**Статья на тему:** «**Создание условий для приобретения обучающимися теоретических знаний и формирования практических умений и навыков в области психологии делового общения при изучении дисциплин: «Психология и этика делового общения», «Этика и психология профессиональной деятельности», «Конфликтология» на основе комплексного использования интерактивных методов обучения» (**из опыта работы преподавателя высшей категории ГБОУ СПО НСО « Новосибирского Торгово-Экономического колледжа» Виноградовой Аллы Сергеевны).

Психолого-педагогическое сопровождение - это целостная, системно организованная деятельность, в процессе которой создаются социально- психологические и педагогические условия для успешного обучения и развития каждого учащегося.

Познания каждого обучающегося, его индивидуальных потребностей, творческого потенциала – главное направление работы психологической службы, которая включает следующие этапы:

1.Консультирование,

2. Диагностическую деятельность,

3. Развивающую и коррекционную деятельность,

4.Профилактическую деятельность.

Психолого – педагогический мониторинг осуществляется психологами в сотрудничестве с педагогами.

Задачами психолого – педагогического сопровождения являются:

1.Систематическое отслеживание уровня развития, обучения и воспитания каждого учащегося.

2.Создание социально – психологических условий для развития творческих и профессиональных способностей обучающихся,

3.Организация помощи обучающимся, имеющим проблемы в поведении и обучении.

Исходя из вышесказанного, организация психолого – педагогической деятельности преподавателя на занятиях и внеаудиторной деятельности должна включать в себя следующие этапы:

1.Создание благоприятных условий для развития, обучения и воспитания профессиональных качеств личности,

2.Формирование положительной «Я – концепции» учащегося,

3.Проведение дополнительных занятий, консультаций для учащихся, имеющих проблемы в знаниях.

Изучив программы учебных дисциплин, материалы Государственного образовательного стандарта для средних специальных учебных заведений и материалы федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования мной была сформирована методическая тема по психолого-педагогическому сопровождению обучающихся: «Создание условий для приобретения обучающимися теоретических знаний и формирования практических умений навыков в области психологии делового общения, при изучении дисциплин: «Психология и этика делового общения», «Этика и психология профессиональной деятельности», «Конфликтология» на основе комплексного использования интерактивных методов обучения».

Актуальность выдвинутой темы состоит в том, что в процессе подготовки специалистов главным является не только усвоение готовых знаний, но и развитие у выпускников психологических способностей к овладению методами познания и применения полученного опыта в сфере деловых отношений.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших факторов, определяющим шансы добиться успехов в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности, так как совместная деятельность людей не может быть нейтральной по отношению к нравственности.

Особая роль в этике деловых отношений принадлежит руководителю, так как в своем профессиональном и общечеловеческом поведении он должен являться примером для сотрудников, а так же для внешне деловых партнеров. Поэтому в своей работе я уделяю основное внимание воспитанию культуры профессионального поведения у обучающихся как будущих руководителей, развивая профессиональные компетенции в сфере: руководитель-подчиненный.

Мной разработаны практические занятия таким образом, чтобы на них отрабатывались основные способы организации совместной деятельности, то есть коммуникативные качества на основе комплексного использования интерактивных методов обучения: деловых игр, игровых ситуаций, участия в конференциях, в дебатах.

На занятиях студенты овладевают коммуникативной стороной общения, интерактивной и персептивной, то есть учатся устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами (при обыгрывании ролевых функций), учатся добиваться точного восприятия и понимания друг друга в процессе общения, а также учатся прогнозировать поведение деловых партнеров и направлять их поведение к желательному результату.

Большое внимание на практических занятиях уделяется речевой деятельности студентов.

В этой сфере деятельности обнаруживаются значительные проблемы, так как часть студентов, примерно 30% от общего числа обучающихся плохо владеют содержательной стороной речи (недостаточный словарный запас), нечеткое произношение отдельных слов, несоблюдение общих правил грамматики, неумение логично и последовательно строить предложения в тексте, а также и сам текст выступления.

От культуры речи зависят результаты деловых переговоров, а при публичном выступлении – степень убежденности аудитории в правоте слов.

Чем больше в языке человека слов и выражений, относящихся к его внутреннему миру, к особенностям его личности тем более позволяет этот язык понять, изменить себя, тем больше различий между людьми он может заметить. Поэтому руководитель должен знать последствия употребления им слов и выбирать те, что работают на созидание, а не на разрушение.

Профессиональная деятельность предполагает овладение навыками построения, подготовки и доведения до слушателя публичного выступления в различных формах – сообщения на служебных совещаниях, доклады на конференциях и семинарах, выступления на переговорах, презентациях.

Поэтому развитие делового общения реализуется через следующие основные формы работы студентов на занятии:

-деловая беседа,

-деловые переговоры,

-публичное выступление,

-деловое совещание,

-спор

В ходе выполнения заданий используются такие методы воздействия, как поощрение и критические замечания.

Психология делового общения - важнейший фактор не только становления и самосовершенствования будущего специалиста, но и его духовного и физического здоровья.

Кроме того, общение - универсальный опыт познания других людей, их внутреннего мира. Благодаря деловому общению обучающиеся приобретают неповторимый набор личностно-деловых качеств.

**Целью раскрытия методической темы является:**

Приобретение студентами теоретических знаний, практических умений и навыков в области психологии общения.

**Для достижения данной цели решаются следующие задачи:**

* Формирование коммуникативной компетентности в сфере делового общения;
* Развитие навыков эффективного профессионального общения;
* Использование знаний, полученных в области психологии общения и психологии конфликтных взаимодействий;
* Формирование навыков по соблюдению этических норм общения

Требования, предъявляемые к уровню подготовки обучающихся, позволяющие сформировать указанные компетенции, определяют определенную технологию и методы преподавания. Мой педагогический подход сформировался на основе, как своего практического опыта, так и на личностно-ориентированном подходе, разработанного в работах Ивановой В.А. «Формирование творческой активности».

Теоретические основы технологии строятся на организации коммуникативного взаимодействия между преподавателем и студентами, создании благоприятного морально-психологического климата.

Процесс преподавания дисциплин разбивается условно на три этапа:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы учебного процесса | Методы интерактивного обучения | Формы контроля | Качественные показатели |
| I Этап - Первичное овладение знаниями | Проблемная лекция, элементы эвристической беседы, элементы учебной дискуссии. | Наблюдение; тестовый контроль по разделам и отдельным темам, устный контроль - фронтальный и тематический. | -вычленяют из предложенного материала несколько вариантов по решению проблемы  -оценивают предложенные точки зрения |
| II Этап- контроль знаний (закрепление) | Коллективная мыслительная деятельность: решение конкретных ситуаций.  тестирование,  устные отчеты,  презентации. | Наблюдение;  практические работы;  деловые игры;  конференции;  презентации. | -вовлеченность всех членов группы в работу по решению предложенных задач  -выполнение ролевых функций в соответствии с заданной ситуацией  -самостоятельность выполнения работы |
| III Этап - развитие творческих и практических способностей, формирование профессиональных компетенций | Моделированное обучение, игровые и неигровые методы;  бинарные уроки | Итоговый комбинированный контроль: групповые отчеты, решение проблемных заданий | -предлагают способы решения конфликтных ситуаций  -самостоятельно моделируют ситуации по заданной теме и проигрывают их |

Технология преподавания включает в себя:

1. Создание атмосферы творческого поиска**: с помощью проблемного изложения** идет процесс активного поиска открытий учащимися новых знаний;

с помощью **информационно - рецептивного элемента:**

-наблюдения;

-интерпретации.

1. Создание условий для сотрудничества и взаимопомощи проходит через организацию работы в группах на практических занятиях, деловых играх

-воспитание культуры делового и межличностного взаимодействия;

-методы развития творческих способностей;

-постановка проблемы, создание проблемной ситуации и ее разрешение;

-дискуссии (обмен мнениями, интерес к сравнениям, самостоятельному мышлению);

1. Взаимная удовлетворенность общением преподавателя и студентов друг другом достигаются при помощи **элементов эмоционального стимулирования:**

-создание ситуации успеха в обучении;

-использование деловых игр и игровых форм;

с обязательной рефлексивной деятельностью, какой опыт получили.

В своей практической работе использую также элементы репродуктивные и продуктивные

**Репродуктивный элемент**.

Приемы:

-закрепление умение навыков;

-повторение пройденного материала;

Репродуктивный вариант включает в себя восприятие фактов, явлений, их последующее осмысление (установление связей, выделение главного и т. д.), что приводит к пониманию.

Основное из понятого (исходные положения, ведущий тезис, аргументация, доказательство, основные выводы) студент должен удерживать в памяти, что требует особой (мнемической) деятельности.

Запоминание понятого приводит к усвоению материала. Часть материала вполне достаточно довести до уровня овладения, что требует еще одного этапа – применения, использования его либо на уровне репродуктивном, алгоритмическом, либо на уровне поисковом (творческом).

**Продуктивный элемент.** В основе которого лежит организация исследовательской работы студентов. Она строится по следующим принципам:

Ориентировочный этап:

1. Формулирование условия задачи

2. Анализ условия задачи

3. Прогнозирование процесса и результатов, формулирование гипотезы

5. Составление плана (проекта, программы) решения

Исполнительский этап:

1. Выполнение научно-исследовательской работы

Контрольно-систематизирующий этап:

1. Выход на новые проблемы. Исполнение данной технологии проявляется в вовлечении студентов и их участии в научно-практических конференциях.

-презентации;

-решение конкретных ситуаций;

-решение заданий проблемного характера ;

-устные отчеты;

-промежуточный отчет с презентацией;

-групповые отчеты.

Для оценки деятельности были разработаны требования к видам контроля.

На итоговом контроле знаний студенты оцениваются по содержанию портфолио. Обеспечить максимальную активность студентов в формировании профессиональных компетенций помогает использование интерактивных методов при проведении бинарных уроков.

Результативность педагогической деятельности состоит в следующем:

На I Этапе учебного процесса, когда студенты знакомятся с психологией общения в сфере деловых отношений, примерно около 40% студентов отвечают на вопросы эвристической беседы и элементов учебной дискуссии

На II Этапе учебного процесса, при решении практических заданий на основе применения технологий делового общения при коллективной деятельности студентов, в эту работу включается уже около 65%.

На III Этапе студенты показывают скорость и техничность выполнения различных технологий, касаемых сферы этики и культуры межличностных отношений, а с в сфере разрешения конфликтов.

В деловой игре каждый участник играет роль, выполняет действия, аналогичные поведения людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. Это помогает участнику свободно экспериментировать и лучше осваивать профессиональные компетенции. Наблюдаем включение в работу примерно 92% студентов.

Комплексное использование интерактивных методов позволяет активизировать учебно-познавательную деятельность обучающихся, побуждает их к активной мыслительной деятельности и практической деятельности.