

3). Заключение.

18. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка «Апельсин»
3. Информационный блок. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
4. Подведение итогов. Обсуждение.
5. Ритуал прощания

3). Заключение.

19. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Способы добиться расположения мужчин. Способы добиться расположения у женщин.
4. Упражнение «Их поменяли телами»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

20. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка
 3. Информационный блок. Повторение и обобщение материала по теме
 7. Упражнение «Однажды в созвездии Лебеда»
 4. Подведение итогов. Обсуждение.
 5. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

21. Compliments in business communication

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка. Задание 1 «Лайк»
 3. Информационный блок. Compliment как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
 4. Задание 2 «Комплименты в парах»
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

22. Compliments in business communication

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка. Задание 3 «Нечто общее»
 3. Информационный блок. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments for business interaction.
 4. Задание 4 «Я в восхищении!»
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

23. Criticism in business communication

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Criticism как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики.
 4. Задание 1 «Критичные ситуации» (ситуации 1 – 4)
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

24. Criticism in business communication

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.
 4. Задание 1 «Критичные ситуации» (ситуации 5 – 8)
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

25. Questions and answers in business communication

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка.
 3. Упражнение «Знаменитости»
 4. Информационный блок. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов.
 5. Задание 1 «Иностранец».
 6. Подведение итогов. Обсуждение.
 7. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

26. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.
 4. Задание 2 «История дня»
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

27. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Повторение и обобщение материала по теме.
 4. Подведение итогов. Обсуждение.
 5. Задание 3 «Уточнения и дополнения»
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

28. Барьеры в общении

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Задание 1 «Приятный собеседник»
 4. Информационный блок. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания.
 5. Задание 2 «Жизненный опыт»
 6. Задание 3 «Эвфемизмы»
 7. Задание 4 «Вежливость»
 8. Подведение итогов. Обсуждение.
 9. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

29. Барьеры в общении

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Задание 5 «Бестактность»

4. Информационный блок. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.
5. Задание 6 «Говорю правильно»
6. Задание 7 «Орфоэпические ошибки»
7. Задание 8 «Правила русского языка»
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

30. Барьеры в общении

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия
2. Разминка
3. Задание 9 «Редакция»
4. Задание 10 «Крылатые выражения»
5. Задание 11 «Брачные объявления»
6. Подведение итогов. Обсуждение
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

31. Имидж делового человека

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Первое впечатление»
4. Информационный блок. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа.
5. Упражнение «Список»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

32. Имидж делового человека

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка «Поменяйтесь местами»
3. Информационный блок. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
4. Упражнение «Работник-работодатель»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

33. Формирование вербального имиджа

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Задание 1 «Здравствуйте!»
8. Информационный блок. 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

3. Задание 2 «Перевертыши»
4. Подведение итогов. Обсуждение.
5. Ритуал прощания

3). Заключение.

34. Формирование вербального имиджа

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Задание 3 «Интонации»
3. Упражнение «Шесть слов»
4. Подведение итогов. Обсуждение.
5. Ритуал прощания

3). Заключение.

35. Самопрезентация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.
4. Задание 1 «Одежда»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

36. Самопрезентация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации
4. Задание 2 «Уверенность»
5. Информационный блок. 14 шагов к уверенности в себе
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

37. Самопрезентация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Информационный блок. Резюме. Какие вопросы могут задать на собеседовании?
4. Тест «Степень мотивации личности к успеху»
5. Упражнение «Минута славы»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

38. Публичная речь

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Тест «Умеете ли вы выступать?»
4. Информационный блок. 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.
5. Задание 1 «Антонимы»
6. Задание 2 «Группы слов»
7. Задание 3 «Омонимы»
8. Задание 4 «Ошибки»
9. Задание 5 «История О»
10. Подведение итогов. Обсуждение.
11. Ритуал прощания

3). Заключение.

39. Публичная речь

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 6 «Импровизация»
4. Задание 7 «Волшебный сон»
5. Задание 8 «Начало»
6. Задание 9 «Эмоциональный контакт»
7. Задание 10 «Словосочетания»
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

40. Публичная речь

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка. Задание 11 «Согласная буква»
3. Задание 12 «Критики»
4. Задание 13 «Дополни пословицу»
5. Задание 14 «Рассказ по картинке»
6. Задание 15 «Начало и конец»
7. Подведение итогов. Обсуждение.
8. Ритуал прощания

3). Заключение.

41. Упражнения на развитие дикции

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение 1 «Дыхательное упражнение»
4. Упражнение 2 «Для губ»
5. Упражнение 3 «Для губ»
6. Упражнение 4 «Для языка»
7. Упражнение 5 «Для языка»

8. Подведение итогов. Обсуждение.

9. Ритуал прощания

3). Заключение.

42. Упражнения на развитие дикции

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Упражнение 6 «Выстрелы»

4. Упражнение 7 «Два слога»

5. Упражнение 8 «РЛУ»

6. Упражнение 9 «Чистоговорки»

7. Подведение итогов. Обсуждение.

8. Ритуал прощания

3). Заключение.

43. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Информационный блок. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности.

4. Тест «Определите свой ведущий орган чувств»

5. Задание 1 «Видеть, слышать, чувствовать»

6. Подведение итогов. Обсуждение.

7. Ритуал прощания

3). Заключение.

44. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Информационный блок. Психометрические характеристики личности. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок.

4. Задание 2 «Рекламный агент»

5. Задание 3 «Рекламный агент – 2»

6. Задание 4 «Напоминание»

7. Подведение итогов. Обсуждение.

8. Ритуал прощания

3). Заключение.

45. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 5 «Заказ»

4. Задание 6 «Спокойствие, только спокойствие!»

5. Задание 7 «Нелегко быть менеджером»

6. Задание 8 «Хороший клиент»

7. Задание 9 «Плохой клиент»

8. Задание 10 «Интерпретации»

9. Задание 11 «Штучки в копилку»

10. Подведение итогов. Обсуждение.

11. Ритуал прощания

3). Заключение.

46. Русский речевой этикет

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Информационный блок. 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.

4. Задание 1 «Так и не так»

5. Задание 2 «Дистанция общения»

6. Подведение итогов. Обсуждение.

7. Ритуал прощания

3). Заключение.

47. Русский речевой этикет

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 3 «визитная карточка»

4. Информационный блок. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

5. Задание 4 «Обращения»

6. Задание 5 «Привет, публика!»

7. Задание 6 «Знакомство»

8. Задание 7 «Вежливый отказ»

9. Задание 8 «С годовщиной!»

10. Задание 9 «Поздравлялки»

11. Подведение итогов. Обсуждение.

12. Ритуал прощания

3). Заключение.

48. Формы деловой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Информационный блок. Формы деловой коммуникации: беседа, беседа по телефону, дискуссия.

4. Подведение итогов. Обсуждение.

5. Ритуал прощания

3). Заключение.

49. Формы деловой коммуникации

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Информационный блок. Формы деловой коммуникации: переговоры, совещание, презентация, деловое письмо.

4. Упражнение «Кот в мешке»

5. Подведение итогов. Обсуждение.

6. Ритуал прощания

3). Заключение.

50. Правила убеждения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Упражнение «Пять минут славы»

4. Информационный блок. Структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

5. Задание 1 «Я»

6. Подведение итогов. Обсуждение.

7. Ритуал прощания

3). Заключение.

51. Правила убеждения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Упражнение «Коллекция аргументов»

4. Задание 2 «Опоздавший»

5. Задание 3 «Убедительное убеждение»

6. Подведение итогов. Обсуждение.

7. Ритуал прощания

3). Заключение.

52. Правила убеждения

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Задание 4 «Доказательства»

4. Задание 5 «Базар»

5. Упражнение «Такси»

6. Подведение итогов. Обсуждение.

7. Ритуал прощания

3). Заключение.

53. Деловая беседа по телефону

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка

3. Тест «Культура телефонного общения»

4. Информационный блок. Особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

5. Задание 1 «Новая услуга»

6. Задание 2 «Новые и старые»

7. Задание 3 «Вы меня помните?»

8. Подведение итогов. Обсуждение.

9. Ритуал прощания

3). Заключение.

54. Деловая беседа по телефону

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Типичные ошибки при телефонном общении. Заключительные фразы.
 4. Задание 4 «Телефонные разговоры»
 5. Задание 5 «Три вопроса»
 6. Задание 6 «Звонок в учреждение»
 7. Подведение итогов. Обсуждение.
 8. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

55. Дискуссия

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Информационный блок. Психологические аспекты убеждения. Правила ведения спора. Тактика ведения спора. Виды аргументов.
 4. Задание 1 «Поступки»
 5. Задание 2 Инновационная игра «Есть идея!»
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

56. Дискуссия

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Упражнение Джеффа
 4. Информационный блок. Некорректные приёмы или уловки в споре. Как избавиться от агрессивности в споре.
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Задание 3 «Острые вопросы»
 7. Подведение итогов. Обсуждение.
 8. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

57. Деловые переговоры

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Разминка
 3. Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»
 4. Информационный блок. Подготовка к переговорам. Цели переговоров. Предмет переговоров. Структура переговоров. Начало переговоров. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Варианты поведения деловых партнеров. Конструктивные приемы ведения переговоров.
 5. Подведение итогов. Обсуждение.
 6. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

58. Деловые переговоры

- 1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Тест 2 «Как вести деловые переговоры?»
4. Информационный блок. Типы вопросов для успешных переговоров. Речевые клише для эффективной коммуникации. Завершение переговоров.
5. Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

59. Деловые совещания

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Леопольд»
4. Информационный блок. Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Как контролировать дискуссию. Анализ проведенного совещания.
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

60. Торги

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Билет на Гавайи»
4. Информационный блок. Виды торгов. Технология ведения торгов. Наступательные методы на торгах. Как заставить партнера сказать «да»; как научиться говорить «нет». Приемы отказа.
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

61. Презентация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Витязь на распутье»
4. Информационный блок. 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.
5. Задание 1 «Случайный гость»
6. Задание 2 «Помехи»
7. Подведение итогов. Обсуждение.
8. Ритуал прощания

3). Заключение.

62. Презентация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.

2. Разминка
3. Задание 3 «Тренинг по презентации товара или услуги»
4. Задание 4 «Нечто новое»
5. Задание 5 «Грандиозная презентация»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

63. Практикум по деловому общению

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 1 «О и И»
4. Задание 2 «Мимические этюды»
5. Задание 3 «Пантомимы»
6. Задание 4 «Ударения»
7. Задание 5 «Имидж»
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

64. Практикум по деловому общению

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Задание 6 «История О с продолжением»
3. Задание 7 «Мой цвет»
4. Задание 8 «Импровизация с цветом»
5. Задание 9 «Их цвет»
6. Задание 10 ролевая игра «Выкиньте свои проблемы»
7. Подведение итогов. Обсуждение.
8. Ритуал прощания

3). Заключение.

65. Практикум по деловому общению

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 11 «Самозащита»
4. Задание 12 «Выборы»
5. Задание 13 «Язык без костей»
6. Задание 14 «Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия»
7. Задание 15 «Моделирование голоса и тона»
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

66. Практикум по деловому общению

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 16 «Угадайка»
4. Задание 17 «Анекдот»

5. Задание 18 «Минутка»
6. Задание 19 «Который час?»
7. Задание 20 «Умение убеждать»
8. Подведение итогов. Обсуждение.
9. Ритуал прощания

3). Заключение.

67. Практикум по деловому общению

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Задание 21 «Самооборона»
4. Задание 22 «Группировки»
5. Задание 23 «Комплимент»
6. Задание 24 «А напоследок я скажу...»
7. Задание 25 «Сенсация!»
8. Задание 26 «Правила эффективной коммуникации»
9. Подведение итогов. Обсуждение.
10. Ритуал прощания

3). Заключение.

68. Межкультурная коммуникация

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка
3. Упражнение «Семь богатырей»
4. Информационный блок. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения.
5. Упражнение «Языковой барьер»
6. Подведение итогов. Обсуждение.
7. Ритуал прощания

3). Заключение.

69. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия.
2. Разминка «Скрепка»
3. Информационный блок. Метод анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей. Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Методы генерирования идей: метод мозгового штурма; метод синектики; метод ассоциаций; метод записной книжки.
4. Упражнение «Непривычное в привычном»
5. Подведение итогов. Обсуждение.
6. Ритуал прощания

3). Заключение.

70. Итоговая аттестация. Теоретическая часть

1). Организационный момент.

2). Основная часть:

1. Ритуал приветствия
 2. Экзамен. Теоретическая часть
 3. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

71. Итоговая аттестация. Практическая часть

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Экзамен. Практическая часть
 3. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

72. Заключительное занятие

- 1). Организационный момент.
- 2). Основная часть:
 1. Ритуал приветствия.
 2. Подведение итогов обучения по программе.
 3. Упражнение «Ожидания»
 4. Обратная связь. Упражнение «Добрые листочки»
 5. Ритуал прощания
- 3). Заключение.

Методическое обеспечение программы

Преподавание программы «Деловое общение» требует применения методик, стимулирующих мышление воспитанников, обучающих способам разрешения жизненных ситуаций, помогающих развитию эффективных взаимоотношений, а также внутреннего монолога и самоанализа.

Методы организации и осуществления деятельности:

1. Аспект восприятия и передачи информации:

- словесные: лекция, рассказ, беседа, чтения, аргументация, доказательство, обобщение,
- практические: упражнения, игры, работа с литературой.

2. Логический аспект:

- индуктивные: от частного к общему,
- дедуктивные: от общего к частному.

3. Аспект мышления:

- репродуктивные (воспроизведение): действия по образцу, упражнение на повторение, на копирование,
- проблемно-поисковые (эвристические): проблемное обучение, постановка проблем и проведение эксперимента.

4. Аспект управления:

- работа под руководством педагога,
- самостоятельная работа: работа с литературой, наблюдения, эксперименты, осмысление собственной деятельности.

Методы стимулирования и мотивации деятельности:

- интереса к учению: эпиграф к занятиям, познавательные игры, интеллектуальная гимнастика, анализ житейских ситуаций,
- долга и ответственности: создание эмоционально-нравственных ситуаций, единые требования и контроль над их выполнением, поощрение и порицание, разъяснение общественной и личной значимости знаний, умений и навыков.

Методы регулирования и стимулирования поведения и деятельности:

- соревнование,
- поощрение,
- замечание,
- наказание,
- создание ситуации успеха и доверия,
- поручение,
- требование,
- поддержка положительных проявлений,
- обратная связь.

Методы формирования опыта общественного поведения:

- единые педагогические требования,
- метод примера,
- общественное мнение,
- создание воспитательной ситуации.

Методы сотворчества и содружества:

- свободный выбор,
- мозговой штурм,
- групповое общение,
- коллективный анализ.

Методы разностороннего воздействия на сознание, чувства и волю:

- метод личного примера, трансляция жизненного опыта,
- дискуссия: диалог, диспут, групповые дискуссии,
- убеждения: внушение, повествование, диалог, доказательство, инструктаж,
- развернутый рассказ, беседа, реплика, обращение, призыв.

Методы контроля и самоконтроля

- устного: фронтальный и индивидуальный опрос, наблюдение за воспитанниками;
- письменного: проверочная работа, тестирование, диагностика.
- практического: проверка умений и навыков, решение экспериментальных задач, анализ занятия.

Методы, используемые в программе, предусматривают активное вовлечение участников в процесс обучения, сотрудничество, что делает процесс усвоения знаний более динамичным.

Упражнения и задания программы представляют собой относительно обособленный блок работы в структурном и смысловом плане, построенный вокруг какого-то конкретного действия и направленный на решение общих задач. Упражнения обычно построены на интеграции разных методов, основные из которых – интерактивная игра и ее обсуждение (групповая дискуссия).

Интерактивные игры

Интерактивная игра — игровая деятельность участников курса, структурированная в соответствии с целями и задачами работы, подразумевающая возможность и необходимость межличностного взаимодействия (интеракции).

Можно выделить несколько разновидностей интерактивных игр:

- *подвижные* (разогревающие),
- *сюжетные и ролевые*,
- *деловые и имитационные* (последние две группы иногда обоснованно рассматриваются как разновидности ролевых).

Основное отличие интерактивных игр от традиционных методов обучения состоит в том, что они не только обращаются к интеллекту участника, но «затрагивают личность обучаемого целиком — его мысли, чувства, знания, интерес и стремление к игре». Можно отметить некоторые сильные стороны игровых методов, которые проявляются при использовании их в контексте различных обучающих программ.

- **Активная позиция.** Это позволяет задействовать вполне понятные потребности подростков, которые при традиционном обучении обычно рассматриваются как помехи, например, желание поговорить с соседями по парте и стремление к физической активности.
- **Главный обучающий потенциал** игры заключается в непосредственном опыте, получаемом участниками. Поэтому полученные в играх знания и умения личностны и легко актуализируются в самых разных видах деятельности.
- **Результаты** большинства игр нельзя предсказать заранее, поэтому их выполнение сопровождается неизменным интересом, любопытством.
- **Возрастают** мотивация, степень эмоциональной включенности в события, происходящие в группе.
- **Игровые методы** относительно не критичны к числу участников, могут успешно применяться при размере группы от 4-5 до 20-30 человек.

Разогревающие игры (разминки)

Разогревающие игры (разминки) зачастую представляют собой наиболее заметную, эмоционально насыщенную и запоминающуюся часть занятия. Основная цель их

использования - интенсификация эмоциональной сферы участников и их межличностного взаимодействия (именно поэтому для занятий выбираются интерактивные подвижные игры), а также разминки в физическом значении этого термина. Применение подвижных игр позволяет решать разнообразные задачи.

- Познакомить участников, дать им возможность запомнить имена друг друга.
- Активизировать эмоциональные состояния участников.
- Сплотить группу, сформировать взаимное доверие участников и умение координировать совместные действия.
- Продемонстрировать психологические феномены.
- Обеспечить обратную связь, дать участнику возможность получения знаний о себе благодаря другим участникам.
- Развить волевые качества занимающихся, а также их внимание и наблюдательность.

Ролевые игры

Ролевая игра выступает одним из эффективных методов развития социальных навыков человека. Ее сущность заключается в том, что участники временно принимают определенную социальную роль и демонстрируют поведенческие модели, которые, как они считают, соответствуют ей.

Ролевая игра не сводится к воспроизведению дословно описанных действий персонажа, как при разыгрывании пьесы. Задаются только социальная роль и игровая ситуация, конкретные же действия, подразумеваемые ими, участники определяют сами. В большинстве случаев в игре участвует одновременно несколько человек, каждый из которых выступает в своей роли. Как правило, участника просят «взять на себя роль, не характерную для исполнителя, либо характерную для него, но в абсолютно другой обстановке», что позволяет получить новый опыт поведения. Обстановка же создается таким образом, чтобы оптимизировать возможности для обучения новым поведенческим моделям.

Ролевые игры обеспечивают следующие преимущества:

- Они подразумевают активную позицию занимающихся, поэтому полученные в подобных играх знания и умения личностны и легко актуализируются в деятельности.
- Возрастают мотивация, степень эмоциональной включенности в тренинг.
- Результаты большинства игр нельзя точно предсказать заранее, поэтому их выполнение сопровождается неизменным интересом, любопытством.
- Задействуются естественные потребности участников, которые при традиционном обучении могут выступать помехами (например, стремление к физической активности и желание побеседовать со сверстниками).
- Игровые методы относительно не критичны к числу участников.

Применение ролевой игры на занятиях курса позволяет решить ряд задач:

- Сформировать у участников новые модели поведения в ситуациях межличностного взаимодействия.
- Расширить гибкость поведения благодаря возможности принимать на себя роли разных участников общения.
- Обучить моделям эффективного поведения в конкретных ситуациях общения (знакомство, конфликт, устный экзамен и т. д.).
- Продемонстрировать условность предписываемых ролями способов поведения, их зависимости от контекста общения.
- Создать условия для осознания и коррекции собственных неадекватных поведенческих моделей.
- Снизить острогу проблемных переживаний, связанных с проигрываемыми ситуациями (эффект катарсиса).

В основу ролевой игры может быть положена почти любая ситуация межличностного взаимодействия, которая актуальна для подростков и принципиально воспроизводима с учетом пространственно-временных ограничений занятия.

Во многих случаях ценность ролевых игр заключена именно в их содержании — «проигрывается» конкретный материал, содержание которого важно для подростков. Однако довольно часто эта сторона ролевой игры сама по себе ценности не представляет, а иной раз бывает и откровенно фантастичной. В подобных вариантах ценность игры в том, что она позволяет интенсифицировать межличностное взаимодействие, эффективно продемонстрировать или вырастить какие-либо поведенческие модели. Интерес смещается к взаимоотношениям, возникающим в ходе игры, ситуации же подбираются таким образом, чтобы максимально четко и динамично продемонстрировать рассматриваемые явления

Методы групповой дискуссии

Под групповой дискуссией понимается «совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения». В ходе дискуссий чаще всего обсуждается следующее:

- События, непосредственно происходящие в группе в процессе работы (интеракционная дискуссия). Как раз к таким дискуссиям относятся обсуждения упражнений и других событий в группе, обмен чувствами и впечатлениями по поводу выполненных упражнений, ряд техник получения обратной связи. На обсуждение упражнений зачастую уходит в 2-3 раза больше времени, чем непосредственно на их проведение.
- Проблемы, значимые для большинства участников группы (тематическая дискуссия). С одной стороны, задачей такой дискуссии выступает обмен субъективным опытом по соответствующей проблеме, демонстрация разнообразия ее видения и возможных путей ее решения. С другой стороны, если это конкретная проблема, стоящая перед группой, задачей дискуссии может быть выбор пути ее решения.
- Прошлый опыт участников группы (биографическая дискуссия). Такая дискуссия позволяет выстраивать параллели между тем, что происходит на занятиях, и накопленным ранее жизненным опытом участников.

Как правило, в групповых дискуссиях выделяется несколько фаз:

- Ориентировка. Определяются тема и цели дискуссии. Необходимо проследить за тем, чтобы тема была понята всеми участниками в одном ключе. В противном случае разговор может оказаться бессмысленным.
- Сбор информации. Участники высказывают свои мнения, чувства, суждения, идеи по существу рассматриваемого вопроса. Если дискуссия посвящена поиску решения конкретной проблемы, целесообразно предложить участникам высказывать все возможные решения, которые приходят им в голову, исключая их критическую оценку (т. е. применить метод мозгового штурма).
- Упорядочение, обоснование и совместная оценка полученной в ходе обсуждения информации. На этой же стадии происходит критическая оценка предложенных ранее вариантов решения поставленных проблем.
- Завершение дискуссии: подведение итогов, сопоставление целей дискуссии с полученными результатами. Если обсуждалась конкретная проблема, формулируется способ ее решение.

Элементы групповой дискуссии так или иначе присутствуют при обсуждении любых упражнений, получении обратной связи и т. д. Однако она часто выступает и в качестве самостоятельной техники.

В таких случаях цель ее применения — поиск решения конкретных проблем, стоящих перед группой, или же обмен субъективным опытом участников по значимым для них

вопросам, связанным с тематикой тренинга. Так, в подростковых группах часто обсуждаются взаимоотношения со сверстниками, бурные дискуссии по этому поводу в ряде случаев возникают спонтанно. Кроме того, для подростков актуальны проблемы, связанные с собственным будущим. В группах, где сложился высокий уровень взаимного доверия, часто на первое место выходит именно эта тематика.

Структура занятий.

1. Как правило, каждое занятие начинается с ритуала приветствия.
2. Далее обычно следует разминка. Цель ее – повысить уровень активности в группе, вызвать эмоциональную вовлеченность всех участников в происходящее. Участникам обычно нравится, если ведущий перед началом разминки интересуется их самочувствием и предлагает выбрать более или, напротив, менее подвижный вариант упражнения.

Для разминки лучше подбирать упражнения, отвечающие следующим критериям:

- Упражнение должно быть коротким, относительно простым, не предполагающим длительного обсуждения.
 - Оно должно вызывать заинтересованность участников, создавать положительный эмоциональный фон
 - В его выполнение должны быть вовлечены все участники
 - Желательно, чтобы упражнение подразумевало физическую активность, давало возможность расшевелиться, размяться не только в психическом, но и в физическом смысле.
 - Лучше всего, когда упражнение позволяет параллельно задействовать аудиальный, визуальный и кинестетический каналы получения информации.
3. Основная часть занятия состоит из теоретической (лекция, беседа) и практической частей (задания, упражнения). Задания и упражнения, применяемые на основной части занятия направлены собственно на решение основных задач занятия (работа по теме).
 4. В завершающей части занятия обычно проводится подведение итогов занятия, обратная связь. Кроме того, перед завершением занятия ведущему желательно подвести и озвучить его краткий итог. Если ведущий считает нужным провести какие-либо упражнения, направленные на получение углубленной обратной связи от группы, это в большинстве случаев также целесообразно делать в данной части.
 5. Ритуал прощания, завершающий занятие.

Программа реализуется при наличии:

- дидактического материала (наглядного, раздаточного, методической и специальной литературы, набора упражнений, тренингов, игр и т.д.);
- материально-технического обеспечения (компьютера, принтера, сканера, медиапроектора, экрана, цифровой фото- и видеотехники, аудиоаппаратуры, магнитной доски, флипчартов и т.д.);
- специально оборудованного помещения для лекционных занятий и занятий с использованием интерактивных форм обучения;
- канцтоваров и расходных материалов.

Список использованной литературы

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. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М., 2004
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003
4. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. – М., 2002
5. Безруких. Я и другие, или правила поведения для всех. М., 1983
6. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2003
7. Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Социально-психологический тренинг как форма обучения общению. Прага, 1981
8. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983
9. Браим И.Н. Культура делового общения. – Минск, 1998
10. Горелов И.Н. и др. Умеете ли вы общаться? М., 1991
11. Горин С. А вы пробовали гипноз? (Практическое руководство по применению гипнотических психотехник в бизнесе и медицине, рекламе и пропаганде, торговле и повседневной жизни). – СПб., 1985
12. Грецов А. Г. «Психологические тренинги с подростками», Питер – пресс, 2008
13. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003
14. Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки тренера коучей. – М., 2005
15. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. М., 1980
16. Еремеева Н.А. 100 игр и упражнений для бизнес-тренингов. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2010
17. Жариков Е.С., Крушельницкий Е.Л. Для тебя и о тебе. М., 1991
18. Зайдениц Ш., Баркоу Б. Эти странные немцы. – М., 2001
19. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2003
20. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998
21. Игры-обучение, тренинг, досуг... \под ред. В.В. Петрусинского М., 1994
22. Изард К. Эмоции человека. М., 1980
23. Ильин Е.Р. Искусство общения. М., 1982
24. Клюев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и вузов. – М., 1998
25. Козлов Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. – М., 1996
26. Козлов Н.А. Философские сказки для обдумывающих житье, или Веселая книга о свободе и нравственности. – М., 1996
27. Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004
28. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М., 2000
29. Конецкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1998
30. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. М., 1991
31. Левашова С.А. «Психолог и подросток: коммуникативно-двигательный тренинг», Ярославль, 2002
32. Лоней Д. Эти странные испанцы. – М., 1999
33. Майол Э., Милстед Д. Эти странные англичане. – М., 2001
34. Макарычева Г.И. «Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения
35. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004
36. Марченко О.И. Риторика как норма гуманитарной культуры. – М., 1999
37. Мастеров Б.М. Психология саморазвития: психотехника риска и правила безопасности. М., 1994

38. Мони́на Г.Б., Люто́ва – Робертс Е.К. «Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители)», СПб, изд-во «Речь», 2005
39. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника. – М., 2004
40. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001
41. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002
42. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2000
43. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001
44. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002
45. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995
46. Прихожан А.М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. М., 1999
47. Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000
48. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. М., 1991
49. Рождественский Ю.В. Теория риторики. – М., 1997
50. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома. М., 1995
51. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют... \Психологический практикум. Дубна, 1996
52. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Речь, 2012
53. Скаженик Е.Н. Деловое общение Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006
54. Скотт Джини Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
55. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002
56. Солли М. Эти странные итальянцы. – М., 1999
57. Сопер П. Основы культуры речи. – М., 1992
58. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж, 2001
59. Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001
60. Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. - М., 2003
61. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000
62. Трошихина Е.Г. «Тренинг развития жизненных целей», СПб, изд-во «Речь», 2001
63. Учитесь общаться: Сборник тестов. – Воронеж, 1995
64. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. М., 1988
65. Цукерман Г.А., Мастеров Б.М. Психология саморазвития. М., 1995
66. Читать человека – как книгу / Сост. Е.К. Знак. – Минск, 1995
67. Чуриков А., Снегирев В. «Копилка для тренера» СПб, изд-во «Речь», 2006
68. Шарма Р. Кто заплачет, когда ты умрешь? Уроки жизни от монаха, который продал свой «Феррари». – М., 2005
69. Шарма Р. Монах, который продал свой «Феррари». – М., 2005
70. Шарма Р. Найди свою судьбу – с монахом, который продал свой «Феррари». Семь ступеней к пробуждению. – М., 2005
71. Шарма Р. Святой, Серфингист и Директор. – М., 2005
72. Шарма Р. Уроки лидерства от монаха, который продал свой «Феррари». Восемь ритуалов для руководителей с перспективным видением. – М., 2005
73. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М., 2005
74. Япп Н., Сиретт М. Эти странные французы. – М., 2001

Список литературы, рекомендуемой для учащихся

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. Безруких. Я и другие, или правила поведения для всех. М., 1983
3. Горелов И.Н. и др. Умеете ли вы общаться? М., 1991
4. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003
5. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. М., 1980
6. Жариков Е.С., Крушельницкий Е.Л. Для тебя и о тебе. М., 1991
7. Козлов Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. – М., 1996
8. Козлов Н.А. Философские сказки для обдумывающих жите, или Веселая книга о свободе и нравственности. – М., 1996
9. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001
10. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002
11. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995
12. Скотт Джини Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991
13. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002
14. Цукерман Г.А., Мастеров Б.М. Психология саморазвития. М., 1995
15. Читать человека – как книгу / Сост. Е.К. Знак. – Минск, 1995
16. Шарма Р. Кто заплачет, когда ты умрешь? Уроки жизни от монаха, который продал свой «Феррари». – М., 2005
17. Шарма Р. Монах, который продал свой «Феррари». – М., 2005
18. Шарма Р. Найди свою судьбу – с монахом, который продал свой «Феррари». Семь ступеней к пробуждению. – М., 2005
19. Шарма Р. Святой, Серфингист и Директор. – М., 2005
20. Шарма Р. Уроки лидерства от монаха, который продал свой «Феррари». Восемь ритуалов для руководителей с перспективным видением. – М., 2005