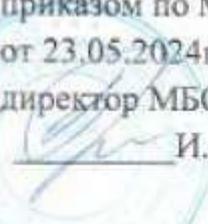


Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Лицей № 21»

ПРИНЯТО
решением
педагогического совета
МБОУ «Лицей № 21»
протокол от 23.05.2024г. №10

УТВЕРЖДЕНО
приказом по МБОУ «Лицей № 21»
от 23.05.2024г. № 336
директор МБОУ «Лицей № 21»

И.А. Первенкова



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
социально-гуманитарной направленности
«Основы коммуникативной культуры»
(стартовый уровень)

Возраст обучающихся: 14-15 лет
Срок реализации: 1 год

Составитель:
Кетова Н.А.,
педагог дополнительного
образования

г. Курск, 2024 г.

В программу внесены изменения и дополнения в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 г. №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

ПРИНЯТО
решением педагогического совета
МБОУ «Лицей № 21»
Протокол от «29» 10.2024г. № 2

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по МБОУ «Лицей №21»
От 29.10.2024 г. № 529
Директор МБОУ «Лицей №21»
И.А.Первенкова



Подписан: Первенкова Инна
Анатольевна
DN: C=RU, OU=Директор, O=
МБОУ "Лицей №21",
CN=Первенкова Инна
Анатольевна,
E=kirskiyceim21@mail.ru
Основание: Я являюсь
автором этого документа
Местоположение: Курск
Дата: 2024.11.27
08:55:11+03'00'

Оглавление:

1. «Комплекс основных характеристик программы».....	4
1.1 Пояснительная записка.....	4
1.2 Объем программы.....	6
1.3 Цель программы.....	6
1.4 Задачи программы.....	6
1.5 Планируемые результаты.....	7
1.6 Содержание программы.....	8
2. «Комплекс организационно – педагогических условий».....	12
2.1 Календарно-учебный график.....	12
2.2 Учебный план.....	12
2.3 Оценочные материалы.....	13
2.4 Формы аттестации.....	13
2.5 Методическое обеспечение программы.....	13
2.6 Условия реализации программы.....	16
3. «Рабочая программа воспитания».....	17
4. «Календарный план воспитательной работы».....	21
5. «Список литературы».....	22
6. «Приложения».....	24
6.1 Календарно-тематическое планирование.....	24
6.2 Материалы для проведения мониторингов оценки.....	28

«Комплекс основных характеристик программы»

1.1. Пояснительная записка

Данная дополнительная общеразвивающая программа разработана в соответствии с нормативными актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями вступил в силу 01.04.2024);
- Стратегия развития воспитания в Российской Федерации до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 31.03.2022 № 678-р;
- Концепция развития дополнительного образования детей до 2030 года, утверждена распоряжением Правительства РФ от 31.03.2022 г. № 678-р;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 03.09.2019 г. № 467 «Об утверждении Целевой модели развития региональных систем дополнительного образования детей»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»,
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2021 г. № 652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении СанПиН 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
- Письмо министерства просвещения Российской Федерации от 31.07.2023 №04-423 «Об исполнении протокола» (вместе с Методическими рекомендациями для педагогических работников образовательных организаций общего образования, образовательных организаций среднего профессионального образования, образовательных организаций дополнительного образования по использованию российского программного обеспечения при взаимодействии с обучающимися и их родителями (законными представителями));

- Закон Курской области от 09.12.2013 г. № 121-ЗКО (ред. от 14.12.2020 г.) «Об образовании в Курской области»;
- Приказ Министерства образования и науки Курской области от 22.08.2024 г. № 1-1126 «О внедрении единых подходов и требований к проектированию, реализации и оценке эффективности дополнительных общеобразовательных программ»;
- Приказ Министерства образования и науки Курской области от 20.12.2023 г. № 122-31 «О едином календарном плане воспитательной работы в системе дополнительного образования детей с учетом региональных исторических, экономических, культурных особенностей Курской области»
- Устав муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Лицей № 21» (далее - Лицей) утвержден комитетом образования города Курска приказ №202 от 25.05.2021г.;
- Положение муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «О дополнительной общеразвивающей программе» приказ №529 от 29.10.2024г.

Направленность программы: социально-гуманитарная.

Актуальность программы.

Современный человек сталкивается с необычайно трудными социальными задачами, для решения которых необходимо учитывать особенности и закономерности социального мира, в котором он живет. Разбираться в характере человеческих отношений, иметь представление о ценностях и нормах социального поведения, о путях преодоления конфликтных ситуаций, которыми наполнена социальная жизнь, позволяет мир коммуникаций. Умение правильно ориентироваться в социуме – задача целого комплекса научных знаний о человеке и обществе. Важное место среди них занимает коммуникативная культура, без которой невозможно говорить о цивилизованных методах общения.

Обучение по программе «Основы коммуникативной культуры» углубляет теоретические и практические представления обучающихся о сущности и особенностях общения, об основных видах и типах межличностного общения, о способах и приемах упреждения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе общения.

Основными методами освоения содержания программы являются лекции и практические занятия. С целью систематизации и повышения эффективности изучаемой программы проводятся занятия в интерактивной форме. Самостоятельная работа направлена на формирование у обучающихся навыков исследовательской деятельности и развитие способностей, позволяющих анализировать проблемы и уметь применять их для решения конкретных практических задач социальной работы.

Отличительная особенность программы

Программа «Основы коммуникативной культуры» предоставляет базовые теоретические и практические знания о человеческих отношениях, о нормах социального поведения.

Программа сориентирована на то, чтобы через предоставляемую обучающимся теоретическую информацию подвести их к пониманию необходимости выработки собственных умений и навыков ведения самостоятельной социальной деятельности.

Уровень программы: стартовый.

Адресат программы.

Дополнительная общеразвивающая программа «Основы коммуникативной культуры» предназначена для обучающихся 14-15 лет.

В этом возрасте подросткам характерно познание их социальной и естественнонаучной деятельности, которое выступает и как усвоение, и как создание духовных ценностей. Это активный процесс, требующий творческих сил личности, определенных знаний и умений, которые в этой деятельности и приобретаются, и проявляются.

Режим занятий.

Занятия проводятся 2 раза в неделю из расчета по 1 академическому часу на каждое. Длительность академического часа 45 минут.

Форма обучения: очная.

Формы организации образовательного процесса.

Занятия проводятся в группе, представляющей разновозрастное объединение, состоящее из 12-15 обучающихся.

Особенности организации образовательного процесса

Программа реализуется в традиционной форме в рамках образовательной организации. При возникновении производственной необходимости возможна реализация программы с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2 Объем программы

Программа рассчитана на один год обучения с годовым объемом 72 часа.

1.3 Цель программы

Ознакомление обучающихся с системой знаний межличностного общения в различных социокультурных ситуациях.

1.4 Задачи программы

1. Изучить теоретико-методические основы коммуникативной культуры
2. Освоить методы социально-психологического восприятия человека человеком
3. Научить применять знания и навыки, полученные в процессе обучения дисциплины в профессиональной деятельности.

1.5 Планируемые результаты

Предполагается, что в результате изучения дополнительной общеразвивающей программы «Основы коммуникативной культуры» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями и умениями:

Знать/ понимать

1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.
2. Основные виды и типы межличностного общения.
3. Особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.
4. Основные принципы и правила взаимоотношений с субъектами социально-культурной деятельности.
5. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры; законы современной общей риторики.

Уметь

1. Мобилизовать физические и духовные силы для выполнения конкретной практической задачи.
2. Регулировать настроение в процессе общения и выбирать партнера для общения.
3. Использовать средства изобразительности и выразительности в деловом общении.
4. Вести дискуссию, переговоры, деловую переписку как профессионал в своей деятельности.

Владеть

1. Совокупностью способов, методов, средств формирования коммуникативной культуры личности.
2. Приемами речевого воздействия современной риторики специалиста социально-культурной деятельности.
3. Навыками обращаться к людям с какой-либо проблемой.
4. Навыками находить наиболее благоприятные приемы расположения к себе людей.

Программа обеспечивает формирование личностных, метапредметных и предметных результатов.

Предметные:

- развивать коммуникативную культуру обучающихся;
- совершенствовать коммуникативные умения обучающихся в ходе взаимодействия со сверстниками и взрослыми.

Метапредметные:

- развивать навыки работы в группе;
- эмоциональную устойчивость в сложных жизненных ситуациях, волю и настойчивость.

Личностные:

- воспитание нравственного становления обучающихся, мотивации к социально значимой деятельности;
- создание благоприятного психологического климата снижения уровня тревожности в детском коллективе.

1.6 Содержание программы

Программа «Основы коммуникативной культуры» (72 часа) классов состоит из четырех разделов:

Раздел 1. Основные понятия, сущность и содержание программы «Основы коммуникативной культуры» (18 часов)

Тема 1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена

- Введение.
- Общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в котором происходит обмен информацией, опытом, умениями и навыками, а также результатами деятельности.
- Общее понятие о коммуникативно-перцептивных умениях и навыках.
- Предмет общения, цели и функции общения, (ценностно-ориентационная функция, регулятивно-координационная функция, аффективно-коммуникативная функция).
- Вербальные и невербальные средства общения.
- Роль в передаче информации мимики, пантомимики, жестов.
- Передача информации в тактильной форме.
- Типология ориентирующих прикосновений. Информационный потенциал контакта глазами.
- Взгляд как индикатор отношения к сообщениям и действиям партнера.
- Сущность и особенности знаков, которые не являются продуктами культуры, а представляют собой спонтанное выражение естественных эмоциональных состояний человека как субъекта общения.
- Общение и формирование личности.
- Влияние общения на развитие и изменение гносеологического, аксиологического потенциалов человека.
- Обусловленность общения уровнем нравственного развития личности.

Тема 2. Основные виды и типы межличностного общения

- Общение его виды общения: примитивное общение, формально - ролевое, деловое общение, духовное, межличностное общение, формальное и неформальное взаимодействие человека с человеком.
- Досуговое взаимодействие.

- Дружеские контакты, стимулируемые потребностями в духовной близости людей.
- Характерные черты свободного общения: полная добровольность вступления в контакты, выбор партнеров по собственному желанию, нерегламентированность контактов функциональными обстоятельствами.
- Прямое и косвенное общение.
- Прямое общение как непосредственный контакт человека с человеком.
- Пространственно-временная дистанция между партнерами в косвенном, опосредованном общении.
- Сущностные особенности социально-ориентированного общения, построенного на обращении к группе в форме аудитории, публики и т.д.
- Роль в организации социально-ориентированного общения средств массовой коммуникации.

Раздел 2. Позитивное мышление-основа коммуникативной культуры (16 часов)

Тема 3. Коммуникативные характеристики позитивного мышления

- Основные характеристики позитивного мышления.
- Теоретические концепции о «двойственности» человеческой природы.
- Два подхода к определению сущности человеческой природы (биологический и социологический).
- Влияние среды на развитие позитивного мышления человека и роль защитных механизмов.

Тема 4. Способы и приемы развития позитивного мышления личности

- Факторы, влияющие на внутреннее состояние человека.
- Роль самооценки в становлении личности.
- Три «блока» внутреннего движения личности к самореализации (И. Кант). Методы саморегуляции (В.И. Сперанский). Методы эмоционального развития (Д. Гоулман).

Тема 5. Социально-психологический аспект взаимодействия людей в процессе общения.

- Человек в роли субъекта, познающего и оценивающего других людей.
- Внешне наблюдаемые данные о человеке.
- Стереотипизация как распространение на человека характеристик определенной социальной группы.
- Искусство истолкования причин и мотивов поведения других.

- Типология причин, по которым люди вступают в общение друг с другом.
- Развитие умений и навыков контактирования.
- Прямая и обратная связь в процессе контакта.
- Анализ чужого поведения и реакция на обратную информацию.
- Основные правила построения контакта.
- Недопустимость монологического общения.
- Искусство быть слушателем.
- Понятие об оптимальной дистанции в общении.
- Механизмы влияния человека на человека в ходе общения.
- Убеждения в системе механизмов общения.
- Особенности примера как способа влияния человека на человека в сфере общения.

Раздел 3. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта (12 часов)

Тема 6. Социально-психологические основы коммуникативного конфликта

- Сущность конфликта и его структура, определение основных структурных элементов конфликта.
- Классификация конфликтов.
- Причины конфликтов.
- Три стадии динамики (развития конфликтов). Виды коммуникативных конфликтов (диспут, дискуссия, полемика, спор).
- Варианты протекания спора (эвристический, логический, критический, демагогический, прагматический, авторитарный).

Тема 7. Способы и приемы упреждения и разрешения конфликтных ситуаций в общении

- Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
- Стратегии поведения в конфликте.
- Характеристика основных стратегий поведения.
- Типы конфликтных личностей.
- Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
- Понятие «конфликтоген» и его характеристика.
- Технологии рационального поведения в конфликте.
- Метод картографии.
- Методы управления конфликтом (внутриличностные, структурные, межличностные, метод демпфирования конфликтов, агрессивные).

Раздел 4. Норморегуляция межличностного общения (26 часов)

Тема 8. Этикет как компонент коммуникативной культуры личности

- Мораль и этикет — взаимосвязанные уровни предписаний о нормах межличностного взаимодействия.
- Мораль как фундамент этикета.
- Сущность этикетного регулирования внешних форм поведения.
- Основные функции этикета.
- Этикет, традиция и ритуал.
- Этикет как готовая линия коммуникативных действий.
- Символизация в этикете иерархии отношений.
- Отражение в этикетных предписаниях возрастных, социальных и половых позиций.
- Основные правила этикета, касающиеся формы приветствий, обращений, построения разговора, поведения в общественных местах, поведения за столом, отношения к старшим, женщинам и т.д.
- Служебный этикет и этикет в сфере дипломатии.
- Доброжелательность как основа вежливости.
- Уважение к другому человеку – ведущий принцип этикетных предписаний.
- Поведение человека в соответствии с готовыми правилами и включение в общение как творческий процесс.

Тема 9. Нормы и правила делового протокола в коммуникативной культуре

- Мода и внешний вид.
- Внешний облик как источник информации о принадлежности человека к определенной группе, об индивидуальных наклонностях, претензиях, стремлениях и т.д.
- Знаковые свойства одежды и других личных вещей человека.
- Общая характеристика механизмов отражения влияний.
- Критическое отражение воздействий.
- Подражание. Идентификация. Мода. Деловой этикет.
- Этические нормы деловых встреч.
- Этикет деловых переговоров.
- Специальные мероприятия «делового протокола».
- Нормы коммуникативного общения через технические средства.
- Этикет деловой переписки.
- Правила подготовки публичного выступления.
- Принципы построения публичного выступления.
- Этапы и приемы публичного выступления.

- Коммуникативные эффекты и способы их применения.
- Помощь обучающимся в поиске, отборе и систематизации добытой ими историко-культурологической информации для создания будущего индивидуального итогового исследовательского проекта.
- Презентация бизнес-плана
- **Итоговое занятие**

«Комплекс организационно-педагогических условий»

2.1 Календарный учебный график

Таблица 1

№ п/п	Группа	Год обучения, номер группы	Дата начала занятий	Дата окончания занятий	Количество учебных недель	Количество учебных дней	Количество учебных часов	Режим занятий	Нерабочие праздничные дни	Сроки проведения промежуточной аттестации
1	№1	1, №1	02.09.2024	31.05.2025	36	72	72	Очный, 1 час 2 раза в неделю	Государственные праздники и выходные дни (03.11.24, 04.11.24, 30.12.24- 08.01.25, 23.02.25, 24.02.25, 08.03.25, 10.03.25, 01.05.25, 02.05.25, 09.05.25)	20-31 мая 2025 г.

2.2 Учебный план

Таблица 2

№ п/п	Наименование разделов	Количество академических часов			Форма аттестации/контроля
		Всего	Теория	Практика	
1.	Основные понятия, сущность и содержание программы «Основы коммуникативной культуры»	18	6	12	Практическая работа О
2.	Позитивное мышление-основа	16	4	12	Практическая работа

	коммуникативной культуры				
3.	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта	12	2	10	Практическая работа
4.	Норморегуляция межличностного общения	26	6	20	Практическая работа, итоговое тестирование
	Итого	72	18	54	

2.3 Оценочные материалы

Оценка результатов работы осуществляется в ходе наблюдения, собеседования и анкетирования обучающихся, анализа и качественной оценки подготовленных мероприятий, анализа информации о дальнейшем самоопределении обучающихся.

В комплекс контрольно-измерительных материалов входят тесты, дидактические карточки с заданиями.

Тестирование с выбором одного верного ответа направлено на диагностику усвоения теоретического материала.

2.4 Формы аттестации

Текущее тестирование, подготовка и защита индивидуальных итоговых исследовательских проектов, составление презентаций к ним.

Важным в осуществлении программы является отслеживание результатов. Контроль позволяет определять степень эффективности обучения, проанализировать результаты, внести коррективы в учебный процесс, позволяет детям, родителям, педагогам увидеть результаты своего труда, создает благоприятный психологический климат в коллективе.

О сформированности практических умений и навыков свидетельствует правильное и аккуратное выполнение всех поставленных перед волонтером задач, творческий подход к своей деятельности. Учитываются умения владеть различными способами поиска информации, правильно организовывать свою деятельность.

2.5 Методическое обеспечение программы

Современные педагогические технологии

На занятиях применяются следующие современные педагогические и информационные технологии, их комбинации и элементы: технология личностно-ориентированного обучения, технология продуктивного обучения;

технология сотрудничества, технология создания ситуаций успеха, здоровьесберегающие технологии.

Методы

В процессе реализации программы применяются следующие *методы и приемы обучения*:

- словесный метод (рассказ, объяснение);
- наглядно-зрительный метод (личный показ педагога, просмотр пособий);
- наглядно-слуховой метод (личный показ педагога с комментариями)
- практический метод (разноплановая практическая работа на основетеории учебного материала);
- репродуктивный метод (объяснение нового материала на основе пройденного);
- метод формирования интереса к учению (создание ситуаций успеха,приёмы занимательности);
- методы поисково-исследовательской деятельности (самостоятельныйпоиск нового учебного материала);
- метод контроля (индивидуальный опрос, фронтальный опрос, тестирование, творческие задания).

На занятиях могут использоваться элементы и различные комбинации методов обучения по выбору педагога.

Примерный алгоритм проведения учебного занятия

1. этап: организационный

Задача: подготовка детей к работе на занятии.

Содержание этапа: организация начала занятия, создание психологического настроя на учебную деятельность и активизация внимания.

2 этап: проверочный

Задача: установление правильности и осознанности выполнения домашнего задания (если было), выявление пробелов и их коррекция.

Содержание этапа: проверка домашнего задания (творческого, практического), проверка усвоения знаний предыдущего занятия.

3 этап: подготовительный (подготовка к новому содержанию)

Задача: обеспечение мотивации и принятие детьми цели учебно-познавательной деятельности.

Содержание этапа: сообщение темы, цели учебного занятия и мотивация учебной деятельности детей (к примеру, эвристический вопрос, познавательная задача, проблемное задание детям).

4 этап: основной

В качестве основного этапа могут выступить следующие:

1. *Усвоение новых знаний и способов действий.*

Задача: обеспечение восприятия, осмысления и первичного запоминания связей и отношений в объекте изучения.

Содержание: задания и вопросы, которые активизируют познавательную деятельность детей.

2. *Первичная проверка понимания.*

Задача: установление правильности и осознанности усвоения нового учебного материала, выявление неверных представлений и их коррекция.

Содержание: пробные практические задания, которые сочетаются с объяснением соответствующих правил или обоснований.

3. *Закрепление знаний и способов действий.*

Задача: обеспечение условия новых знаний и способов действий.

Содержание: тренировочные упражнения, задания, которые выполняются самостоятельно детьми.

4. *Обобщение и систематизация знаний.*

Задача: формирование целостного представления знаний по теме.

Содержание: беседа и практические задания.

5. *этап: контрольный*

Задача: выявление качества и уровня овладения знаниями, их коррекция.

Содержание: тестовые задания, виды устного и письменного опроса, вопросы и задания различного уровня сложности (репродуктивного, творческого, поисково-исследовательского).

6. *этап: итоговый*

Задача: дать анализ и оценку успешности достижения цели и наметить перспективу последующей работы.

Содержание этапа: педагог сообщает, как работали ребята на занятии, что нового узнали, какими умениями и навыками овладели, и поощряет ребят за учебную работу.

7. *этап: рефлексивный*

Задача: мобилизация обучающихся на самооценку.

Содержание: оценивается работоспособность, психологическое состояние, результативность работы, содержание и полезность учебной работы.

8. *этап: информационный*

Задача: обеспечение понимания цели, содержания и способов выполнения домашнего задания, логики дальнейших занятий.

Содержание: информация о домашнем задании, инструктаж по его выполнению, определение перспективы следующих занятий.

Дидактические материалы

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела, темы	Дидактические и методические материалы
1.	Основные понятия, сущность и содержание программы «Основы коммуникативной культуры»	Кирсанова, Р.М. Костюм в русской художественной культуре 18 - первой половины 20 вв.: моногр. / Р.М. Кирсанова. - М.: Большая Российская энциклопедия, 2011. - 383 с. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / Коллектив авторов. - М.: Питер, 2009. - 564 с. Лапина Анतिकорпоративная культура. Подхалимаж, стукачество, имитация кипучей рабочей деятельности и служебные романы / Лапина, Дарья. - М.: АСТ, 2009. - 320 с.
2.	Позитивное мышление-основа коммуникативной культуры	Герасименко, Светлана Коммуникативная культура медицинского работника / Светлана Герасименко. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2011. - 276 с. Дементьев, В. В. Коммуникативные ценности русской культуры. Категория персональности в лексике и прагматике / В.В. Дементьев. - М.: Языки славянской культуры, Глобал Ком, 2013. - 336 с.
3.	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта	Малявин, В.В. Китай в XVI - XVII веках. Традиция и культура: моногр. / В.В. Малявин. - М.: Искусство, 2017. - 288 с. Нина, Серафимовна Татарникова und Ирина Юрьевна Елькина Коммуникативная культура педагога: моногр. / Нина Серафимовна Татарникова und Ирина Юрьевна Елькина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 160 с. Орлова, Е. В. Культура профессионального общения врача. Коммуникативно-компетентный подход / Е.В. Орлова. - М.: Форум, 2012. - 288 с. Орлова, Е.В. Куль
4.	Норморегуляция межличностного общения	Малявин, В.В. Китай в XVI - XVII веках. Традиция и культура: моногр. / В.В. Малявин. - М.: Искусство, 2017. - 288 с. Нина, Серафимовна Татарникова und Ирина Юрьевна Елькина Коммуникативная культура педагога: моногр. / Нина Серафимовна Татарникова und Ирина Юрьевна Елькина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 160 с. Орлова, Е. В. Культура профессионального общения врача. Коммуникативно-компетентный подход / Е.В. Орлова. - М.: Форум, 2012. - 288 с. Орлова, Е.В. Куль

2.6 Условия реализации программы

Материально-техническое обеспечение.

В учебном процессе используются инструментальные и программные средства: ноутбук (компьютер) совместно с мультимедийным проектором (интерактивные доски); применение специального компьютерного класса, а также интерактивных средств обучения, которые могут быть использованы как для практических занятий, так и для самостоятельной работы обучающихся. Кроме того, должен быть обеспечен доступ к сети Интернет для ознакомления с актуальными материалами по темам дисциплины.

Кадровое обеспечение.

Программу реализует педагог, имеющий высшее образование по специальности «История», с присвоением квалификации «учитель истории и обществознания», методист воспитательной работы. Прошла подготовку в области гештальт-терапии по программе Московского гештальт-института (сертификат). Работает в области индивидуального психологического консультирования. Стаж педагогической деятельности – с 1996г. Имеет опыт работы социальным педагогом в образовательном учреждении с 2005г.

Информационное обеспечение

<https://studfile.net/preview/1635226/page:39/>

<https://spirinmusic.ru/patologii/mezhlichnostnoe-obshchenie-v-psihologii.html>

<https://infourok.ru/user/litvinchuk-viktoriya-viktorovna/blog/razvitie-pozitivnogo-myshleniya-kak-stimul-lichnostnogo-rosta-196811.html>

<https://infourok.ru/konspekt-lekcii-po-teme-socialno-psihologicheskaya-harakteristika-obsheniya-5793840.html>

<https://infourok.ru/psihologicheskie-osnovi-upravleniya-konfliktnymi-situatsiyami-3347823.html>

https://studme.org/169475/kulturologiya/sposoby_priemy_uprezhdeniya_razresheniya_konfliktnyh_situatsiy

«Рабочая программа воспитания»

Цель воспитания обучающихся.

- развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;
- формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде.

Задачи воспитания обучающихся в МБОУ «Лицей № 21»:

- усвоение ими знаний, норм, духовно-нравственных ценностей, традиций, которые выработало российское общество (социально значимых знаний);
- формирование и развитие позитивных личностных отношений к этим нормам, ценностям, традициям (их освоение, принятие);

– приобретение соответствующего этим нормам, ценностям, традициям социокультурного опыта поведения, общения, межличностных социальных отношений;

Личностные результаты освоения обучающимися общеобразовательных программ включают:

- осознание российской гражданской идентичности,
- сформированность ценностей самостоятельности и инициативы,
- готовность обучающихся к саморазвитию, самостоятельности и личностному самоопределению,
- наличие мотивации к целенаправленной социально значимой деятельности,
- сформированность внутренней позиции личности как особого ценностного отношения к себе, окружающим людям и жизни в целом.

Воспитательная деятельность в общеобразовательной организации планируется и осуществляется на основе аксиологического, антропологического, культурно-исторического, системно-деятельностного, личностно-ориентированного подходов и с учётом принципов воспитания: гуманистической направленности воспитания, совместной деятельности детей и взрослых, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности, инклюзивности, возрастосообразности.

Программа реализуется в единстве учебной и воспитательной деятельности МБОУ «Лицей № 21» по основным направлениям воспитания в соответствии с ФГОС ООО и отражает готовность обучающихся руководствоваться ценностями и приобретать первоначальный опыт деятельности на их основе, в том числе в части:

– **гражданского воспитания**, способствующего формированию российской гражданской идентичности, принадлежности к общности граждан Российской Федерации, к народу России как источнику власти в российском государстве и субъекту тысячелетней российской государственности, уважения к правам, свободе и обязанностям гражданина России, правовой и политической культуры;

– **патриотического воспитания**, основанного на воспитании любви к родному краю, Родине, своему народу, уважении к другим народам России; историческое просвещение, формирование российского национального исторического сознания, российской культурной идентичности;

– **духовно-нравственного воспитания** на основе духовно-нравственной культуры народов России, традиционных религий народов России, формирование традиционных российских семейных ценностей; воспитание честности, доброты, милосердия, сопереживания, справедливости, коллективизма, дружелюбия и взаимопомощи, уважения к старшим, к памяти предков;

– **эстетического воспитания**, способствующего формированию эстетической культуры на основе российских традиционных духовных

ценностей, приобщение к лучшим образцам отечественного и мирового искусства;

– **физического воспитания**, ориентированного на формирование культуры здорового образа жизни и эмоционального благополучия – развитие физических способностей с учетом возможностей и состояния здоровья, навыков безопасного поведения в природной и социальной среде, чрезвычайных ситуациях;

– **трудового воспитания**, основанного на воспитании уважения к труду, трудящимся, результатам труда (своего и других людей), ориентации на трудовую деятельность, получение профессии, личностное самовыражение в продуктивном, нравственно достойном труде в российском обществе, на достижение выдающихся результатов в профессиональной деятельности;

– **экологического воспитания**, способствующего формированию экологической культуры, ответственного, бережного отношения к природе, окружающей среде на основе российских традиционных духовных ценностей, навыков охраны, защиты, восстановления природы, окружающей среды;

– **ценности научного познания**, ориентированного на воспитание стремления к познанию себя и других людей, природы и общества, к получению знаний, качественного образования с учетом личностных интересов и общественных потребностей.

Целевые ориентиры результатов воспитания.

Целевые ориентиры определены в соответствии с инвариантным содержанием воспитания обучающихся на основе российских базовых (гражданских, конституционных) ценностей, обеспечивают единство воспитания, воспитательного пространства.

Целевые ориентиры результатов воспитания на уровне основного общего образования

Таблица 4

Гражданско-патриотическое воспитание
Знающий и любящий свою малую родину, свой край, имеющий представление о Родине – России, ее территории, расположении.
Сознающий принадлежность к своему народу и к общности граждан России, проявляющий уважение к своему и другим народам.
Понимающий свою сопричастность к прошлому, настоящему и будущему родного края, своей Родины – России, Российского государства.
Понимающий значение гражданских символов (государственная символика России, своего региона), праздников, мест почитания героев и защитников Отечества, проявляющий к ним уважение.
Имеющий первоначальные представления о правах и ответственности человека в обществе, гражданских правах и обязанностях.
Принимающий участие в жизни класса, лицея, в доступной по возрасту социально-

значимой деятельности.
Духовно-нравственное воспитание
<p>Уважающий духовно-нравственную культуру своей семьи, своего народа, семейные ценности с учетом национальной, религиозной принадлежности.</p> <p>Сознающий ценность каждой человеческой жизни, признающий индивидуальность и достоинство каждого человека.</p> <p>Доброжелательный, проявляющий сопереживание, готовность оказывать помощь, выражающий неприятие поведения, причиняющего физический и моральный вред другим людям, уважающий старших.</p> <p>Умеющий оценивать поступки с позиции их соответствия нравственным нормам, осознающий ответственность за свои поступки.</p> <p>Владеющий представлениями о многообразии языкового и культурного пространства России, имеющий первоначальные навыки общения с людьми разных народов, вероисповеданий.</p> <p>Сознающий нравственную и эстетическую ценность литературы, родного языка, проявляющий интерес к чтению.</p>
Эстетическое воспитание
<p>Способный воспринимать и чувствовать прекрасное в быту, природе, искусстве, творчестве людей.</p> <p>Проявляющий уважение и интерес к отечественной и мировой художественной культуре.</p> <p>Проявляющий стремление к самовыражению в разных видах художественной деятельности, искусства.</p>
Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия
<p>Бережно относящийся к физическому здоровью, соблюдающий основные правила здорового и безопасного для себя и других людей образа жизни, в том числе в информационной среде.</p> <p>Владеющий основными навыками личной и общественной гигиены, безопасного поведения в быту, природе, обществе.</p> <p>Ориентированный на физическое развитие с учетом возможностей здоровья, занятия физической культурой и спортом.</p> <p>Сознающий и принимающий свою половую принадлежность, соответствующие ей психофизические и поведенческие особенности с учетом возраста.</p>
Трудовое воспитание
<p>Сознающий ценность честного труда в жизни человека, семьи, общества и государства.</p> <p>Проявляющий уважение к труду, людям труда, ответственное потребление и бережное отношение к результатам своего труда и других людей, прошлых поколений.</p> <p>Проявляющий интерес к разным профессиям.</p> <p>Участвующий в различных видах доступного по возрасту труда, трудовой деятельности.</p>
Экологическое воспитание
<ul style="list-style-type: none"> • Понимающий ценность природы, зависимость жизни людей от природы, влияние людей на природу, окружающую среду. • Проявляющий любовь и бережное отношение к природе, неприятие действий, приносящих вред природе, особенно живым существам. • Выражающий готовность в своей деятельности придерживаться экологических норм.
Ценности научного познания
<ul style="list-style-type: none"> • Выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом индивидуальных интересов, способностей, достижений. • Обладающий первоначальными представлениями о природных и социальных объектах, многообразии объектов и явлений природы, связи живой и неживой природы, о науке, научном познании. • Имеющий первоначальные навыки наблюдений, систематизации и осмысления опыта в естественно-научной и гуманитарной областях знаний.

**«Календарный план воспитательной работы МБОУ «Лицей № 21»
на 2024-2025 учебный год»**

Таблица 5

Название мероприятия и форма проведения	Целевая аудитория	Сроки исполнения	Ответственные
Встречи со специалистами учреждений системы профилактики в рамках реализации программы межведомственного взаимодействия	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов
Цикл бесед «Знакомство с профессией» при участии представителей учреждений, ведомств и организаций города	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов
Участие в семинарах и мастер-классах, занятиях на базе вузов города в рамках договоров о сотрудничестве	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов
«Ярмарка вакансий», организуемая Администрацией Сеймского округа города Курска	9 классы	Апрель	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов
Просмотр профориентационных онлайн-уроков на портале Всероссийского проекта «Открытые уроки»	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов
Цикл профориентационных классный часов «Профессии будущего»	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов, педагоги-психологи
Профориентационная диагностика	9 классы	Сентябрь	Психолого-педагогическая служба лицея
Посещение организаций, предприятий города в профориентационных целях	9 класс	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9-х классов
Занятия по дополнительным общеразвивающим программам в сотрудничестве с ведущими вузами города	9 классы	В течение года	Зам. директора по ВР, классные руководители 9 классов

«Список литературы»

Список рекомендованной литературы педагогам:

1. Багдасарьян, Н. Г. Культурология [Текст] : учеб. и практ. для бакалавров / Н. Г. Багдасарьян. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 556 с. (30 экз.)

2. Культурология [Текст] : учеб. пособие / под ред. Г.В. Драча. - 17-е изд. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010. - 570 с. (25 экз.)

3. Садовская, В.С. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ. вузов / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2011. - 206 с. - Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785691015427.html>

Дополнительная литература и наглядные материалы:

1. Гигиена труда [Электронный ресурс] : учеб. / Н.Ф. Измеров, В.Ф. Кириллов, В.В. Матюхин и др. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2010. - 592 с. - Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970415931.html>

2. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям [Электронный ресурс] / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2009. - 351 с. - Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927001538.html>

3. Холостова, Е.И. Технология социальной работы [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. – 478 с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020117.html>

Список рекомендованной литературы для обучающихся:

1. Бехар Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks / Бехар, Голдстейн Говард; , Джанет. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. - 194 с.

2. Вадим, Викторович Дементьев Коммуникативные ценности русской культуры: категория персональности в лексике и прагматике / Вадим Викторович Дементьев. - М.: Языки славянской культуры, 2013. - 163 с.

3. Герасименко, Светлана Коммуникативная культура медицинского работника / Светлана Герасименко. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2011. - 276 с.

4. Дементьев, В. В. Коммуникативные ценности русской культуры. Категория персональности в лексике и прагматике / В.В. Дементьев. - М.: Языки славянской культуры, Глобал Ком, 2013. - 336 с.

5. Дементьев, В.В. Коммуникативные ценности русской культуры / В.В. Дементьев. - М.: Языки славянских культур, 2013. - 869 с.

6. Дискурс, №12-13, 2005. Коммуникативные стратегии и культуры образования. - М.: РГГУ, 2012. - 256 с.

7. Кирсанова, Р.М. Костюм в русской художественной культуре 18 - первой половины 20 вв.: моногр. / Р.М. Кирсанова. - М.: Большая Российская энциклопедия, 2011. - 383 с.

8. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / Коллектив авторов. - М.: Питер, 2009. - 564 с.

9. Лапина Анतिकорпоративная культура. Подхалимаж, стукачество, имитация кипучей рабочей деятельности и служебные романы / Лапина, Дарья. - М.: АСТ, 2009. - 320 с.

Список рекомендованной литературы для родителей:

1. Малявин, В.В. Китай в XVI - XVII веках. Традиция и культура: моногр. / В.В. Малявин. - М.: Искусство, 2017. - 288 с.

2. Нина, Серафимовна Татарникова and Ирина Юрьевна Елькина Коммуникативная культура педагога: моногр. / Нина Серафимовна Татарникова and Ирина Юрьевна Елькина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 160 с.

3. Орлова, Е. В. Культура профессионального общения врача. Коммуникативно-компетентностный подход / Е.В. Орлова. - М.: Форум, 2012. - 288 с.

4. Орлова, Е.В. Культура профессионального общения врача. Коммуникативно-компетентностный подход. Монография / Е.В. Орлова. - М.: Инфра-М, Форум, 2015. - 833 с.

5. Сальникова, Елена Коммуникативная культура иностранных студентов / Елена Сальникова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2012. - 795 с.

«Приложения»

Приложение 1

5.1 Календарно-тематическое планирование

Группа № 1

Таблица 6

№п/п	Тема занятия	Количество часов	Форма/тип занятия	Место проведения
1.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Беседа	Учебная аудитория КГМУ
2.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Беседа	Учебная аудитория КГМУ
3.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Изучение нового материала	Учебная аудитория КГМУ
4.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Беседа	Учебная аудитория КГМУ
5.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Изучение нового материала	Учебная аудитория КГМУ
6.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Беседа	Учебная аудитория КГМУ
7.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Закрепление знаний	Учебная аудитория КГМУ
8.	Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена	1	Беседа	Учебная аудитория КГМУ
9.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
10.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
11.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
12.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
13.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
14.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
15.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
16.	Основные виды и типы	1	Изучение и	Учебная аудитория

	межличностного общения		закрепление новых знаний	КГМУ
17.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
18.	Основные виды и типы межличностного общения	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
19.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
20.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
21.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
22.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
23.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
24.	Коммуникативные характеристики позитивного мышления	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
25.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
26.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
27.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
28.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
29.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
30.	Способы и приемы развития позитивного мышления личности	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
31.	Социально-психологический аспект взаимодействия людей в процессе общения.	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
32.	Социально-психологический аспект взаимодействия людей в процессе общения.	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
33.	Социально-психологический аспект взаимодействия людей в процессе общения.	1	Изучение и закрепление новых знаний	Учебная аудитория КГМУ
34.	Социально-психологический аспект взаимодействия людей в процессе	1	Изучение и закрепление	Учебная аудитория КГМУ

				КГМУ
72.	Итоговое занятие	1	игра	Учебная аудитория КГМУ

Приложение 2

5.2 Материалы для проведения мониторингов оценки

Итоговое тестирование:

I. Дополнить ответ:

1. Коммуникативная культура состоит _____ между людьми.
2. Интерактивная сторона общения заключается _____ между людьми.
3. Перцептивная сторона общения включает _____ и установление на этой основе _____.
4. Общение – специфическая форма _____ человека с другими людьми.
5. Наиболее простой способ понимания другого человека обеспечивается _____ - уподоблением себя ему.
6. При идентификации человек как бы _____ на место другого и определяет, как бы он _____.
7. Эмпатия – способность _____.
8. Коммуникативная культура есть культура _____ между людьми, той ценности, которую Сент-Экзюпери назвал «_____».
9. Коммуникативная культура включает: _____, культуру чувств и культуру поведения.
10. Явление казуальной атрибуции представляет собой объяснение субъектом межличностного восприятия _____ поведения других людей.
11. Установки - _____ человека определенным образом воспринимать и оценивать людей и реагировать _____.
12. Проксемика исследует _____ при общении.

13. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в _____.

14. Коммуникативный процесс – это _____ между людьми, целью которого является обеспечение _____, передаваемой и получаемой _____.

15. Раппорт означает отношения _____.

16. Нереплексивное (пассивное) слушание – это умение _____, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, суждениями.

17. Типичные ошибки слушания: _____

18. Риторика – это наука о _____ и оптимальной _____.

19. Риторика – это наука о способах _____, разнообразных формах преимущественного _____ на аудиторию, оказываемого с учетом особенностей последней и в целях получения _____.

20. Деловая риторика – это область человеческой культуры, включающая в себя науку, искусство и живую человеческую практику об _____ в различных видах (жанрах) делового общения.

21. Дискуссия – процесс _____ путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения мнений участников по сути _____.

II. Обвести кружком номер правильного ответа

1. Расхождение между ожиданиями и возможностями их удовлетворения называется

1) депривацией

2) фрустрацией

3) агрегацией

2. Агрессивность является

1) врожденным свойством личности

2) продуктом социализации

3. Какая из перечисленных функций не имеет отношения к переговорам

- 1) информационная
- 2) регулятивная
- 3) воспитательная
- 4) координационная

4. После удачного завершения переговоров обязательно ли их анализировать

- 1) да
- 2) нет

5. Метод демонстрации известных общих положений, истинность которых несомненна, называется

- 1) индуктивным
- 2) дедуктивным
- 3) аналогией

6. Если речь оратора изобилует цитатами, то это является свидетельством

- 1) профессионализма и опыта
- 2) неуважения к аудитории
- 3) непрофессионализма выступающего

7. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия - это

- 1) перцепция
- 2) аттракция
- 3) каузальная атрибуция
- 4) апперцепция

8. Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) характеристик, не представленных в поле восприятия, называется

- 1) перцепцией
- 2) атрибуцией
- 3) аттитюдом
- 4) апперцепцией

9. Суть проекции заключается

- 1) в приписывании другим людям собственных чувств
- 2) в ориентации поведения на доступную цель
- 3) в отрицании реальных фактов
- 4) в выборе поведения, противоположного подавленному

10. Проблемы социальной перцепции изучали

- 1) В.Н. Мясищев, Б.Г. Ананьев
- 2) А.А. Бодалев, В.А. Лабунская
- 3) С.Д. Смирнов, Г.А. Берулава
- 4) Л.М. Митина, А.К. Маркова

Терминология

«Агрессор» - человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества, достоинство и статус другого человека.

Агрессивное поведение – нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

Актуализация – перевод знаний, навыков и чувств в процессе обучения из скрытого, латентного состояния в явное и действующее.

Алгоритм – точное, пунктуальное описание последовательности действий, преобразующих исходные данные в искомый результат.

Альтернатива – необходимость, выбора одного из нескольких возможных вариантов (как правило, взаимоисключающих) решений, предоставленных вариантов действия.

Альтруизм – нравственная норма и черта личности, проявляющаяся в бескорыстной заботе о благе окружающих, готовность жертвовать собственными интересами в пользу других людей.

Аудиалист – человек, больше воспринимающий слухом. Он комфортно чувствует себя, когда все хорошо слышит, ему даже не обязательно все видеть. Это более уравновешенный тип человека, у него средний темп речи, жестикулирует по средней линии. Его любимое слово «слышу».

Аудитор – ревизор, осуществляющий проверку финансовой деятельности предприятий, компаний и т.п.

Базовые подсистемы культуры – нормы, ценности, знания, символы:

Барьер психологический – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и др.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия.

Барьер смысловой – несовпадение смыслов высказанных просьб, требований у партнеров в общении. Зачастую в процессе взаимодействия препятствует установлению доверительных отношений между людьми.

Брокер – посредник в продвижении товара от производителя к потребителю.

Взаимопонимание – достижение взаимного понимания, согласие; понимание того, что партнеры располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

Визуалист – человек, больше воспринимающий зрением. Он любит, чтобы собеседник находился подальше: надо увидеть его всего. Визуалист –

темпераментный человек, у него быстрый темп речи, жестикуляция активна, руки при этом – чуть выше линии плеча. Наиболее часто употребляет выражения со словами «вижу».

Виртуальный – способный к действию, возможный; (филос.) не существующий непосредственно сам по себе, но способный возникнуть при наличии известных условий.

Внушение – неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенное изменение в его психологии и поведении.

Выработка норм – стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликта.

Говорить уместно – выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

Групповое взаимодействие – совокупность коммуникативных и межличностных связей, необходимых для совместной деятельности.

Дебаты (от фр. *debat* – спор, прения) в толковом словаре определено так: «прения, обмен мнениями по каким-либо вопросам споры».

Декодирование – процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

Деловая беседа – диалоговая форма коммуникации, в которой межличностное общение деловых партнеров осуществляется в определенных формально-ролевых и пространственно-временных рамках.

Деловая культура – организация труда, навыки делового общения, нормы и правила делового этикета, наука и искусство вести дела, сама деловая репутация.

Деловое общение – особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловое совещание – форма деловой коммуникации, реализующая совместное деловое обсуждение какой-либо социально значимой проблемы.

Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста:

- **письма**, исходящие из вышестоящих организаций, содержат, как правило, указания, уведомления, напоминания, разъяснения, запросы. Организации обмениваются между собой письмами, содержащими просьбы, предложения,

подтверждения, извещения, сообщения и проч. Переписка как вид делового общения делится на собственно деловую и конфиденциальную;

- **деловое письмо** – это корреспонденция, направленная от имени одной организации на имя другого. Она может быть адресована коллективу или одному человеку, выступающему в качестве юридического лица. Частным официальным письмом является деловое послание, которое адресуется от имени частного лица организации, частному лицу.

Деловые переговоры – специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки и предполагающее обязательное следование деловому протоколу в процессе поиска взаимоприемлемого решения.

Деловые письма обеспечивают связь между деловыми партнерами и сохраняют информацию об этой связи. Грамотно составленное письмо служит один из действенных средств достижения делового успеха.

Деструктивный – неэффективный, неплодотворный, разрушительный.

Диспут (от лат. *disputar* - рассуждать) первоначально означал публичную защиту научного сочинения, написанного для получения ученой степени. Сегодня диспут – это обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных и иных проблем, у которых нет однозначных решений.

Дипломатический протокол – это ряд правил, которые предписывают порядок совершения различных дипломатических актов – международных совещаний и конференций, переговоров, визитов, дипломатических приемов, приемов и проводов официальных делегаций, подписания международных соглашений, договоров и т.п.

Дилер – специалист по операциям с ценными бумагами, который представляет интересы инвесторов.

Дискриминация – несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

Дистанцирование – отдаление, удаление; соблюдение расстояния, дистанции.

Доминировать – господствовать, преобладать.

Дурными манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестике и поведении, неряшливость в одежде, грубость, откровенную недоброжелательность к окружающим, пренебрежительное отношение к чужим интересам, беззастенчивое навязывание другим людям своей воли и желаний, неумение сдерживать свое

раздражение, намеренное оскорбление достоинства окружающих, проявляющееся в бестактности.

Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Заражение – психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений.

Защитные механизмы – совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

Знания – информация о том, что собой представляет окружающий человека мир, осознание того, что он хочет, информация о ценностях, имеющихся или потенциальных, а также о способах их получения и правилах, которыми следует при этом руководствоваться.

Идентификация – установление идентичности, тождественности предметов и явлений; в психологическом смысле идентификация употребляется для обозначения механизма социализации, отождествления индивида с группой.

Имидж – целенаправленно формируемый образ, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы, формирования репутации. Манипулятивный, привлекательный, легко трактуемый психологический образ – стереотип, воздействующий на эмоциональную сферу человека (иногда на подсознание), а через них – на механизмы сознания и поведения, выбор человека.

Имиджелогия – практическая комплексная дисциплина, использующая результаты ряда наук (социальной психологии, культурологи, социологии и др.) с целью создания и преобразования имиджа в профессиональную деятельность.

Имиджмейкер – лицо, профессионально занимающееся созданием и преобразованием имиджа, владеющее знаниями стилиста, дизайнера, визажиста и психолога.

Импонировать – производить положительное впечатление, нравится, например, импонировать открытость общения.

Индивидуализм утверждает, прежде всего, ценность, уникальность и неповторимость каждой личности. Индивидуализм побуждает человека к выявлению своих сил и возможностей, повышает уровень ответственности за собственную моральную деятельность.

Индивидуальный идеал – это стремление человека к внутренней удовлетворенности происходящим.

Интерактивная стратегия – получение информации о другом человеке в процессе взаимодействия с ним.

Интересы партнера – особые мотивационные состояния делового партнера, побуждающие его к познавательной деятельности.

Интерпретировать – истолковывать, приписывать значение отобранной систематизированной информации.

Интроверсия – обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

Интроспекция – самонаблюдение; изучение собственных психических процессов.

Инцидент – происшествие, случай, столкновение, стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Иррациональный – недоступный пониманию, разуму.

Карты этики – набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс организации для каждого ее работника.

Кинесика – наука, изучающая движение, позы, мимику и жесты.

Кинестик – человек, воспринимающий мир ощущениями, он любит быть ближе к собеседнику, ему нужен непосредственный контакт (взять за руку, дотронуться до плеча), он достаточно подвижен, но реакция на все у него замедленная, жестикуляция идет ниже средней линии, а наиболее часто употребляемое слово – «чувствую».

Клише – стереотипное, избитое выражение шаблонная фраза.

Когнитивные препятствия – препятствия, возникающие когда, человек ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.

Кодирование – процесс трансформирования идей и чувств в слова, звуки, действия.

Коллективизм выступает прямым следствием общественной сущности человека, ориентируя его на подчинение своих личных интересов общественным. Человек, руководствующийся данным принципом, отождествляет себя с определенной социальной группой, испытывает чувство сопричастности к ее целям, задачам, интересам. Но гипертрофированное проявление коллективизма может привести к утрате человеком своей индивидуальности, чувства личной ответственности, критического отношения к действиям других людей.

Коллизия – столкновение противоположных, разнонаправленных взглядов, стремлений, чувств, интересов, обстоятельств.

Коммуникабельность – способность, предрасположенность к общению, коммуникации, к установлению контактов и связей, психологическая совместимость, общительность.

Коммуникативная компетенция – совокупность знаний, умений и навыков в области вербальных и невербальных средств для адекватного восприятия и отражения действительности в различных ситуациях общения.

Коммуникативная культура – это основа общей культуры личности, базовый компонент культуры, который обеспечивает готовность личности к жизненному самоопределению, является условием достижения гармонии с собой и окружающей действительностью.

Коммуникативная культура включает в себя знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться желательных результатов. В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению.

Коммуникативные барьеры – логический, стилистический, семантический, фонетический (особенности интеллекта, неодинаковое знание предмета разговора, различный лексикон и тезаурус).

Коммуникативные способности – способности, позволяющие ему успешно решать проблемы межличностного общения и воспринимать все нюансы и детали этого общения.

Коммуникативные умения – адекватное использование всех средств общения в соответствии с целями, условиями, адресатом общения.

Компенсация – способность человека избавляться от переживаний по поводу собственных недостатков за счет усиленной работы над собой и развития других позитивных качеств.

Комплекс неполноценности – сложное состояние человека, связанное с недостатками каких-либо качеств (способностей, умений, знаний, навыков), сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями по этому поводу.

Компромисс – ситуация, когда обе стороны идут на жертвы ради поиска общих интересов.

Конкурентоспособность – совокупность потребительских свойств данного товара, характеризующих его отличие от товара конкурента по степени соответствия конкретным общественным потребностям, с учетом затрат на их удовлетворение, цен и пр.

Конкуренция – соперничество, борьба за достижение лучших результатов на каком-либо поприще.

Коннотация – чувства или оценки, которые у нас ассоциируются со словом.

Консенсус – общее согласие по обсуждаемому или спорному вопросу, достигнутое без процедур голосования.

Конфликт – столкновение сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды; серьезные разногласия, острый спор, приводящий к борьбе, трудноразрешимое противоречие, связанное с острым эмоциональным переживанием, вызванное несовместимостью взглядов, целей, интересов, потребностей.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Конформность – некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

Конфронтация – противостояние, противоборство.

Корпоративная культура – это деловая культура в её организационном аспекте.

Корпоративная социальная ответственность – это комплекс действий, являющихся обязательным согласно закону, и действий, не требуемых законом о деятельности экономических субъектов.

Корпоративное общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Предметом корпоративного общения являются дело, а основной задачей – продуктивное сотрудничество.

Корпоративная этика – (в широком смысле) называется система универсальных и нравственных специфических требований и норм поведения, реализуемых в процессе деятельности частных компаний это система материальных и духовных ценностей, присущих данной корпорации, отражающих её индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде.

Креативность – творчество, способности творить.

Культура речи в деловом общении характеризуется следующими показателями:

- *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** (в русском языке нормой современного произношения является старомосковский диалект);

- **грамматика** (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета специфических отличий);

- **стилистика** (к стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Латентный – скрытое, внешне не заметное развитие какого-либо процесса, явления.

Манипулирование – скрытое управление помимо воли адресата, в ущерб ему, преследующее эгоистические цели управляющего субъекта сложное, запутанное действие; ловкая проделка, подтасовка; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей введение в заблуждение.

Маркетолог – специалист по изучению рынка и продвижению новых торговых марок.

Межкультурная компетенция – владение комплексом коммуникативно релевантных знаний как о родной, так и о других культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с представителями этих культур. Межкультурная компетенция предполагает также наличие у индивида толерантности и особой культурной чувствительности, позволяющих ему преодолеть воздействие стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям коммуникации при общении с представителями разных культур.

Межличностный конфликт – результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлению другого.

Менеджер по персоналу – на Западе он называется HR manager – Human Resources, то есть «человеческие ресурсы». От этого понятия и пошло сленговое словечко «эйчар»

Менталитет, ментальность – образ способ мышления личности или общественной группы, а также присущая им духовность и ее социальная и биологическая обусловленность; склад ума, умственный настрой, мировосприятие.

Механизмы познания другого человека – идентификация, эмпатия, рефлексия.

Мистификация – намеренное введение кого-либо в заблуждение, заведомый обман.

Мозговой штурм – специальный метод организации совместной творческой работы людей, рассчитанный на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.

Мораль – один из основных способов нормативной регуляции действия человека в обществе; особая форма общественного сознания и вид общественных отношений. Система нравственных отношений, мотивов действия, чувств, сознания, определяет границы отношений, поступков и взаимодействий людей в обществе.

Моральные нормы - конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к другим людям, самому себе.

Моральное поведение – результат становления личности. Оно опирается на нравственное сознание личности. Поведение человека является показателем его нравственной культуры.

Моральные принципы – фундаментальные основные представления о должном поведении человека, на которых базируются нравственные нормы.

Мотивация партнера – совокупность психических процессов личности делового партнера, придающая его поведению энергетический импульс и общую направленность. Включают в себя потребности, мотивы, интересы, установки.

Нагнетание конфликта – размышления или тягостные над реальной проблемой или тем, что представляется проблемой, доводящие человека до состояния, когда конфликт считается более серьезным, чем он есть на самом деле, и человек начинает обвинять партнера.

Невербальные элементы общения – передача информации несловесными символами и знаками.

Неконгруэнтность – разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

Нервозность – страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

Нормы – правила поведения человека в процессе достижения цели;

Нормы социальные – принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Нормы этического поведения руководителя – правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению.

Культура профессионального поведения руководителя определяется общим уровнем его образования и воспитания. Общечеловеческие нормы и правила поведения, универсальные основы этики и морали безусловно действуют и находят свое проявление в деятельности руководителя. Однако

профессиональное поведение руководителя требует от него определенных специфических знаний и навыков, которые во многом случае позволяют предотвратить возникновение конфликта или стрессовой ситуации во взаимоотношениях с подчиненными сотрудниками.

Правственность – это исторически сложившаяся система неписанных законов, основная ценностная форма общественного сознания, в которой находят отражение общепринятые нормативы и оценки человеческих поступков.

Обаяние – ценнейшее личностное качество, которое для многих профессий в системе субъектно-субъектных отношений является еще и профессионально важным. Обаятельные люди обладают притягательной силой, они быстро располагают к себе, создают обстановку психологического комфорта, а самое главное – они умеют влиять на других людей.

Обратная связь – вербальная и физиологическая реакция на людей и их сообщения.

Общение деловое – прагматическое взаимодействие людей, в котором его участники выполняют социальные роли, поэтому в нем запрограммированы конкретные цели общения, его мотивы, а также способы осуществления контактов.

Организационные документы являются весьма важными в деловой практике организации. Основным здесь выступают устав организации – документ, определяющий важные элементы содержания работы организации, ее основные функции подразделений и работников, и должностные инструкции, которые конкретизируют функции работников с учетом общего объема работы и оптимального распределения обязанностей между работниками организации.

Остракизм – изгнание, осуждение кого-либо.

Открытый тип разговора – откровенный обмен мыслями чувствами без использования манипуляций.

Паблик рилейшнз – особый вид управленческой деятельности, направленной на создание благоприятных условий для двухсторонних взаимодействий, позитивного отношения к деятельности организации, гармонизации и согласования интересов, а также искусство избегания и предотвращения конфликтов.

Пантомимика – система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Параязык – невербальное «звучание» сообщений: манера передачи информации.

Паритет – равенство, одинаковое положение, принцип равных прав и возможностей, равное соотношение.

Пассивное поведение – нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

Персонализация чувств и мнений – использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей, чувств.

Персонификация – приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.

Перцепция социальная – процесс формирования в общественном и социальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого: его окрашивают и направляют эмоции, мнения, отношения, установки, пристрастия.

Подчинение – восприимчивость и подверженность целенаправленному воздействию субъекта управления. Обычно выделяют три типа подчинения:

- *стропливое* – работник воспринимает подчинение как вынужденное и внешне навязанное отношение. Для него характерно слабое понимание мотивов подчинения и долга;

- *равнодушное* – работник вполне удовлетворен своим положением, ибо это освобождает его от принятия ответственных решений, исповедуется принцип «пусть думает начальник»;

- *инициативное* – работник осознает необходимость подчинения, чувство долга у него переходит в привычку, но не заглушает инициативы. В основе такого типа подчинения лежит критическая оценка руководителя и признание его авторитета.

Поза – положение или осанка тела.

Полемика (от греч. Polemikos – воинственный, враждебный) – это острый спор, столкновение принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу.

Полилог – дискуссия трех и более участников.

Понимание – точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения, а также доступный благодаря этому результат. Для понимания характерно ощущение ясности и внутренней связанности рассматриваемых явлений и отношений.

Поспешное обобщение – представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

Потребность в контроле ситуации – желание влиять на события и окружающих людей.

Потребность в присоединении – желание находиться в обществе других людей.

Правила – неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Превалировать – иметь перевес, преимущество, преобладать.

Презентация – торжественное, публичное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Прецедент – случай, имевший место ранее и служащий примером или оправданием для аналогичных действий в настоящем.

Предмет спора – это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений. Важно, чтобы участники спора всегда представляли себе, что же является предметом их разногласий. Для того чтобы не повторять предмет спора, не уйти в сторону от решения основного вопроса, чтобы обсуждение спорной проблемы было плодотворным и результативным, участники спора должны знать его предмет, разбираться в поставленных задачах, быть эрудированными и компетентными.

Прения – русское слово, зафиксированное в лексиконе еще в XVIIв. И подразумевающее обсуждение какого-либо вопроса, публичный спор. Прения и дебаты возможны при обсуждении докладов, сообщений, выступлений на собраниях, заседаниях, конференциях и т.д.

Приемлемые цели – цели, которые человек считает осмысленными и в достижении которых он лично заинтересован.

Принуждение – способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций: при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

Принцип сотрудничества – состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Принятие информации – процесс, в котором сообщение воспринимается как субъективно ценное. Это важный этап на пути достижения взаимопонимания и согласия.

Принятие точки зрения – представление себя на месте другого.

Принцип альтруизма близок гуманизму и заключается в бескорыстной любви и заботе о благе другого человека, в готовности к самопожертвованию. Альтруизм противоположен *эгоизму*, ориентированному только на себя, в ущерб всем остальным.

Принцип гуманизма относится к числу основополагающих моральных принципов. Он выражается в признании человека главной ценностью, а его интересов – приоритетными. Гуманизм – это торжество человечности в человеческих отношениях. На протяжении всей истории соблюдение или нарушение принципа гуманизма, борьба за его реализацию всегда были в центре внимания. И на современном этапе любая деятельность оценивается по результатам, прежде всего по тому, как она служит человеку.

Принцип тоталитарности актуализирует признание роли общения в жизнедеятельности людей; он предполагает проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению; его реализация позволяет сделать общение позитивным и гармоничным.

Приспособление – способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими собственными потребностями.

Проверка восприятия – утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

Профессиональные моральные нормы – это вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Профессиональная этика представляет собой совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

Проявление чувств – выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

Психологическая совместимость людей – способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

Психологические технологии формирования имиджа – совокупность средств, способов и приемов определения желаемых характеристик имиджа, обуславливающих его эффективность. Существуют следующие виды технологий: социально-психологическое определение «идеального образа»; сценарный подход; использование психологических феноменов контраста, подобия, ореола; лингвистические суггестивные описания.

Психологический контекст – настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

Развитие личностно-профессиональное – процесс формирования личности, ориентированной на высокие профессиональные достижения, и ее

профессионализма, осуществляемый в саморазвитии, профессиональной деятельности и взаимодействиях.

Разговор на равных – разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

Рассуждение по аналогии – рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

Реакция поддержки – утешение высказывания, цель которых – выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить утешить.

Регрессивное поведение – форма защитной реакции индивида при переживании им фрустрации, состоящая в замене значимой для него сложной задачи, решение которой затруднено в сложившейся ситуации, на более легкую.

Рефлексия – способность сознания человека сосредоточиться на себе.

Риторический вопрос – вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

Ролевое общение – подчеркивание императивной формы коммуникации разницы в занимаемом социальном положении.

Роль – понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению.

Самоактуализация – стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей, потребность в совершенствовании и максимальной реализации своего потенциала.

Самоопределение личности – самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

Самооценка – оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

Самопрезентация – самовыражение и поведение, направленное на создание благоприятного впечатления или мнения, соответствующего чьим-либо идеалам.

Самораскрытие – обмен биографическими данными, личности представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

Сдерживание чувств – поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

Символы – знаки, заменяющие целый комплекс идей, слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

Сленг – неофициальный, нестандартный словарь, не совпадающий с нормой литературного языка.

Соперничество – стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

Сотрудничество – стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать им помощь (противоположно соперничеству).

Социально-психологическая компетентность – способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений.

Социокультурная компетенция – владение социально значимыми знаниями, ценностными установками, необходимыми индивиду для адекватного функционирования в данной культуре и успешного взаимодействия с ее носителями, а также умение использовать их в конкретных условиях жизни и общения.

Сплоченность – степень взаимодействия членов группы при достижении общих целей.

Спор – это тонкое искусство, у него имеется множество трудноуловимых психологических, нравственных и этических граней. Выявлять и учитывать их в споре позволяет лишь практика. Под спором понимается столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с ними представления другой стороны.

Способы воздействия партнёров друг на друга – заражение, внушение, убеждение, подражание.

Средства делового общения – знаковые и символические системы деловой коммуникации, которые обеспечивают передачу, обмен и переработку информации, поступающей от деловых партнеров.

Стабилизация – способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

Статус – положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Стили поведения в конфликтной ситуации – конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Стили руководства – это устойчивый комплекс черт руководителя, проявляющийся в его отношениях с подчиненными. Иными словами, это способ,

которым начальник управляет подчиненными и в котором выражается независимый от конкретных ситуаций образец его поведения.

Стимул – цель, которая дает мотивацию.

Суггестия – внушение, различные способы вербального и невербального эмоционально окрашенного воздействия на человека с целью создания у него определенного состояния или побуждения к определенным действиям.

Тезаурус – одноязычный толковый или тематический лингвистический словарь, информационный запас слов.

Толерантность – терпимость, допущение, способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям без утраты психологической адаптации.

Убеждающая речь – процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

Управленческая этика – вид профессиональной этики, поскольку управленческую деятельность правомерно считают видом профессии, т.е. определенным видом общественно полезной деятельности, обусловленным разделением труда и кооперацией труда в конкретных технико-организационных условиях, характеризующим совокупностью знаний и практических навыков, приобретенных работниками в результате специального обучения или опыта работы.

Уровень притязаний – максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

Установки – предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

Фальсификация – злостное, преднамеренное искажение каких-либо данных.

Форма делового общения – способ реализации коммуникативного процесса делового общения.

Функции морали:

- *гуманистическая функция* суть ее в том, что именно приобщение личности к высоким нравственным принципам и идеалам и следование им в отношениях с людьми «очеловечивает» человека, делает его достойны уважения. Это основное предназначение морали, которое конкретизируется и другими, более частными, функциями;

- *регулятивная функция* мораль не только предписывает людям представления о должном поведении, но и регулирует поведение и отношения

людей в обществе. Эта функция проявляется во всех сферах человеческого бытия через противоречие доброго и злого, должного и сущего, справедливого и несправедливого;

- воспитательная функция мораль участвует не только в регулировании человеческих взаимоотношений, но и в формировании, воспитании человеческой личности. Господствующие в обществе моральные нормы и принципы в процессе социализации (в том числе обучения и образования) вносятся в сознание человека, прививаются ему. Мораль учит поступать так, чтобы не было плохо другим. Она формирует потребность относиться к другим, как к самому себе, осознавать последствия своих действий для других. Моральное воспитание не ограничивается возрастной педагогикой. В определенном смысле моральное воспитание продолжается всю жизнь – от момента складывания и формирования сознания человека через самовоспитание в период взрослости. Первичные моральные представления в ходе социализации превращаются в нравственный мир человека. В этом мере моральные требования не являются чем-то внешним, требованиями социума, а выступают основанием самостоятельного ценностного выбора, решения, ответственности. Они становятся совестью человека, его моральной рефлексией;

- познавательная функция морали тесно связана с воспитательной функцией. В ее рамках люди нацеливаются на определенные смысложизненные ценности. Мораль позволяет познавать и оценивать человеческие качества. Моральное знание – это знание о должном, справедливом и том, что находится под запретом;

- коммуникативная функция мораль выступает необходимым условием, формообразующим элементом и результатом человеческого общения, которое может быть дружелюбным или враждебным. Позитивным выступает прежде всего стремление к взаимопониманию.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично обращаться с людьми. Хорошие манеры предполагают, к примеру, умение правильно держать свое тело, управлять своим эмоциональным состоянием. Не принято показывать на людях свое дурное настроение. Напротив, всегда сохранять обходительность и приветливость. Следует интересоваться не только собой, но и другими, делать все вовремя.

Ценности – это всё то, к чему человек субъективно стремится.

Ценностные ориентации – то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

Эвфемизм – не прямое, смягченное выражение вместо резкого или нарушающего нормы приличия, мягкий эквивалент жесткого слова.

Эгоцентризм – сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

Экспрессивность речи – голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.

Экстраверсия – обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него (противоположна интроверсии).

Эмоции – возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями.

Эмпатия – переживание чувств, мыслей или установок другого человека, понимание их внутреннего состояния.

Этика – наука о морали.

Этика делового общения – совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

Этикетное общение – взаимная самопрезентация партнёров в рамках этикетных слов и выражений.

Этические кодексы описывают систему ценностей и правил этики организации, которых должны придерживаться работники. Обычно их доводят до работников в виде печатных материалов.

Этические нормативы – система общих ценностей и правил этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники.

Этическая экспертиза представляет собой всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации (или конкретного проекта), который вызывает беспокойство и может повлиять на имидж и перспективы организации. Результатом экспертизы может стать комплекс предложений, направленных на улучшение морального климата и повышение репутации организации, а также коррекция практики деятельности организации (или ее структурных звеньев).

Я-концепция – чувство собственной идентичности, система представлений человека о самом себе, на основе которой он строит взаимодействие с другими людьми и отношения к себе.

Языковая компетенция – понятие, введенное в лингвистику Н.Хомским, который рассматривал языковую компетенцию как «языковое знание», трак-

туя его как способность носителя языка владеть абстрактной системой языковых норм и правил, прежде всего, фонологических, синтаксических и семантических.