

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Психология общения рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	цикловая комиссия ветеринарии и кинологии		
Учебный план	36.02.01_2022_V12.plx Ветеринария Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный		
Квалификация	ветеринарный фельдшер		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	52	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 8	
аудиторные занятия	44		
самостоятельная работа	8		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	10 3/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	24	24
Практические	20	20	20	20
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	44	44	44	44
Сам. работа	8	8	8	8
Итого	52	52	52	52

Программу составил(и):

Преод., Тутикина Елена Владимировна



Рабочая программа дисциплины

Психология общения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 ВЕТЕРИНАРИЯ (ветеринарный фельдшер) (уровень подготовки кадров высшей квалификации). (приказ Минобрнауки России от 23.11.2020 г. № 657)

составлена на основании учебного плана:

Ветеринария

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный

утвержденного учёным советом вуза от 31.03.2022 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
цикловая комиссия ветеринарии и кинологии

Протокол от 12.05.2022 протокол № 10

Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование у студентов коммуникативной компетентности: коммуникативные способности, коммуникативные умения и навыки; систему коммуникативных знаний теории психологии общения.
1.2	<i>Задачи:</i> - развитие умений и навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами), поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях; - дать студенту, будущему специалисту глубокие и систематизированные знания о психологии делового общения, этике делового общения, основы делового этикета

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ОГСЭ
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Основы экономики, менеджмента и маркетинга
2.1.2	Основы предпринимательской деятельности
2.1.3	Литература
2.1.4	Русский язык
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПМ.01, ПМ.02)
2.2.2	Этика ветеринарного специалиста
2.2.3	Практика по профилю специальности
2.2.4	Проведение итоговой государственной аттестации (защита выпускной квалификационной работы)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК 1.:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	
Знать:	
-область профессиональной деятельности -объекты профессиональной деятельности	
Уметь:	
-решать типовые задачи профессиональной деятельности на основе знаний законов математических и естественных наук с применением информационно-коммуникационных технологий	
Владеть:	

ОК 2.:Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
Знать:	
-методы и способы выполнения профессиональных задач	
Уметь:	
-выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач -оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач	
Владеть:	

ОК 3.:Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
Знать:	
- задачи профессионального и личностного развития - понятия самообразования и саморазвития - цели, задачи и систему повышения квалификации	
Уметь:	
- определять задачи профессионального и личностного развития, - заниматься самообразованием, - осознанно планировать повышение квалификации	
Владеть:	

ОК 4.:Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.**Знать:**

- основные понятия и признаки коллектива и команды
- деловое общение
- процессы межличностного взаимодействия в коллективе и команде
- этапы командной работы

Уметь:

- работать в коллективе и команде
- эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

Владеть:**ЛР 9:Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях****Знать:****Уметь:****Владеть:****ЛР 8:Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства****Знать:****Уметь:****Владеть:****ЛР 7:Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности****Знать:****Уметь:****Владеть:****4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Психология общения						
1.1	Тема 1. Общение - основа человеческого бытия /Лек/	8	4	ОК 1. ОК 2.	Л1.2 Л1.1	0	
1.2	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) /Лек/	8	2	ОК 3. ОК 4.	Л1.2 Л1.1	0	
1.3	Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) /Лек/	8	2	ОК 3. ОК 4. ЛР 7 ЛР 8	Л1.1Л1.2 Л2.2	0	Международный день мира
1.4	Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) /Лек/	8	2	ОК 1. ОК 3.	Л1.2 Л1.1Л2.2	0	

1.5	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики. 1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений 2. Корректное ведение диспута, публичного выступления. Аргументация /Лек/	8	4	ОК 1. ОК 2.	Л1.2 Л1.1	0	
1.6	Решение ситуационных задач /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 4.	Л1.1Л2.2	0	
1.7	Ролевая игра «Диспут» /Пр/	8	4	ОК 2. ОК 4.	Л1.1	0	
1.8	Работа с основными социально-психологическими понятиями по теме /Ср/	8	4	ОК 2. ОК 3.	Л1.1	0	
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения							
2.1	Тема 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики /Лек/	8	4	ОК 1.	Л1.2 Л1.1	0	
2.2	Практическое занятие «Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики» /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 3. ЛР 7 ЛР 9	Л1.1	0	Всемирный день психического здоровья
2.3	Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации» /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1Л2.2	0	
2.4	Тема 2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Лек/	8	2	ОК 1.	Л1.2 Л1.1Л2.2	0	
2.5	Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций» /Пр/	8	4	ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.2	0	
2.6	Подготовка сообщений по теме "Классификации конфликтов" /Ср/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1	0	
Раздел 3. Этические формы общения							
3.1	Тема 1. Общие сведения об этической культуре /Лек/	8	4	ОК 1.	Л1.2 Л1.1	0	
3.2	Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности» /Пр/	8	4	ОК 2. ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.2	0	
3.3	Практическое занятие «Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере» /Пр/	8	2	ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.2	0	
3.4	Работа с основными социально-психологическими понятиями по теме /Ср/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Виговская М.Е., Лисевич А.В.	Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75204.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Кузнецова М.А.	Психология общения: учебное пособие для СПО	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019	https://www.iprbookshop.ru/94194.html
Л2.2	Захарова И.В.	Психология делового общения: практикум для СПО	Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019	https://www.iprbookshop.ru/86472.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	7-Zip			
6.3.1.2				
6.3.1.3	Adobe Reader			
6.3.1.4	Google Chrome			
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.6	MS Office			
6.3.1.7	MS WINDOWS			
6.3.1.8	Moodle			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.3	Межвузовская электронная библиотека			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	кейс-метод	
	деловая игра	
	дискуссия	
	ролевая игра	
	ситуационное задание	
	кластер	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
511 В1	Кабинет социально-экономических дисциплин. Кабинет экономики. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); телевизор, DVD плеер, ученическая доска; учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты)

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
СОДЕРЖАНИЕ Область применения рабочей программы Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» является частью программы подготовки

специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 36.02.01 «Ветеринария».

Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является вариативной частью общего гуманитарного и социально - экономического цикла ОГЭ.05 в соответствии с ФГОС по специальности 36.02.01 «Ветеринария».

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Цель: формирование у студентов коммуникативной компетентности: коммуникативные способности, коммуникативные умения и навыки; систему коммуникативных знаний теории психологии общения

Задачи:

- развитие умений и навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами), поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях;
- дать студенту, будущему специалисту, глубокие и систематизированные знания о психологии делового общения, этике делового общения, основы делового этикета.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Конспектом называется краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план, тезисы, выписки, цитаты. Конспект воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними, в конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом конспект – это не полное переписывание чужого текста. Обычно при написании конспекта сначала прочитывается текст-источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта. Конспект может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

План-конспект представляет собой более детальную проработку источника: составляется подробный, сложный план, в котором освещаются не только основные вопросы источника, но и частные. К каждому пункту или подпункту плана подбираются и выписываются цитаты.

Следовательно, конспект, план-конспект – это работа с другим источником.

Цель – зафиксировать, переработать тот или иной научный текст.

Методические рекомендации по индивидуальной работе

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Методические рекомендации по самодиагностике через психологические тесты

1. Читайте внимательно инструкцию перед прохождением тестирования.
2. Избегайте экстремальности, будьте ближе к "золотой середине", не оплевывайте себя, но и не превозносите. На вопрос "Вы всегда оплачиваете проезд в общественном транспорте?" лучше ответить "нет", т.к. так поступает большинство. Иначе вы скорее заподозритесь в неоткровенности.
3. Многие тесты содержат "шкалу лжи", т.е. имеют ряд провокационных вопросов как в предыдущем примере. И если даже вы всегда оплачиваете проезд, то вам по этой шкале будет плюсики. Набралось много плюсикиков - ваши результаты будут признаны недостоверными. И тогда в лучшем случае вас попросят заново пройти данный тест (скорее всего по другой форме, с другими вопросами).
4. Иногда встречаются такие тесты, в которых один вопрос или утверждение встречаются дважды. Ответили по-разному - вам плюсики по "шкале лжи".
5. На результаты тестирования может сильно сказаться обстановка. Если вам не нравятся условия тестирования (шумно или плохое освещение, например) попросите улучшить условия, особенно если проводится проверка ваших

способностей, интеллекта. Просите в максимально корректной форме, интеллигентно, никого не раздражая. Если вам откажут - то вполне вероятно это такая задумка, часть плана. Если проводится обследование группы, то просить улучшить обстановку только вам, согласитесь, глупо.

6. По завершении процедуры тестирования попробуйте отсканировать протокол обследования, бланки со своими ответами. Они могут пригодиться и для последующей апелляции (до которой, конечно, лучше не доводить), и наверняка помогут избежать в заключении одного-двух негативных о вас суждений.

7. Многие тесты проводятся с ограничением и фиксированием времени. Узнайте у психолога максимально полную информацию об ограничениях, сколько отводится на ответы времени. Приходите на диагностику обязательно с часами: во-первых это может вам помочь с планированием времени на ответы, а во-вторых отсутствие часов может сказаться на вашем имидже (как человека неделового). Если психолог стоит с секундомером - делайте, конечно, задание как можно быстрее. Если нет - используйте все шансы растянуть время. Например, если психолог зачитывает вопросы группе - обязательно просите психолога повторить непонятный или сложный вопрос, в конце можете попросить даже дать лично вам перечень всех вопросов. Если вы работаете индивидуально со списком вопросов или тестовой тетрадью - это большой плюс для вас.

Методические рекомендации по решению ситуационных задач

Ситуационная задача – это методический приём, включающий совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования общих и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности. Для создания ситуационных задач базовыми источниками являются клинические ситуации, статистические материалы, научные публикации, ресурсы интернета, оперативная информация из СМИ, художественная и публицистическая литература.

При всём многообразии видов ситуационных задач, все они имеют типовую структуру.

Как правило, задача включает в себя:

1. название (желательно яркое, привлекающее внимание);
2. ситуацию – случай, проблема, история из реальной жизни;
3. лично-значимый познавательный вопрос;
4. информация по данному вопросу, представленная в разнообразном виде (текст, таблица, график, статистические данные);
5. вопросы или задания для работы с задачей.

Задания в этих задачах составляют разного уровня сложности (от ознакомления до оценки), что позволяет учитывать индивидуальные особенности студентов.

Ситуационные задачи ориентированы на формирование наиболее универсальных способов работы с информацией.

Решение ситуационных задач включает несколько последовательных этапов: целевой, актуализации, проблемный, выбора средств, теоретический, результативный, генерализации.

Методические рекомендации по проведению диспута

1. Тема должна быть актуальной, проблемной, стимулировать обмен мнениями.
2. Тема конкретизируется вопросами для обсуждения, их должно быть не более 5-6. четко сформулированными и по содержанию вызывать интерес.
3. Своевременное оповещение (подготовка объявлений, пригласительных билетов). До сведения участников доводится тема, вопросы, рекомендуемая литература.
4. Желательно оформить помещение, где будет проходить диспут (плакаты, стенды с соответствующим материалом).
5. Подобрать опытного ведущего. Сначала он открывает диспут (вступительное слово 10-15 минут), затем выполняет обязанности председателя.
6. Установить регламент – 7 минут -1 выступление, 3 минуты – последующие, 1 минута для справки.
7. Если диспут не стал традиционным, можно заранее подготовить несколько выступающих из числа заинтересованных уч- ся.
8. В заключении подводятся итоги.

Очень многое зависит от ведущего (их может быть 2-3 человека: учитель, хорошо подготовленный старшеклассник, приглашенный специалист по проблеме дискуссии).

Руководство диспутом должно способствовать созданию атмосферы свободного выражения своих взглядов, полемичности, такта и уважительного отношения к позиции оппонентов.

Построение диспута (композиция) может быть различной:

Из многих вариантов рассмотрим два из них.

Первый — краткое вступительное слово ведущего с изложением цели, задач и основных вопросов диспута.

Второй — выступление двух докладчиков с изложением противоположных точек зрения по важнейшим вопросам диспута. После чего развивается дискуссия.

Методические рекомендации по составлению алгоритма

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить "с ходу" целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Методические рекомендации по составлению правил поведения

1. Внимательно прочитайте описание ситуации.
2. Проанализируйте ситуацию, выявите ключевые моменты.
3. Определите порядок действия и выхода из конфликтной ситуации.
4. Составьте небольшой свод правил поведения в предложенной ситуации, опираясь на следующие рекомендации:
 - Для того, чтобы минимизировать конфликт существуют определенные правила поведения, обеспечивающие лучший выход из острой ситуации. Правило справедливого отношения к инициатору конфликта. Для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же «с порога» не осуждать, не отмахиваться, не бранить, а внимательно и доброжелательно его выслушать.
 - Не расширять предмет ссоры, зону конфликта. Второе правило поведения в конфликте говорит о том, что надо выявить предмет конфликта и не расширять его, т.е. спорить только здесь и сейчас и только из-за этого случая.
 - Правило позитивной формулировки острой ситуации. Это правило заставит инициатора мысленно взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; рассчитывать возможные последствия конфликта; самому подумать за инициатора, ощутить себя в роли обвиняемого.
 - Правило эмоциональной выдержки. Особенно важным во время конфликта является контроль эмоций.. Обязательное условие спора- максимально возможный спокойный и ровный тон высказываний, точность и продуманность слов. Нужно говорить так, чтобы в голосе и словах не было даже намека на раздраженность, гнев, упрек, не было оскорбления в адрес партнера.
 - Правило обезличенного спора. Пятое, и самое главное правило: избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека. Нельзя, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора человека переходили в оскорбление его личности. Например: «Вы не просто громко говорите по телефону, а Вы болтун».

Методические рекомендации по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели. Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа.

Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей

- вступления (10-15% общего времени),
- основной части (60-70%)
- заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи.. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели). Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех. Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом выступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме. К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше сослаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес. План развития основной части должен быть ясным.

Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров. В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно- личные предложения.

Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите. Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей.

Сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотношение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Составители: преподаватель
Председатель ЦК

Е.В. Тупикина.
С.В. Коновалова