Министерство образования Новосибирской области

ГБПОУ НСО «Новосибирский автотранспортный колледж»

**Методическая разработка**

**открытого урока**

**по психологии общения**

**тема: «Основные элементы коммуникации, вербальная коммуникация. коммуникативные барьеры»**

**Специальность 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»**

**г. Новосибирск**

**2022г.**

Методическая разработка предназначена для реализации процесса обучения в учреждениях СПО. Тема «Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры » является частью рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.07Психология общения.

Методы обучения:

1. Наглядный (словесный, объяснительно-иллюстративный).
2. Практический (исследовательский).
3. Продуктивный (игра-показ).

Организация – разработчик: ГБПОУ НСО «Новосибирский автотранспортный колледж»

Разработчик: Рольгайзер Н.М. преподаватель психологии

**Содержание**

1. Пояснительная записка
2. Методические рекомендации
3. План урока
4. Структура урока
5. Учебно-методическое обеспечение

**Пояснительная записка**

С постоянным усовершенствованием российского образования актуальным становится вопрос современного подхода в обучении. Среди главных компетенций важное значение имеет коммуникативная компетенция. Эта компетенция подразумевает овладение всеми видами речевой деятельности, научиться использовать как устные, так и письменные, речевые умения и навыками языка в различных сферах и ситуациях общения. Задача коммуникативных навыков заключается в умении общаться.

Чтобы повысить социально – психологическую компетентность студентов и развить их способности эффективно взаимодействовать с окружающими, считаю что урок-практикум – это одна из лучших форм урока, так как в пределах одного занятия могут быть рассмотрены элементы, как новых знаний, так и обобщения уже полученных, самоконтроля, формирования навыков - это способствует хорошему запоминанию речевых форм и навыков представления себя в разных ситуациях. Объем новой теоретической информации на уроке-практикуме невелик, больше внимания уделяется практическому применению знаний и их оценке. Считаю, такой формат занятия довольно эффективен, особенно если обучающиеся уже имеют некоторые знания и практику.

Для достижения максимального успеха, развития навыков и компетенций

обучающиеся разных профессий осваивают дисциплину – психологию общения, которая дает студентам возможность уметь грамотно обосновывать свои мысли, уметь в разных ситуациях вести себя раскованно, осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и

личностного развития, владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию, работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами.

Тема «Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры» является частью рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.07Психология общения. Элементы коммуникации - это необходимый элемент для применения в дальнейшей профессиональной деятельности и формирование способов преодоления коммуникативных барьеров. Для эффективности изучения учебного материала на уроке используются разные виды деятельности: слушание, письмо, говорение, игровая технология (игра «Вавилонская башня», игра «Автобус»), индивидуальная и парная работа.

Общекультурные компетенции, которые актуализируются:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

OK 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

**Методические рекомендации**

Использование игровых методик в обучении обучающихся психологии общения является очень эффективным средством формирования у каждого из них внутренней мотивации и интереса к обучению, активизации учебной деятельности в целом, а атмосфера увлеченности и радости, присущие игровой деятельности, позитивно сказываются на результатах овладения профессиональными навыками.

На занятиях по психологии общения используется много современных игровых технологий. Широкий спектр учебных игр представляется в современной учебной практике, эффективных при обучении коммуникации студентов, как в группе, так и за пределами учебного заведения, в профессиональной деятельности это способствует усовершенствовать урок, сделать его более интересным, запоминающимся и результативным.

Отличительной чертой всех учебных игр, используемых на уроке психология общения, является их *коммуникативная направленность и обусловленность.* Это как раз и отвечает главной цели обучения психологии общения в особенности - развитию коммуникативной компетенции, то есть, умению общаться. Коммуникативная игра представляет собой учебное задание, включающее языковую, коммуникативную и совместную задачи.

В коммуникативных играх предусмотрена работа в парах, больших группах и маленьких подгруппах и целой группой.

Основная цель коммуникативных игр состоит не в решении речевых задач, а в организации преодоления коммуникативных барьеров.

Чтобы завершение коммуникативной игры было успешное нужно правильное понимание выполнения задания и правильного понимания поданной информации (без использования вербального - речевого общения объяснить последовательность рисования башни, при помощи невербального общения объяснить информацию, предоставленную в виде карточки).

Необходимо отметить, что коммуникативная игра, развивает познавательную активность обучающихся на уроках психологии общения, делает процесс овладения и вербальной, и невербальной коммуникации радостным, творческим и коллективным. Коммуникативные игры обладают большой степенью наглядности, что позволяет активизировать изучаемый языковой материал в речевых ситуациях, моделирующих и имитирующих реальный процесс общения.

**ТЕМА УРОКА: «ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КОММУНИКАЦИИ. ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ»**

**Цели урока:** повышение социально – психологической компетентности участников и развитие их способности эффективно взаимодействовать с окружающими.

**Задачи урока:**

**Воспитательная:** Сплочение коллектива на основе сотрудничества, проявления уважения друг к другу, доброжелательности, взаимного доверия.

**Развивающая:** Развитие активной социальной позиции, чувства уверенности, самостоятельности. Развитие коммуникативных навыков взаимодействия со сверстниками.

**Обучающая:** Овладение приемами межличностного взаимодействия для повышения его эффективности. Развитие коммуникативных навыков, формирование взаимного доверия друг другу, выстраивание отношений на основе сотрудничества в совместной деятельности. Владение навыками саморегуляции, умение адекватно выражать  свои чувства и понимать выражения чувств других.

**ПЛАН УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ**

**Наименование учебной дисциплины:** Психология общения

**Учебная группа:** 3т-91

**Инновационный формат проведения:** урок-практикум

**Тип урока:** Комбинированный.

**Методы обучения:**

1. Наглядный (словесный, объяснительно-иллюстративный).
2. Практический (исследовательский).
3. Продуктивный (игра-показ).

**Формы познавательной деятельности:** фронтальная, групповая (командная).

**Межпредметные связи:**

1. Психология общения, темы: «Общение как взаимодействие», «Механизмы взаимопонимания в общении», «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений».
2. Управленческая психология и профессиональная этика, темы: «Речь как вид деятельности, связанный с управлением», «Манеры и стиль общения. Барьеры в общения», «Особенности управленческого общения», «Природа и понятие конфликтов».
3. Правовое обеспечение профессиональной деятельности, темы: «Экономические споры», «Понятие трудовых споров, их виды», «Трудовые правоотношения». Защита курсовых, дипломных проекта.

**Внутрипредметные связи:** темы: «Конфликты», «Отработка навыков эффективной невербальной и вербальной коммуникации», «Деловая беседа».

**Оснащение урока:** компьютер, мультимедиапроектор, экран, презентация, раздаточный материал, ватман, маркеры, карандаши, фигурки в виде ладони, карточки, стикеры.

**Ожидаемые результаты**:

студенты должны знать:

- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения;

- зоны для успешной коммуникации;

- основные элементы коммуникации

студенты должны уметь:

эффективно общаться в команде;

- мыслить нестандартно, нести ответственность за принимаемые решения.

- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных),

результат выполнения заданий.

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УРОКА**

| **№**  **п/п** | **Наименование структурного элемента урока** | **Деятельность преподавателя** | **Деятельность обучающихся** | **Время, мин.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организационный момент | - приветствие;  -проверка подготовленности классного помещения;  - слушает доклад старосты группы о готовности к уроку;  - организация внимания студентов. | - занимают места;  - слушают доклад старосты о явке обучающихся | 2-4 |
|  | Начальная мотивация | - объяснение студентам целей занятия одновременно с сообщением темы;  - обеспечение мотивации к познанию у студентов, принятие ими целей и задач урока | Слушают, отвечают на вопросы, анализируют полученную информацию | 5-8 |
|  | Обобщение и закрепление ранее полученных знаний форме вопрос-ответ | - активизирует внимание обучающихся; - сообщает о месте коммуникации в человеческих отношениях;  - выявление уровня знаний, определение типичных недостатков. | Изучают и записывают материал | 10-15 |
|  | Изучение нового материала | - активизация знаний студентов;  - создание проблемной ситуации:  1.Упраж. «Вавилонская башня», «Автобус»  2. Отработка в группах   * 3. Презентация | - ознакомление с новым материалом;  - записывают материал с проектора; - выполняют краткие задания преподавателя | 20-30 |
|  | Первичное осмысление и закрепление | - Открытые вопросы, обсуждения и рефлексия;  - Проверка преподавателем понимания студентами того, что является сущностью ос­новного содержания;  - проверка полноты и осознанности усвоения студентами новых знаний и способов действий;  выявление пробелов первичного осмысления студентами изученного мате­риала;   * -ликвидация неясностей осмысления студентами изу­ченного материала | - Устный опрос и диалог с преподавателем;  - Составление ознакомительных схем  - Работа в группах по 4-5 человека | 10-15 |
|  | Групповое выполнение творческого упражнения «Ладошки» (рефлексия) | * В оставшееся время занятия дает задание для подгрупп по итогам урока узнать мнение студентов о проведенном уроке. | Слушают, обсуждают, фиксируют на  готовых эскизах ладошки, каждый член подгруппы по очереди пишет свои ощущения после проведенного урока | 10-15 |
|  | Задание на дом | * Доведение информации о д/з, проведение инструктажа по выполнению д/з, проверка понимания студентами содержания и способов выполнения д/з | Слушают, задают вопросы по полученному д/з |

**Конспект урока**

Слайд 1. Преподаватель: Здравствуйте, студенты и гости нашего занятия. Сегодня я рада приветствовать Вас на уроке, посвященном теме «Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры».

Прежде, чем мы начнём, староста группы, пожалуйста, доложите готовность обучающихся к занятию. Спасибо.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. До 70% времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На работе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны; а в этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех коммуникации.

Прежде чем начать, хочу предупредить вас, что наш урок пройдет нестандартно, в форме урока-тренинга, посвященном коммуникации в процессе общения.

Слайд 2. На прошлом нашем занятии мы изучали темы «Основные функции общения. Структура общения. Цели общения», «Искажение в процессе общения» сейчас закрепим знания, которые были пройдены на прошлом уроке. Как вы думаете, чему будет посвящен наш урок сейчас? Ответы студентов.

Слайд 3, 4,5. Резюме преподавателя: Чего мы достигнем сегодня на занятии:

**1.** Сплотим группу на основе сотрудничества, проявления уважения друг к другу, доброжелательности, взаимного доверия.

**2.** Разовьем активную социальную позицию, чувства уверенности, самостоятельности. Разовьем коммуникативные навыки взаимодействия со сверстниками.

**3.** Овладеем приемами межличностного взаимодействия для повышения его эффективности. Разовьем коммуникативные навыки, сформируем взаимное доверие друг другу, выстроим отношения на основе сотрудничества в совместной деятельности. Овладеем навыками само регуляции, умением адекватно выражать  свои чувства и понимать выражения чувств других.

Озвучивание целей, задач, правил.

Слайд 6. Ознакомление с понятием коммуникация, основными элементами коммуникации. (слайд 7)

Слайд 8. Разбор модели процесса коммуникации.

Слайд 9. Упражнение «Вавилонская башня», из группы выбирается помощник для раздачи цветных жетонов для деления студентов по подгруппам, раздачи материала и контроля времени выполнения задания.

Участники делятся на 4 подгруппы. Каждому члену группы дается индивидуальное задание. Индивидуальные задания: кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист является строго конфиденциальным для одного участника. Например, «Башня должна иметь 10 этажей» – листок с такой надписью вручается одному участнику из подгруппы, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей! Второе задание: «Вся башня имеет коричневый контур» – это задание для следующего участника. «Над башней развивается синий флаг», «В башне всего 6 окон» и т.д. Участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос.

Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню. Время выполнения ограничено (5-7 минут).

Правила упражнения ясны? Студенты отвечают.

Помощник раздает материалы для выполнения упражнения, даёт сигнальный отсчет до трех, давая право участникам начать, выполнять упражнение. После выполнения упражнения, происходит обсуждение.

Слайды 10. Знакомство с понятием вербальная коммуникация, определение отличий вербальной коммуникации от вербального общения.

Слайды 11. Определение коммуникативных барьеров и подробный разбор причин их возникновения с приведением примеров.

Слайды 12. Очень часто бывает так,если нет взаимопонимания в общении, то в коммуникации между общающимися, нет взаимодействия. Сейчас мы, с вами выполнив упражнение «Автобус» и выясним, присутствует ли в вашей коммуникации взаимопонимание. Очень часто бывает так, что люди в своей жизни примеряют разнообразные социальные роли, эти роли являются частью личной, общественной жизни человека. Сейчас мы попробуем быть пассажирами общественного автобуса.

Группа остается поделенной по подгруппам от предыдущего упражнения, образуя четыре шеренги, все садятся лицом друг к другу так, чтобы напротив каждого кто-то сидел, помощник выдает подгруппам листы с заранее подготовленными заданиями.

**Преподаватель: -**Представьте себе, что все мы едем в автобусах: одна подгруппа едет в одном автобусе, а вторая – в другом и т.д. Автобусы остановились рядом в транспортном заторе. Вы сидите у окна и видите, что в другом автобусе прямо напротив вас и тоже у окна сидит ваш знакомый. Это большая удача, потому что вам надо срочно передать ему важную информацию, и вы, воспользовавшись ситуацией, делаете это. Но сделать это вы можете, только молча, без слов, не вербально. Времени у вас немного. Тот, кому передают информацию, должен постараться понять, что ему сообщает его знакомый.

+На первом этапе процедуры преподаватель предлагает одной шеренге выступать в роли передающих информацию, а второй принимающих сообщение. Следует дать возможность участникам подготовиться к выполнению процедуры. Когда все готовы, преподаватель предлагает кому-либо из первой шеренги начать передавать информацию, а всех остальных просит внимательно смотреть. После того как информация передана, те участник группы, кому она была предназначена, говорят, что они понял. Другие участники в это время могут высказывать свои версии вербализации данного текста. Это активизирует работу и позволяет приобрести более обширный материал для обсуждения, снижает напряженность. После этого передававшие информацию, говорит, правильно ли их поняли, и при необходимости вносят коррективы. После показа заданий всеми подгруппами, происходит обсуждение успешности выполнения упражнения.

Слайд 13. Рефлексия пройденного урока. Выполнение упражнения «Ладошки». Преподаватель озвучивает результаты достигнутых целей и задач, которые были поставлены в начале.

Слайды 14. В оставшееся время занятия преподаватель объявляет домашнее задание, составление синквейна на тему «Коммуникативные барьеры». По предлагаемому алгоритму разработать и составить стихотворение – синквейн к следующему уроку. Оценки за урок который сегодня был проведен, будут выставлены на следующем уроке, после проверки синквейна.

**Заключение**

Одним из важных требований, которые на сегодня предъявляют к образованию, является формирование личности успешного и конкурентноспособного выпускника образовательного учреждения, компетентного, ответственного, способного применять полученные умения, знания в повседневной жизни, самосовершенствоваться и добиваться положительных результатов.

Уроки-практикумы хорошо способствуют формированию коммуникативной компетентности и решают сразу несколько задач: повторение изученного материала и закрепление новых знаний.

Использование технологий в игровой форме создает положительный психологический климат на уроке, в коллективе и эффективную деятельность обучающихся.

**Учебно-методическое обеспечение:**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. - М.: Юнити, 2011. - 327с.

2. Маркова Е. И., Маркова И. Д. Коммуникативные барьеры в деловом общении и способы их преодоления//Наука и современность. - 2012. - №16. - С.54-59.

3. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации. - СПб.: Питер, 2011. - 286с.

4. Фалькова Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях. - СПб: СПбГу, 2007. - 563с.

5. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. - М.: Вагриус, 2009. - 374с.