

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.О.26 Профессиональное общение в социальной сфере

Направление подготовки/специальность: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

**Автор программы:**

Доктор педагогических наук, доцент Курилович Надежда Васильевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 76).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «23» декабря 2020 г. Протокол № 4

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «20» января 2021 г. № 3.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины...	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	19
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	40
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	41
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	41

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-1 Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы

ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- проектный
- социально-технологический

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 03 Социальное обслуживание (в сфере социальной защиты населения)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-1 Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Применяет современные информационно-коммуникационные технологии для представления информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. Выявляет обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, проводит анализа данных статистической отчетности, проводит, при необходимости, выборочные социологические опросы населения
	ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Содействует активизации потенциала и собственных возможностей граждан - получателей социальных услуг, расширению возможностей самопомощи и взаимопомощи профессиональной деятельности в сфере социальной работы профессиональной деятельности в сфере социальной работы

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-1                      Способен                      применять                      современные  
информационно-коммуникационные технологии в профессиональной  
деятельности в сфере социальной работы

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения											
		Очная (семестр)						Заочная (семестр)					
		1	2	3	4	6	7	1	2	3	4	6	7

1	Ознакомительная практика	+	+	+	+			+	+	+	+		
2	Социальная геронтология					+	+					+	+
3	Экономические основы социальной работы					+	+					+	+

ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8
1	Конфликтология социальной работы			+	+						+	+			
2	Организация социальной работы в системе социальных служб						+	+						+	+
3	Основы социального образования	+	+						+	+					
4	Технологическая практика				+	+	+					+	+	+	
5	Технология социальной работы			+	+	+					+	+	+		

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Профессиональное общение в социальной сфере» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Профессиональное общение в социальной сфере» изучается в 2, 3 семестрах.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 8 з.е.

Очная: 8 з.е.

Заочная: 8 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>288</b>	<b>288</b>
Контактная работа	110	24
Лекции (Лекции)	46	12
Практические (Практ. раб.)	64	12
Самостоятельная работа (СР)	142	251
Экзамен	36	9
Зачет	-	4

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лекции	Практ. раб.	СР	



7	Установление обратной связи с клиентом социальной службы	7	3	3	2	21	25	Решение ситуационных задач
8	Учет индивидуальных особенностей клиентов социальных служб в профессиональном общении специалиста социальной работы	5	3	5	2	25	23	Реферат
9	Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия	4	2	7	3	21	25	Собеседование, опрос
10	Распознавание манипуляций и противодействие им.	3	-	6	1	17	23	Дискуссия
11	Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях	2	-	4	-	2	24	Тестирование прошлого года
12	Психологические факторы общения	3	-	3	-	2	31	Собеседование, опрос
13	Имидж делового человека Деловой этикет	2	-	-	-	-	4	Творческая работа
14	Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	2	-	-	-	-	-	Тестирование прошлого года

### Тема 1. Сущность и содержание понятия профессионального общения

#### (ОПК-1)

Лекция.

Лекция. Общефилософская концепция (Л.П.Будева, М.С. Каган, Б.Д. Парыгин, В.М. Соковин и др.) общения личности. Социологическая концепция общения (И.А. Бутенко, В.В. Крупина) как способ осуществления внутренней эволюции социальной структуры общества. Психологический подход в общении (А.А. Бодалев, А.А. Леонтьев, В.Н. Панферов и др.). Психологический анализ общения. Механизмы осуществления общения. Виды общения: деловое и личностное, инструментальное и целевое.

Межличностное взаимодействие, с позиции профессионального общения социального работника. Частные понятия: взаимопомощь, взаимопонимание, взаимное содействие, взаимное влияние. Прямое общение. Косвенное общение Мотивационное общение Средства профессионального общения. Этапы профессионального общения социального работника.

### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Изучение основных видов общения.
2. Целеполагание в профессиональном общении
3. Изучение основных видов общения: вербальное, невербальное и проксемальное.
4. Функции профессионального общения:

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задания для самостоятельной работы

- 1 Углубленное изучение материала.
- 2 Сопоставьте понятия «деловое общение» и «профессиональное общение». В чем принципиальная разница между ними?
- 3 Выделите главную цель профессионального общения.
- 4 Перечислите принципы профессионального общения
- 5 Дайте характеристику невербальных средств общения. Приведите примеры невербального общения между специалистом социальной работы и клиентом.
- 6 Заполнение таблицы. Соотнесите функции профессионального общения специалиста социальной работы и их характеристики.

## **Тема 2. Социальные роли специалистов социальной работы в профессиональном общении**

### **(ОПК-1)**

### **Лекция.**

Лекция.

Связь между профессией, опытом общения и межличностной перцепцией. Коммуникативная компетентность. Культура профессионального общения специалиста социальной работы как составляющая общей культуры специалиста. Психологическая культура специалиста социальной сферы. Специфика профессионального общения социального работника. Нивелирование между общественными (социальными) и личностными (психологическими) отношениями. Понятие социальной роли. Типы и виды позиций в групповой работе: функциональные; ролевые; личностные. Групповое взаимодействие

### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Роль специалиста социальной работы.
2. Общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения.
3. Виды установок отношения социального работника к клиентам, к коллегам.
4. Основные группы социальных ролей социальных работников. Процедурные роли. Поддерживающие роли. Эгоцентрические роли.
5. Типы пристройки к партнеру.
6. Ролевые конфликты, межролевой конфликт

### **Задания для самостоятельной работы.**



Задания для самостоятельной работы

1. Заполните таблицу, в соответствии с классификацией позиций в групповой работе (по А. В. Петрову)
2. Проанализируйте понятие «социальная роль», и выявите ее особенности.
3. Какие социальные роли используются специалистом социальной работы в профессиональной деятельности? Приведите примеры.
4. Сопоставьте роли и типы
5. Интерактивное упражнение:

Участникам раздаются листы с проблемными ситуациями (см. в приложении). После 7-10 минут работы по ситуации, окружающие должны определить, кто был в какой роли. Игроки, роль которых не узнали, считаются не справившимися с заданием.

### **Тема 3. Коммуникативный потенциал специалиста социальной работы как основа эффективного профессионального общения**

#### **(ОПК-1)**

##### **Лекция.**

Лекция.

Коммуникативные способности. Коммуникативная компетентность. Мотивационно-ценностный компонент профессионального общения. Содержательный компонент профессионального общения. Практический компонент профессионального общения. Коммуникативный потенциал социального работника.

Этапы профессионального общения социального работника с социальным клиентом. Информационно-коммуникативный этап. Аффективно-коммуникативный этап.

##### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Техника общения. Техника профессионального общения
2. Техника понимающего общения.
3. Правила понимающего реагирования. Приемы понимающего реагирования.
4. Техника директивного общения. Приемы директивного реагирования:

##### **Задания для самостоятельной работы.**

Задания для самостоятельной работы

- 1 Сравните компоненты профессионального общения специалиста социальной работы. Какой компонент Вы считаете для себя наиболее важным?
- 2 Пройдите тест по изучению потребности в профессиональном общении социального работника (тест в приложении).
- 3 Чем отличается понятие «техника общения» и «техника профессионального общения»?
- 4 Выделите основные приемы понимающего реагирования
- 5 Приведите примеры использования специалистом социальной работы техники директивного общения.
- 6 Дайте краткую характеристику приемов директивного реагирования. Приведите примеры их применения специалистом социальной работы.
- 7 Проанализируйте таблицу «Характеристика результатов взаимодействия компонентов профессионального общения специалиста социальной работы». Смоделируйте ситуацию возможного развития беседы в соответствии с практическим компонентом профессионального общения

## Тема 4. Коммуникативная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

(ОПК-1)

### Лекция.

Лекция.

Психологическая спецификация профессионального общения. Суть коммуникативного процесса. Структура коммуникативного влияния. Взаимодействие коммуникатора и реципиента. Система кодификации и декодификации. Схема коммуникационного процесса. Достоверность источника Фильтрование Внутригрупповой язык Различие статуса. Давление времени Перегрузка общения Операционная мыследеятельность у специалиста социальной работы и клиента

### Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Специфические коммуникативные барьеры: барьеры в профессиональном общении социального работника компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.
2. Семантический барьер приема структурирования информации Стилистический барьер.
3. Фонетический барьер.
4. Барьер установки.
5. Барьер психологической защиты.
6. Барьер характера.

### Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. В чем заключается суть коммуникативного процесса в профессиональном общении специалиста социальной работы?
2. Охарактеризуйте структуру коммуникативного процесса и основные его составляющие.
3. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
4. Опираясь на схему, дайте характеристику коммуникативным барьерам.
5. Сравните семантический барьер и стилистический барьер. В чем отличие?
6. Приведите пример фонетического барьера из предложенных ситуаций (см. приложение)

## Тема 5. Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

(ОПК-1)

### Лекция.

Лекция.

Интерактивная сторона общения. Действие — главное содержание общения. Психологическое содержание процесса обмена действиями. Теория действия. Структура социального действия. Характеристики структуры профессионального общения как процесса взаимодействия по Щепанскому.

Транзактный анализ. Профессиональное общение как взаимодействие. Ориентация на контроль и ориентация на понимание открытостью или закрытостью предметной позиции в общении.

Классификация ситуаций взаимодействия. Социально-ориентированные, предметно-ориентированные и личностно-ориентированные ситуации.

Стиль общения. Основные стили действий: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

### Практическое занятие.

Практическое занятие.

«Командная работа».

Кооперация как форма групповой интеграции.

Тип взаимодействий — конкуренции.

Конфликт как особая форма (или вид) взаимодействия.

основных характеристики конфликта: структура, динамика, функции и типология конфликтов.

Конструктивные и деструктивные конфликты.

Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задания для самостоятельной работы

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения.
2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
3. На каком из приведенных в главе уровней взаимодействия предпочитаете общаться Вы?
4. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
5. По предложенным ситуациям (см. приложение) имитируйте работу специалиста социальной работы с клиентом по позициям Взрослый – Ребенок, Родитель – Ребенок. В чем заключается разница?
6. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
7. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия, каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
8. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов.
9. Сопоставьте ритуальный стиль общения и манипулятивный.

## **Тема 6. Перцептивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы**

### **(ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Лекция.

Взаимопонимание между партнерами в процессе общения. Понятие перцепция. Задачи перцептивного общения. Межличностная перцепция. Оценка статуса собеседника: внешний вид, поведение, манеры и стиль

Регулятор последующего поведения. Ошибки восприятия. Предрассудки и предубеждения. Эффект ореола. Эффекты первичности и новизны.

Способы воздействия социального работника на клиента: заражение, внушение, подражание.

Фактор «отношение к нам». Проекция. Фактор привлекательности.

Эффект снисходительности. Эффект фаворитизма.

#### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Социальный стереотип, профессиональные стереотипы, физиогномические, этнические.
2. Психологические механизмы восприятия в процессе общения: социальная стереотипизация на основе превосходства, привлекательности, отношения; идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Задания для самостоятельной работы

1. Выделите основные задачи перцептивной стороны профессионального общения специалиста социальной работы.
2. Проанализируйте два основных источника информации о клиенте, которые получает специалист социальной работы при первой встрече.

- 3 Какова роль первого впечатления в профессиональном общении?
- 4 Разработайте рекомендации для специалиста социальной работы по формированию позитивного впечатления у клиента при первой встрече.
- 5 Опишите последствия, которые могут быть при искаженном восприятии клиента.
- 6 Сравните существующие профессиональные стереотипы. Укажите их основные отличия. Какие стереотипы, по вашему мнению, присущи для специалиста социальной работы?
- 7 Приведите примеры «первичности» и «новизны» при общении специалиста социальной работы и клиента. Могут ли они повлиять на действия специалиста социальной работы?

## **Тема 7. Установление обратной связи с клиентом социальной службы**

### **(ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Лекция.

Процесс слышания в профессиональном общении. Профессиональное слушание Потребность в слушании у клиентов социальных служб. Приемы профессионального слушания. Прием — «Подача позитивного сигнала». Сигналы «зеркального отражения чувств». Техники (приемы) установления обратной связи. Расспрашивание. Перефразирование, или вербализация. Отражение чувств. Резюмирование.

#### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Вопросно-ответный комплекс в профессиональном общении специалиста социальной сферы
2. Формулировка вопросов и ответов.
3. Виды вопросов в профессиональном общении специалиста социальной работы. По степени выраженности: явные и неявные вопросы. По структуре: простые и сложные. По способу запроса: уточняющие и восполняющие вопросы. По количеству возможных ответов: открытые и закрытые. По отношению к познавательной цели: узловые и наводящие. По правильности постановки: корректные и некорректные. Наводящие вопросы, вопросы для проработки информации общего характера, детализированные, вопросы об ощущениях, вопросы о взглядах, вопросы о поведении.
4. Открытые вопросы. Закрытые вопросы
5. Ответ. Основные функции ответа.
6. Виды ответов. По области поиска: прямые и косвенные. По объему информации: полные и частичные.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Задания для самостоятельной работы

1. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
2. Смоделируйте ситуацию беседы специалиста социальной работы с клиентом с применением приемов профессионального слушания.
3. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
4. Обоснуйте необходимость перефразирования в профессиональном общении специалиста социальной работы
5. Интерактивное упражнение:  
Работа предполагается в парах. В соответствии с выбранной проблемной ситуацией необходимо составить ряд вопросов и подготовить на них ответы (аргументировать поставленные вопросы).
6. Составьте по одной из предложенных ситуаций (см. приложение) перечень вопросов для клиента, учитывая виды вопросов и их целевую постановку.

## **Тема 8. Учет индивидуальных особенностей клиентов социальных служб в профессиональном общении специалиста социальной работы (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Лекция.

Гендерная идентификация. Виды гендерной идентичности: маскулинный тип; феминный тип; андрогинный тип; неопределенный тип. Гендерные различия в сфере деловых коммуникаций. Основные национально-психологические характеристики клиентов социальных служб. Стратегия и тактика межнациональных отношений с позиции профессионального общения.

### **Практическое занятие.**

**Практическое занятие.**

1. Углубленное изучение материала.
2. Возрастные особенности клиентов в процессе профессионального общения.

### **Задания для самостоятельной работы.**

**Задания для самостоятельной работы**

1. Какие характерные черты представителей народов Средней Азии следует учитывать специалисту социальной работы в процессе профессионального общения?
2. Составьте перечень необходимых профессиональных качеств специалиста социальной работы, требуемых при профессиональном общении с гражданами различных национальностей
3. Заполните таблицу
4. В чем отличие профессионального общения специалиста социальной работы с клиентом маскулинного и феминного типов?
5. Какие особенности необходимо учитывать специалисту социальной работы в профессиональном общении с пожилым человеком?

## **Тема 9. Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Лекция.

Сущность понятий убеждение и внушение как способов коммуникативного взаимодействия. Способы убеждения: прямой и косвенный. Виды воздействия. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение. Форма непосредственного психического воздействия (внушение). Классификация приёмов внушения. Приемы прямого внушения. Приемы косвенного внушения. Приемы скрытого внушения

### **Практическое занятие.**

**Практическое занятие.**

1. Основные правила убеждения.
2. Схема убеждения
3. Освоение приемов убеждения.
4. Десять советов известного юриста

### **Задания для самостоятельной работы.**

**Задания для самостоятельной работы**

1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

### **По вертикали:**

1. К аргументам какого собеседника мы относимся более критически?

2. Автор правила: «Не загоняйте собеседника в угол».
4. Какое внутреннее состояние человека выражают, руки, открытые ладонями вверх?
5. Одна из человеческих потребностей высокого уровня, это потребность в...
11. Состояние, выражаемое жестом: «руки скрещены на груди».
12. Что означает взгляд собеседника в сторону от вас?
13. Автор приема убеждения, включающего два «да».
14. Состояние собеседника, который сидит на краешке стула, склонившись к говорящему; голова слушателя слегка наклонена, опирается на руку.
16. Состояние говорящего, когда он непроизвольно касается пальцами своего носа или век.
18. Самый эффективный вербальный способ расположить к себе собеседника.
19. Высшая потребность человека — потребность в...
22. Состояние, выражаемое жестом: «рука в кармане, большой палец снаружи».
23. Состояние собеседника, который старается на вас не смотреть.
26. Характеристика человека, влияющая на убедительность его аргументов.
28. Смысл жеста, когда слушающий прикрывает рот рукой.
32. К аргументам... собеседника мы относимся более снисходительно.

### **По горизонтали:**

3. Условия какой капитуляции принимаются более легко?
5. Смысл жеста: «говорящий жестикулирует сжатым кулаком».
6. Наука, обучающая красноречию и умению убеждать.
7. Способ заставить другого сделать так, как вы хотите.
8. Переубеждая собеседника, начинайте с того, в чем вы...
9. На убедительность аргументов влияет... убеждающего.
10. Одна из базовых потребностей человека — это потребность в...
15. Слова, действия (или бездействие), способные привести к конфликту.
17. Невербальное средство общения, демонстрирующее добро-желательное отношение к собеседнику.
20. Автор формулы, выражающей функциональную зависимость между решением действовать, значимостью цели и вероятностью ее достижения.
21. Прием достижения согласия, искусство которого определяется так: «Прежде чем резать пирог, увеличьте его».
24. Состояние человека, который, здороваясь, протягивает руку ладонью вверх.
25. Состояние собеседника, сидящего «верхом» на стуле.
27. Состояние слушателя, когда его голова непроизвольно наклонена набок.
29. Ноги или все тело человека, обращенные к выходу, означают его желание...
30. Состояние человека, «застегнутого на все пуговицы».
31. Расслабленные кисти рук означают... человека.
33. Сила аргументов должна определяться с точки зрения...
34. Способность к сопереживанию, умение понять чувства и состояние другого человека.

## **Тема 10. Распознавание манипуляций и противодействие им. (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Лекция.

Понятие о манипуляции в общении и о его распознавании и противодействии манипуляции. Приемы манипуляции. Основные методы воздействия: подстройка и последующее ведение; прямое обращение; якоря; речевые стратегии; мотивация.

Технология влияния. Модель скрытого управления и его этапы. Теория скрытого управления. Анализ взаимодействий при скрытом управлении. Трансактный анализ. Виды трансакций. Примеры трансактного анализа манипуляций.

### **Практическое занятие.**

#### **Практическое занятие.**

1. Защита от манипуляций
2. Универсальная блок-схема защиты от манипуляций
3. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях
4. Манипулирование подчиненными
5. Скрытое управление и манипулирование руководителем
6. Манипулирование собранием или совещанием
7. Скрытое управление и манипулирование в деловых отношениях
8. Как выходить из трудных ситуаций

### **Задания для самостоятельной работы.**

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

#### **По горизонтали:**

2. Позиция при общении, характеризующаяся рассудительно-стью.
6. Отношение «Родитель»—«Взрослый».
9. Американский психолог, создатель трансактного анализа.
10. Позиция при общении, характеризующаяся безапелляцион-ностью, уверенностью в своей правоте, стремлением к покровительству.
11. Защита от манипуляции.
12. Отношение «Родитель»—«Дитя».
14. Вид психологической «пристройки», при которой слова воспринимаются наилучшим образом.
16. Управление собеседником с помощью умелого задания позиций при общении.
17. Отношение «Взрослый»—«Взрослый».
18. Вид «пристройки», характеризующейся равенством позиций партнеров.
19. Отношение «Дитя»—«Дитя».
20. Отношение «Дитя»—«Родитель».

#### **По вертикали:**

1. Видный российский теоретик театра, введший для анализа взаимодействий понятие «пристройки» (сверху, снизу, рядом).
3. Отношение «Дитя»—«Взрослый».
4. Взаимодействие партнеров по общению, сопровождающееся заданием позиций каждого.
5. Отношение «Взрослый»—«Дитя».
7. Вид «пристройки», осуществляемой при замечании, прика-зании, поучении.
8. Позиция при общении, характеризующаяся эмоционально-стью, неуверенностью в себе, готовностью к подчинению.
13. Отношение «Взрослый»—«Родитель».
15. Отношение «Родитель»—«Родитель».

#### **По вертикали:**

1. Видный российский теоретик театра, введший для анализа взаимодействий понятие «пристройки» (сверху, снизу, рядом).
3. Отношение «Дитя»—«Взрослый».

4. Взаимодействие партнеров по общению, сопровождающееся заданием позиций каждого.
5. Отношение «Взрослый»—«Дитя».
7. Вид «пристройки», осуществляемой при замечании, приказании, поучении.
8. Позиция при общении, характеризующаяся эмоциональностью, неуверенностью в себе, готовностью к подчинению.
13. Отношение «Взрослый»—«Родитель».
15. Отношение «Родитель»—«Родитель».

## **Тема 11. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Лекция.

Управление конфликтными ситуациями. Схема возникновения случайных конфликтов. Четыре правила бесконфликтного поведения. «Каталог» конфликтогенов. Неслучайные конфликты. Формулы конфликтов. Классификация и типология конфликтов. Взаимосвязи между составляющими конфликта.

### **Практическое занятие.**

#### **Практическое занятие.**

1. Конфликты в учреждениях и организациях.
2. Конфликтные личности.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

##### **Задания для самостоятельной работы**

1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

#### **По вертикали:**

2. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта.
3. Вид конфликтогена, проявляющегося в излишней уверенности в своей правоте.
7. Вид конфликтогена, реализуемого в восторженных рассказах о своих истинных или мнимых успехах.
8. Агрессивность, проявляющаяся как реакция на сложившиеся обстоятельства.
9. Способ снятия агрессивности, состоящий в том, чтобы выговориться, «поплакаться».
12. Для разрешения конфликта главное — это... конфликтную ситуацию.
15. Слова, действия (или бездействие), способные привести к конфликту.
18. Формулировка конфликтной ситуации должна подсказывать, что надо...
19. Необходимо задавать себе вопросы... пока не докопаешься до первопричины конфликта.

#### **По горизонтали:**

1. Формулируя конфликтную ситуацию, постарайтесь обойтись... слов.
3. Открытое противостояние людей.
4. Способ погасить агрессивность, приемлемый преимущественно для рационалистов.
5. Пути снятия агрессии, построенные на двигательной активности.
6. Чтобы обеспечить бесконфликтность общения, надо делать как можно больше... посылов.
9. Конфликтоген: люди, которые его допускали, в первом псалме Давида осуждались наряду с безбожниками и грешниками.
10. Проявление превосходства с оттенком доброжелательности.
11. Закономерность... конфликтогенов.
13. Формулировать конфликтную ситуацию лучше всего... словами.
14. Один из типов конфликтогенов — проявление...



16. Наиболее распространенный тип конфликтогенов — стремление к...
17. Агрессия, проявляющаяся как черта личности.
20. Одно из правил бесконфликтного общения — проявить к собеседнику.
21. Накопившиеся противоречия, содержащие причину конфликта, — это... ситуация.
22. Источник конфликтогенов, состоящих в том, что некто добивается чего-то для себя за счет других.

#### **По вертикали:**

1. Тип конфликтных личностей, характеризующихся стремлением быть всегда в центре внимания.
2. Конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся один у другого в подчинении.
4. Конфликты, приносящие пользу организации.
5. Неудобный... работы — одна из причин конструктивных конфликтов.
6. Простой, "вынужденные отпуска, штурмовщина — проявления...
7. Одна из причин конфликтов — низкий уровень...
8. Вертикальные конфликты составляют до... процентов всех производственных конфликтов.
11. Конфликты, в которых имеются и вертикальная и горизонтальная составляющие.
12. Отсутствие четкости в... обязанностей как источник конфликтов.
13. Руководитель не должен быть... личностью.

#### **По горизонтали:**

1. Конструктивные конфликты должны разрешаться прежде всего в... сфере.
3. Конфликты, порождаемые необъективными причинами.
5. Конфликты, участники которых не находятся в подчинении один у другого.
7. Конфликты, приносящие вред организации.
9. Конфликты, порождаемые объективными причинами.
10. Документы, с помощью которых реализуется постулат управления: «Управлять лучше с помощью принципов, а не приказов».
14. В школе верховой езды не... наездника, удержавшегося на вздыбившейся лошади.
15. Одна из важнейших причин конструктивных конфликтов — плохая... труда.
16. Позитивное разрешение конструктивных конфликтов способствует... производства и управления.

## **Тема 12. Психологические факторы общения (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Лекция.

Пантомимика. О чем могут сказать лицо и голос человека. «Словарь» телодвижений. Эффекты восприятия. Первое впечатление: значение и ошибки

### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Как «читать» собеседника.

### **Задания для самостоятельной работы.**

**Задания для самостоятельной работы**

1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

#### **По вертикали:**

1. Лучше всего воспринимается наиболее... приветствие.
2. Какой вариант (первый или второй) вы предпочтете, если собеседник вмешивается в ваш рассказ: 1) «Сначала выслушай, а потом критикуй!»; 2) «Давай дадим друг другу по 5 минут, выслушаем, а потом обсудим»?
3. Утверждение в форме вопроса — вот смысл вопроса, называемого...

4. Позиция в общении, характеризующаяся тем, что человек, ее занявший, учит, требует, оценивает, покровительствует.
5. Вопрос, на который предполагается односложный ответ («да» или «нет»), называется...
6. Убеждая, исключите... аргументы
7. Отношения «Родитель»—«Родитель».
8. Отношения «Дитя»—«Дитя».
10. Позиция в общении, характеризующаяся преобладанием эмоций или беспомощности.
12. Внешняя привлекательность помощника... имидж руководи-теля, если они одного пола.
13. Возражая оппоненту, нужно начинать с того, в чем вы...
14. Небольшое преувеличение достоинства, которое собесед-ник желает видеть в себе.
15. Наиболее убедительный порядок аргументов указывается правилом...
17. Деловому человеку не стоит экспериментировать со своей внешностью после... лет.
19. «Гормоны удовольствия».
20. Понижает или повышает курение интенсивность деловой встречи?
22. Результат использования слов, терминов, непонятных собеседнику: достижение вами преимущества или раздраже-ние партнера?
24. Чтобы встреча не затянулась, руководитель может устано-вить температуру... комфортной.
25. Сильная освещенность в помещении... продолжительность деловой встречи.
28. Отношения «Родитель»—«Дитя».

#### **По горизонтали:**

1. Внешняя привлекательность переводчика как бы... имидж руководителя, если они разного пола.
9. В преддверии деловой встречи неплохой темой может быть...
11. Тип собеседника, часто оперирующего словами, связанны-ми с тяжестью—легкостью, теплом—холодом.
12. Прозорливый руководитель не разрешает подчиненным обращаться к нему с вопросами, не имея...
16. Человек, преимущественно ориентированный на свой внутренний мир.
18. Compliments подчиненным следует говорить...
21. При слове «нет» выделяется...
23. Наличие настенных часов в комнате переговоров... продол-жительность встречи.
26. Как большинство людей воспринимают привычку говорить «о'кей» в беседе русскоязычных партнеров?
27. Вопрос, имеющий целью задать направление разговору, называется...
29. Тип собеседника, часто оперирующего зрительными ассоци-ациями, — это...
30. Тип собеседника, предпочитающего сравнения слухового ряда.
31. Человек, преимущественно ориентированный на окружа-ющих.

### **Тема 13. Имидж делового человека Деловой этикет (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Лекция.

Что и как влияет на формирование имиджа.

Имидж деловой женщины.

Ваш внешний облик.

Формирование имиджа.

#### **Практическое занятие.**

Практическое занятие.

1. Встреча. Приветствие. Представление
2. Визитная карточка делового человека
3. Этика деловых контактов.
4. Правила делового этикета

#### **Задания для самостоятельной работы.**

##### **Задания для самостоятельной работы**

1. Эффект восприятия, в силу которого при поступлении противоречивой информации мы больше доверяем той, что поступила раньше, — это «эффект...
2. В деловом общении не всегда нужно быть максимально...
3. Влияет ли одежда на успех в делах?
4. Эффект восприятия, проявляющийся в том, что люди считают способным на меньшее того, кто потерпел неудачу, — это «эффект...
5. В беседе с малознакомым партнером довольно опасно...
6. Эффект восприятия, заключающийся в том, что человека, достигшего в чем-либо успеха, окружающие считают способным на большее и в других отношениях.
7. В деловом общении следует демонстрировать... для критики.
8. Эффект восприятия, в силу которого приятного нам человека мы наделяем достоинствами, а неприятного — недостатками, это эффект...

### **Тема 14. Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Лекция.

Методы воздействия на деловую среду. Техника выступления. План выступления. Содержание речи (вступление, основная часть речи, заключительная часть, антураж). Психологические факторы в процессе выступления. Оптимизация совещаний. Совещания: назначение и степень эффективности. Проведение совещания.

#### **Практическое занятие.**

##### **Практическое занятие.**

1. Телефонный практикум.
2. Правила деловой переписки.
3. Электронная связь в деловых коммуникациях

#### **Задания для самостоятельной работы.**

##### **Задания для самостоятельной работы**

1. Прежде чем начать выступление, нужно сделать...
2. Вступление к речи должно быть...
3. Продолжительность оперативных и инструктивных совещаний не должна превышать... минут.
4. Планирование совещания начинается с того, что определяется его...
5. В основу выступления должны быть положены... слушателей.
6. При прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие...
7. Позиция в общении, характеризующаяся рассудительностью.
8. Японская система принятия коллективных решений без проведения совещания.
9. Наличие часов на стене в помещении, где проходит совещание, способствует... его длительности.
10. Вид совещаний, требующих наибольшей подготовки.
11. Совещание — это работа коллективного...
12. Оптимальное число участников обсуждения — до... человек.
13. Длительность совещания сокращает его основательная...
14. Наиболее оперативное средство передачи письменной информации — это...

15. Выступающий должен стараться смотреть на...
16. В основе выступления лежит одна или несколько... идей.

#### 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

##### 4.1. Распределение баллов:

##### 2 семестр

- текущий контроль – 65 баллов
- контрольные срезы – 2 среза: 5 баллов, 15 баллов
- премиальные баллы – 10 баллов
- ответ на экзамене: не более 20 баллов

##### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Сущность и содержание понятия профессионального общения	<b>Собеседование, опрос(контрольный срез)</b>	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>

2.	Социальные роли специалистов социальной работы в профессиональном общении	Кейс	25	<p>16-25 баллов - студент максимально активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>11-15 баллов - студент достаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал; сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>6-10 баллов - студент проявляет средний уровень активности в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций; демонстрирует неполные знания, умение работать с материалом и способность мыслить; не всегда проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал проявляется на среднем уровне; не всегда высказывает свое отношение к описываемым явлениям и событиям, не стремится давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>1-5 баллов - студент недостаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций по интересу; демонстрирует слабо сформированное умение работать с материалом и способность мыслить; не стремится высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; затрудняется давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p>
3.	Коммуникативный потенциал специалиста социальной работы как основа эффективного профессионального общения	Тестирование(контрольный срез)	15	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

4.	Коммуникативная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	Реферат	10	<p>9-10 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>7-8 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;</p> <p>5-6 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы</p> <p>3-4 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления</p> <p>1-2 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
5.	Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	Дискуссия	10	<p>9-10 баллов – студент максимально активен: старается высказаться по каждому вопросу; его ответы грамотны и логичны; четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; терпеливо выслушивает иную точку зрения; имеет свое мнение; умеет его отстоять; соблюдает правила делового общения.</p> <p>7-8 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>5-6 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; не следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>3-4 балла – студент не достаточно активен; принимает участие в обсуждении только заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, часто ошибочное, вступает в деловой спор.</p> <p>1-2 балла – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>

		Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
6.	Перцептивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	Контрольный срез	15	<p>11-15 баллов - студент достаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать, сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>6-10 баллов - студент проявляет средний уровень активности в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций; демонстрирует неполные знания, умение работать с материалом и способность мыслить; не всегда проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал проявляется на среднем уровне; не всегда высказывает свое отношение к описываемым явлениям и событиям, не стремится давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>1-5 баллов - студент недостаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций по интересу; демонстрирует слабо сформированное умение работать с материалом и способность мыслить; не стремится высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; затрудняется давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p>
7.	Премияльные баллы		10	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 5 баллов

8.	Ответ на экзамене	20	5-10 баллов – студент знает базовые основы дисциплины, способен выполнить практическое задание 10-20 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания, выполнил практическое задание
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	30	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
10.	Итого за семестр	105	

### 3 семестр

- текущий контроль – 40 баллов
- контрольные срезы – 3 среза: 10 баллов, 10 баллов, 5 баллов
- премиальные баллы – 10 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

### Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Установление обратной связи с клиентом социальной службы	Решение ситуационных задач	16	<p>16-20 баллов - студент максимально активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>11-15 баллов - студент достаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал; сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>6-10 баллов - студент проявляет средний уровень активности в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций; демонстрирует неполные знания, умение работать с материалом и способность мыслить; не всегда проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал проявляется на среднем уровне; не всегда высказывает свое отношение к описываемым явлениям и событиям, не стремится давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p> <p>1-5 баллов - студент недостаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций по интересу; демонстрирует слабо сформированное умение работать с материалом и способность мыслить; не стремится высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; затрудняется давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p>



2.	Учет индивидуальных особенностей клиентов социальных служб в профессиональном общении специалиста социальной работы	Реферат	6	<p>9-10 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>7-8 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;</p> <p>5-6 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы</p> <p>3-4 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления</p> <p>1-2 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
3.	Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

4.	Распознавание манипуляций и противодействие им.	<b>Дискуссия(контрольный срез)</b>	10	<p>9-10 баллов – студент максимально активен: старается высказаться по каждому вопросу; его ответы грамотны и логичны; четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; терпеливо выслушивает иную точку зрения; имеет свое мнение; умеет его отстоять; соблюдает правила делового общения.</p> <p>7-8 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>5-6 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; не следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>3-4 балла – студент не достаточно активен; принимает участие в обсуждении только заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, часто ошибочное, вступает в деловой спор.</p> <p>1-2 балла – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>
5.	Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях	<b>Тестирование прошлого года(контрольный срез)</b>	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
6.	Психологические факторы общения	<b>Собеседование, опрос(контрольный срез)</b>	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

7.	Имидж делового человека Деловой этикет	Творческая работа	8	<p>8-10 баллов - проявляет способность осмыслить вопрос (проблему) творчески, дать неоднозначную оценку (или несколько её вариантов) того или иного решения. Предлагаемые решения отличаются вариативностью, гибкостью использования имеющихся знаний, продуцированием значительного количества идей. Проявляет умение мыслить нестандартно, оригинально, находить эффективное применение результатам выполненного задания.</p> <p>6-7 баллов - способен осмыслить содержание творческого задания, вникнуть в суть, предложить несколько вариантов его решения. Суждения не всегда бесспорны не отличаются оригинальностью, но вместе с тем видны хорошее знание материала, владение профессионально-педагогической терминологией</p> <p>4-5 баллов - суть содержания творческого задания воспринимается не сразу; решения даются стандартные, без привлечения дополнительных источников; не проявляет способности мыслить неординарно, решения традиционные, однотипные; знание материала удовлетворительное.</p> <p>1-3 балла - выполнение творческого задания дается студенту с трудом; не способен мыслить оригинально не стремится вникнуть в суть задания, решения не предлагаются или предлагаются неверные, не владеет терминологией, стремится уйти от ответа, на замечания и поправки преподавателя не реагирует.</p>
8.	Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	Тестирование прошлого года	5	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>5 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>4 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
9.	Премияльные баллы		10	<p>Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 5 баллов</p>
10.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».</p>
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене		30	<p>Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы</p>
12.	Итого за семестр		95	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
----------------------	----------------------

85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Дискуссия

#### Тема 5. Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

##### Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

##### Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирины Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

#### Тема 10. Распознавание манипуляций и противодействие им.

##### Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

##### Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирины Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

### Кейс

#### Тема 2. Социальные роли специалистов социальной работы в профессиональном общении

Типовые темы кейс-ситуации «Проблемные профессиональные ситуации социального работника для дальнейшего группового и индивидуального обсуждения»

Инструкция к анализу проблемной ситуации в профессиональной деятельности специалиста социальной работы

Вам предлагается достаточно типичная ситуация, с которой встречается специалист социальной работы в ходе профессиональной деятельности.

Для ее разрешения, помимо грамотного выбора конкретной технологии социальной работы, специалисту необходимо применить знания в области профессионального общения.

Целью анализа ситуации является выявление умения профессионального общения социального работника, для обеспечения осуществления успешного решения проблемы.

Для ее достижения необходимо внимательно ознакомиться с содержанием предлагаемой ситуации.

Задания студентам

1. Определить проблемное поле профессионального общения социального работника с клиентом.
2. Подобрать нормативно-правовое обеспечение, необходимое при разрешении данной ситуации.
3. Оценить, какие коммуникативные функции выполняет специалист социальной работы при разрешении данной проблемы.
4. Выделить социальные организации, учреждения, службы ресурсы которых: а) необходимо использовать при разрешении ситуации; б) потенциально могут быть включены в комплексное решение данной проблемы.
5. Подобрать технологии профессионального общения в социальной работе и Вашего индивидуального стиля общения.
6. Определить границы этически допустимого вмешательства специалиста социальной работы: а) в жизнедеятельность клиента и его ближайшего окружения; б) в деятельность других организаций, задействованных при разрешении проблемной ситуации.
7. Составьте план беседы с клиентом

Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирина Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

## Реферат

Тема 4. Коммуникативная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

Типовые темы рефератов

1. Понятие общения и его роль в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе
2. Какова сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Виды общения и их характеристики
4. Техники понимающего общения

5. Техники директивного общения
6. Методы развития коммуникативных способностей
7. Методы социально-психологического тренинга
8. Дискуссионные методы
9. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
10. Функции профессионального общения специалиста социальной работы
11. Этапы технологии, применяемая социальным работником, использующим коммуникативную модель
12. Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения социального работника
13. Синхронизация, по М. Аргайлу

#### Тема 8. Учет индивидуальных особенностей клиентов социальных служб в профессиональном общении специалиста социальной работы

##### Типовые темы рефератов

1. Понятие общения и его роль в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе
2. Какова сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Виды общения и их характеристики
4. Техники понимающего общения
5. Техники директивного общения
6. Методы развития коммуникативных способностей
7. Методы социально-психологического тренинга
8. Дискуссионные методы
9. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
10. Функции профессионального общения специалиста социальной работы
11. Этапы технологии, применяемая социальным работником, использующим коммуникативную модель
12. Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения социального работника
13. Синхронизация, по М. Аргайлу

### **Собеседование, опрос**

#### Тема 1. Сущность и содержание понятия профессионального общения

1. Особенности личностно-ориентированного подхода к профессиональному общению в социальной работе.
2. Определение роли и основных особенностей и характеристики общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
3. Понятие: социальная роль.
4. Связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности.
5. Влияние прав и обязанностей личности, общественного мнения, общества в целом на социальную роль специалиста социальной работы.
6. Приобретенные роли специалистом социальной работы.
7. Коммуникативные функции специалиста социальной работы.

## Тема 5. Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

1. Особенности личностно-ориентированного подхода к профессиональному общению в социальной работе.
2. Определение роли и основных особенностей и характеристики общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
3. Понятие: социальная роль.
4. Связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности.
5. Влияние прав и обязанностей личности, общественного мнения, общества в целом на социальную роль специалиста социальной работы.
6. Приобретенные роли специалистом социальной работы.
7. Коммуникативные функции специалиста социальной работы.

## Тема 9. Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия

### Типовые вопросы блиц-опроса

1. Особенности личностно-ориентированного подхода к профессиональному общению в социальной работе.
2. Определение роли и основных особенностей и характеристики общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
3. Понятие: социальная роль.
4. Связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности.
5. Влияние прав и обязанностей личности, общественного мнения, общества в целом на социальную роль специалиста социальной работы.
6. Приобретенные роли специалистом социальной работы.
7. Коммуникативные функции специалиста социальной работы.

## Тема 12. Психологические факторы общения

### Примеры вопросов в тестах

1. Причина неэффективной коммуникации?
  - !) нежелание внимательно слушать собеседника, понять его
  - ?) искажение и интерпретация информации
  - ?) речевые дефекты собеседника
2. Выберите виды коммуникационных барьеров.
  - !) субъективные и объективные
  - ?) внутренние и внешние
  - ?) активные и пассивные
3. Параметры неэффективного общения:
  - !) принижающее-уступчивые и защитно-агрессивные формы поведения
  - ?) приемы понимающего общения
  - ?) техника директивного общения
4. Главное в технике понимающего общения –
  - !) ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов самого партнера
  - ?) ориентация на свою систему ценностей и жизненную ситуацию
  - ?) учет условий и факторов внешней среды, влияющие на ситуацию общения
5. Что относится к приемам директивного общения?
  - !) убеждение
  - ?) молчание
  - ?) простые фразы

6. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

!) Коммуникация

?) Коммуникативный барьер

?) Диалог

7. Комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения.

!) Коммуникативные способности

?) Темперамент

?) Психология личности

## **Творческая работа**

### **Тема 13. Имидж делового человека Деловой этикет**

Задания студентам

1. Определить проблемное поле профессионального общения социального работника с клиентом.
2. Подобрать нормативно-правовое обеспечение, необходимое при разрешении данной ситуации.
3. Оценить, какие коммуникативные функции выполняет специалист социальной работы при разрешении данной проблемы.
4. Выделить социальные организации, учреждения, службы ресурсы которых: а) необходимо использовать при разрешении ситуации; б) потенциально могут быть включены в комплексное решение данной проблемы.
5. Подобрать технологии профессионального общения в социальной работе и Вашего индивидуального стиля общения.
6. Определить границы этически допустимого вмешательства специалиста социальной работы: а) в жизнедеятельность клиента и его ближайшего окружения; б) в деятельность других организаций, задействованных при разрешении проблемной ситуации.
7. Составьте план беседы с клиентом

Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирины Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

## **Тестирование**



### Тема 3. Коммуникативный потенциал специалиста социальной работы как основа эффективного профессионального общения

#### Примеры вопросов в тестах

1. Причина неэффективной коммуникации?

!) нежелание внимательно слушать собеседника, понять его

? ) искажение и интерпретация информации

? ) речевые дефекты собеседника

2. Выберите виды коммуникационных барьеров.

!) субъективные и объективные

? ) внутренние и внешние

? ) активные и пассивные

3. Параметры неэффективного общения:

!) принижающее-уступчивые и защитно-агрессивные формы поведения

? ) приемы понимающего общения

? ) техника директивного общения

4. Главное в технике понимающего общения –

!) ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов самого партнера

? ) ориентация на свою систему ценностей и жизненную ситуацию

? ) учет условий и факторов внешней среды, влияющие на ситуацию общения

5. Что относится к приемам директивного общения?

!) убеждение

? ) молчание

? ) простые фразы

6. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

!) Коммуникация

? ) Коммуникативный барьер

? ) Диалог

7. Комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения.

!) Коммуникативные способности

? ) Темперамент

? ) Психология личности

### Тестирование прошлого года

#### Тема 11. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях

#### Примеры вопросов в тестах

1. Причина неэффективной коммуникации?

!) нежелание внимательно слушать собеседника, понять его

? ) искажение и интерпретация информации

? ) речевые дефекты собеседника

2. Выберите виды коммуникационных барьеров.

!) субъективные и объективные

? ) внутренние и внешние

? ) активные и пассивные

### 3. Параметры неэффективного общения:

!) принижающее-уступчивые и защитно-агрессивные формы поведения

? ) приемы понимающего общения

? ) техника директивного общения

### 4. Главное в технике понимающего общения –

!) ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов самого партнера

? ) ориентация на свою систему ценностей и жизненную ситуацию

? ) учет условий и факторов внешней среды, влияющие на ситуацию общения

### 5. Что относится к приемам директивного общения?

!) убеждение

? ) молчание

? ) простые фразы

### 6. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

!) Коммуникация

? ) Коммуникативный барьер

? ) Диалог

### 7. Комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения.

!) Коммуникативные способности

? ) Темперамент

? ) Психология личности

## Тема 14. Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

### Примеры вопросов в тестах

#### 1. Причина неэффективной коммуникации?

!) нежелание внимательно слушать собеседника, понять его

? ) искажение и интерпретация информации

? ) речевые дефекты собеседника

#### 2. Выберите виды коммуникационных барьеров.

!) субъективные и объективные

? ) внутренние и внешние

? ) активные и пассивные

#### 3. Параметры неэффективного общения:

!) принижающее-уступчивые и защитно-агрессивные формы поведения

? ) приемы понимающего общения

? ) техника директивного общения

#### 4. Главное в технике понимающего общения –

!) ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов самого партнера

? ) ориентация на свою систему ценностей и жизненную ситуацию

? ) учет условий и факторов внешней среды, влияющие на ситуацию общения

#### 5. Что относится к приемам директивного общения?

!) убеждение

? ) молчание

? ) простые фразы

6. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

!) Коммуникация

? ) Коммуникативный барьер

? ) Диалог

7. Комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения.

!) Коммуникативные способности

? ) Темперамент

? ) Психология личности

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена

### **Типовые вопросы зачета (ОПК-1, ОПК-4)**

Типовые вопросы для зачета

Примеры вопросов по дисциплине «Профессиональное общение» для зачета

1. Понятие общения и его роль в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе
2. Какова сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Виды общения и их характеристики
4. Техники понимающего общения
5. Техники директивного общения
6. Методы развития коммуникативных способностей
7. Методы социально-психологического тренинга
8. Дискуссионные методы

Типовые вопросы для экзамена

1. Внушение – один из механизмов воздействия
2. Приемы прямого внушения
3. Приемы косвенного внушения
4. Приемы скрытого внушения
5. Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие
6. Основные приемы манипуляции
7. Основные методы воздействия
8. Процесс управления конфликтами
9. Что предполагает действия руководителя для успешного разрешения конфликтов

### **Типовые задания для зачета (ОПК-1, ОПК-4)**

Задания студентам

1. Определить проблемное поле профессионального общения социального работника с клиентом.
2. Подобрать нормативно-правовое обеспечение, необходимое при разрешении данной ситуации.
3. Оценить, какие коммуникативные функции выполняет специалист социальной работы при разрешении данной проблемы.
4. Выделить социальные организации, учреждения, службы ресурсы которых: а) необходимо использовать при разрешении ситуации; б) потенциально могут быть включены в комплексное решение данной проблемы.

5. Подобрать технологии профессионального общения в социальной работе и Вашего индивидуального стиля общения.
6. Определить границы этически допустимого вмешательства специалиста социальной работы: а) в жизнедеятельность клиента и его ближайшего окружения; б) в деятельность других организаций, задействованных при разрешении проблемной ситуации.
7. Составьте план беседы с клиентом

#### Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

#### Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирины Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

### **Типовые вопросы экзамена (ОПК-1, ОПК-4)**

Типовые вопросы для зачета

Примеры вопросов по дисциплине «Профессиональное общение» для зачета

1. Понятие общения и его роль в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе
2. Какова сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Виды общения и их характеристики
4. Техники понимающего общения
5. Техники директивного общения
6. Методы развития коммуникативных способностей
7. Методы социально-психологического тренинга
8. Дискуссионные методы

Типовые вопросы для экзамена

1. Внушение – один из механизмов воздействия
2. Приемы прямого внушения
3. Приемы косвенного внушения
4. Приемы скрытого внушения
5. Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие
6. Основные приемы манипуляции
7. Основные методы воздействия
8. Процесс управления конфликтами
9. Что предполагает действия руководителя для успешного разрешения конфликтов

### **Типовые задания для экзамена (ОПК-1, ОПК-4)**

Задания студентам

1. Определить проблемное поле профессионального общения социального работника с клиентом.
2. Подобрать нормативно-правовое обеспечение, необходимое при разрешении данной ситуации.

3. Оценить, какие коммуникативные функции выполняет специалист социальной работы при разрешении данной проблемы.
4. Выделить социальные организации, учреждения, службы ресурсы которых: а) необходимо использовать при разрешении ситуации; б) потенциально могут быть включены в комплексное решение данной проблемы.
5. Подобрать технологии профессионального общения в социальной работе и Вашего индивидуального стиля общения.
6. Определить границы этически допустимого вмешательства специалиста социальной работы: а) в жизнедеятельность клиента и его ближайшего окружения; б) в деятельность других организаций, задействованных при разрешении проблемной ситуации.
7. Составьте план беседы с клиентом

#### Ситуация 1

Татьяна З. с мужем и двумя детьми (9 и 5 лет) прописаны в двухкомнатной квартире совместно с матерью и братом заявительницы. Семья вынуждена снимать часть дома, так как жить совместно с матерью и семьей брата по месту прописки невозможно. Один из детей заявительницы – ребенок с ограниченными возможностями здоровья, соответственно ему нужен особый уход и условия жизни. Заявительница просит помочь ей в разрешении ее трудной жизненной ситуации.

#### Ситуация 2

В Центр за оказанием социальной помощи обратилась Ирины Л.

Ирина Л. одинокая мать, воспитывающая 1-го несовершеннолетнего ребенка Андрея. Проживает в однокомнатной квартире. Ирина работает без оформления трудовых отношений, з\п составляет 4 000 руб. в месяц, а также получает на сына пособие 235 руб. Материальное положение в семье сложное, семья находится в трудной жизненной ситуации. Андрей часто спрашивает денежные средства у граждан возле церкви.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

##### Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует высокий уровень систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Демонстрирует высокий уровень навыков по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
	ОПК-4	Демонстрирует высокий уровень знаний и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки. На высоком уровне знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
	ОПК-1	Не демонстрирует навыки систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Не демонстрирует навыки по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений

«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-4	Не демонстрирует знания и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки Не знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
---------------------------------	-------	---

Экзамен

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует высокий уровень систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Демонстрирует высокий уровень навыков по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
	ОПК-4	Демонстрирует высокий уровень систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Демонстрирует высокий уровень навыков по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений ПК-1 Демонстрирует высокий уровень знаний и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки На высоком уровне знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует высокий уровень знаний и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки На высоком уровне знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
	ОПК-4	Демонстрирует достаточный уровень систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Демонстрирует достаточный уровень навыков по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений ПК-1 Демонстрирует достаточный уровень знаний и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки На достаточном уровне знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-1	Не демонстрирует навыки систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Не демонстрирует навыки по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
	ОПК-4	Демонстрирует средний уровень систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Демонстрирует средний уровень навыков по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений ПК-1 Демонстрирует средний уровень знаний и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки На среднем уровне знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-1	Не демонстрирует знания и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки Не знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
	ОПК-4	Не демонстрирует навыки систематизации результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Не демонстрирует навыки по предоставлению результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений ПК-1 Не демонстрирует знания и понимания типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки Не знает и понимает комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;



- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Курилович Н.В., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Профессиональное общение специалиста социальной работы : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2016. - 182 с.
2. Самохвалова Е.В. Формирование ценностных ориентаций студенческой молодежи средствами музыкального краеведения : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук:(13.00.02). - Тамбов, 2006. - 26 с.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Актуальные проблемы социально-культурной деятельности : Сб.науч.мат-лов препод.и аспирантов каф.социально-культурной деятельности.Вып.3 /Отв.ред.Е.И. Григорьева,Н.В.Рыбкина. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2008. - 144с.
2. Педагогическая практика : Метод.рекомендации для студ.-практикантов непрофильных факультетов/Сост.:И.В.Смолярчук,Н.В.Толстошеина,Т.И.Гущина. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2002. - 40с.

### **6.3 Методические разработки:**

1. Самыгин П. С., Самыгин С. И., Кротов Д. В. Технологии социальной работы с лицами из групп риска: профилактика девиантного поведения молодежи : Учебное пособие Для СПО. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456588>
2. Самыгин С. И., Колесникова Г. И. Психотерапия детей и подростков : практическое пособие. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. - 288 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271485>

3. Самыгин С. И., Волочай А. В., Гончарова Н. Г., Загутин Д. С. Психология развития, возрастная психология : для студентов вузов : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 224 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271487>

#### 6.4 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

Операционная система Linux Alt 8.1 Образование

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

CorelDRAW Graphics Suite X3

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

QuarkXPress 7.2

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

2. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>

3. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

6. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>

7. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.