

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  
«04» июля 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.3.1 Профессиональное общение в условиях молодежной среды

Направление подготовки/специальность: 44.04.01 - Педагогическое образование

Профиль/направленность/специализация: Воспитательная работа с молодежью

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

**Автор программы:**

Доктор педагогических наук, доцент Курилович Надежда Васильевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 - Педагогическое образование (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «22» февраля 2018 г. № 126).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «29» июня 2022 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ПК-3 Способен к педагогическому сопровождению процессов реализации услуг (работ) в сфере молодежной политики, а также развитию кадрового потенциала сферы молодежной политики

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

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере:

### 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
	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Продвигает и популяризирует позитивный опыт в сфере молодежной политики и развития молодежи
	ПК-3 Способен к педагогическому сопровождению процессов реализации услуг (работ) в сфере молодежной политики, а также развитию кадрового потенциала сферы молодежной политики	Решает профессиональные задачи с использованием коммуникативных технологий на основе анализа мнений и предложений участников межличностного взаимодействия, владеет технологиями образования молодежи и взрослых

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

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)
		2	2
1	Иностранный язык в профессиональной сфере	+	+

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

1	Сущность и содержание понятия профессионального общения	-	1	2	1	6	6	Собеседование
2	Коммуникативная сторона профессионального общения педагога	-	1	2	1	6	6	Реферат
3	Интерактивная сторона профессионального общения педагога	-	-	4	1	6	6	Опрос
4	Перцептивная сторона профессионального общения педагога	-	-	2	2	6	6	Эссе
5	Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия	-	-	4	1	6	8	Собеседование
6	Распознавание манипуляций и противодействие им.	-	-	4	1	6	6	Собеседование
7	Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях	-	1	4	2	6	8	Тестирование
8	Психологические факторы общения	-	1	2	1	6	8	Опрос

### Тема 1. Сущность и содержание понятия профессионального общения (УК-4)

#### 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. Крупица) 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.

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.

- 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 педагогом и клиентом.
- 6 Заполнение таблицы. Соотнесите функции профессионального общения педагога и их характеристики.

А

Аффективно-  
коммуникативная  
(перцептивная) функция

1

Обмен информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией между педагога и клиентом, коллегой, руководителем, каждый из которых является активным субъектом

Б

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция

2

Функция связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. В ее основе лежит восприятие и понимание клиента, коллеги, партнера по профессиональному общению педагога

**С**

Информационно-коммуникативная функция

**3**

Регуляция поведения и организации совместной деятельности педагога и его партнера (клиента, коллегу, руководителя), в процессе их взаимодействия.

## **Тема 2. Коммуникативная сторона профессионального общения педагога (УК-4)**

### **Лекция.**

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

### **Практическое занятие.**

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

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

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

## **Тема 3. Интерактивная сторона профессионального общения педагога (УК-4)**

### **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.**

«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.**

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

## **Тема 4. Перцептивная сторона профессионального общения педагога (УК-4)**

### **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. Предубеждения и предвзятости. 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.**

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

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

- 1 1. Выделите основные задачи перцептивной стороны профессионального общения педагога.

- 2 Проанализируйте два основных источника информации о клиенте, которые получает педагог при первой встрече.
- 3 Какова роль первого впечатления в профессиональном общении?
- 4 Разработайте рекомендации для педагога 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 педагога?
- 7 Приведите примеры «первичности» и «новизны» при общении педагога и клиента. Могут ли они повлиять на действия педагога?

## **Тема 5. Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия (ПК-3)**

### **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.**

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

### **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 века.
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 зависи-мость между решением действовать, значимостью цели и вероятностью ее достижения.
- 21.Прием достижения согласия, искусство которого определя-ется 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, означа-ют 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 6. Распознавание манипуляций и противодействие им. (ПК-3)**

### **Лекция.**

Понятие о манипуляции в общении и о его распознавании и противодействию 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.**

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

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

- 1 1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

## **Тема 7. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях (ПК-3)**

### **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.**

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

**Задания для самостоятельной работы.**

- 1 1. Углубленное изучение теоретических источников.
2. Кроссворд

**Тема 8. Психологические факторы общения (ПК-3)****Лекция.**

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

**Практическое занятие.**

- 1 1. Как «читать» собеседника.

**Задания для самостоятельной работы.**

Углубленное изучение теоретических источников  
Кроссворд

**4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства****4.1. Распределение баллов:****2 семестр**

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 4 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 10 баллов

**Распределение баллов по заданиям:**

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Сущность и содержание понятия профессионального общения	<b>Собеседование(контрольный срез)</b>	10	<p>10 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>6 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.	Коммуникативная сторона профессионального общения педагога	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>
3.	Интерактивная сторона профессионального общения педагога	Опрос	10	<p>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>4 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>3 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>2 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 балл – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>

4.	Перцептивная сторона профессионального общения педагога	Эссе(контрольный срез)	10	<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>
5.	<p>Формы воздействия на партнеров общения.</p> <p>Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия</p>	Собеседование	10	<p>10 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>6 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.	Распознавание манипуляций и противодействие им.	Собеседование(контрольный срез)	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>
7.	Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях	Тестирование	20	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>20 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>15 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
8.	Психологические факторы общения	Опрос(контрольный срез)	10	<p>10 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>6 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>
9.	Посещаемость		10	<p>10 баллов – студент посетил все 100% занятий</p> <p>7-9 баллов – студент посетил не менее 80% занятий</p> <p>4-6 баллов – студент посетил не менее 50% занятий</p> <p>1-3 балла – студент посетил не менее 25% занятий</p> <p>Если студент посетил менее 25% занятий, баллы не начисляются</p>

10.	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 – 10 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 5 баллов
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	10	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».
12.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету 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
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

#### Тема 3. Интерактивная сторона профессионального общения педагога

1. Связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности.
2. Влияние прав и обязанностей личности, общественного мнения, общества в целом на социальную роль педагога.
3. Приобретенные роли педагогом.
4. Коммуникативные функции педагога.

#### Тема 8. Психологические факторы общения

1. Этапы технологии, применяемая социальным работником, использующим коммуникативную модель
2. Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения социального работника
3. Синхронизация, по М. Аргайлу

### Реферат

#### Тема 2. Коммуникативная сторона профессионального общения педагога

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 5. Техники директивного общения

### Собеседование

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

- 1 1. Особенности личностно-ориентированного подхода к профессиональному общению в социальной работе.
- 2 2. Определение роли и основных особенностей и характеристики общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
- 3 3. Понятие: социальная роль.

#### Тема 5. Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия

1. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
2. Критика - эффективное средство делового взаимодействия?
3. Искусство спора в деловом общении.
4. Общение и этика общения в сети Интернет.
5. «Имидж делового человека создается годами, а потерять его можно мгновенно»
6. Особенности речевого и неречевого поведения в процессе общения.

#### Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.

- 1 1. Влияние прав и обязанностей личности, общественного мнения, общества в целом на социальную роль педагога.
- 2 2. Приобретенные роли педагогом.
- 3 3. Коммуникативные функции педагога.

### Тестирование

#### Тема 7. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях

- 1 1. Причина неэффективной коммуникации?
  - !) нежелание внимательно слушать собеседника, понять его
  - ?) искажение и интерпретация информации
  - ?) речевые дефекты собеседника
- 1 2. Выберите виды коммуникационных барьеров.
  - !) субъективные и объективные
  - ?) внутренние и внешние
  - ?) активные и пассивные
- 1 3. Параметры неэффективного общения:
  - !) принижающее-уступчивые и защитно-агрессивные формы поведения
  - ?) приемы понимающего общения
  - ?) техника директивного общения
- 1 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
- 1 5. Что относится к приемам директивного общения?
  - !) убеждение
  - ?) молчание

?) простые фразы

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

!) Коммуникация

?) Коммуникативный барьер

?) Диалог

- 1 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

## Эссе

Тема 4. Перцептивная сторона профессионального общения педагога

- 1 1. Проблемы языковой культуры в современном российском обществе.
- 2 2. Современное состояние русского языка в культурном пространстве России.
- 3 3. Речевая культура делового человека.
- 4 4. Высокий уровень речевой культуры - неотъемлемая черта культурного человека.
- 5 5. Иностранные слова в современной речи: за и против.
- 6 6. «Моя речь – это мое зеркало, мое достоинство!».
- 7 7. Значение общения в жизни человека.
- 8 8. Деловое общение как особый вид общения.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### Типовые вопросы зачета (УК-4, ПК-3)

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

### Типовые задания для зачета (УК-4, ПК-3)

- 1 1. Внушение – один из механизмов воздействия
- 2 2. Приемы прямого внушения
- 3 3. Приемы косвенного внушения
- 4 4. Приемы скрытого внушения
- 5 5. Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие
- 6 6. Основные приемы манипуляции
- 7 7. Основные методы воздействия
- 8 8. Процесс управления конфликтами

## 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-4	Демонстрирует на высоком уровне навыки продвижения и популяризации позитивного опыта общения в сфере молодежной политики и развития молодежи
	ПК-3	Решает на высоком уровне профессиональные задачи с использованием коммуникативных технологий на основе анализа мнений и предложений участников межличностного взаимодействия, владеет технологиями образования молодежи и взрослых
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-4	Демонстрирует на низком уровне навыки продвижения и популяризации позитивного опыта общения в сфере молодежной политики и развития молодежи
	ПК-3	Решает на низком уровне профессиональные задачи с использованием коммуникативных технологий на основе анализа мнений и предложений участников межличностного взаимодействия, владеет технологиями образования молодежи и взрослых

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

## 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 с 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.

Работая с РПД, необходимо обратить внимание на следующее:

- отдельные разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, но отводятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебно-методическим разработкам;
- при самостоятельном изучении тем следует использовать источники из современных, в том числе международных профессиональных баз данных и информационных справочных систем через «Интернет», состав которых определяется в РПД и ежегодно обновляется;
- усвоение теоретических положений (методик, расчетных формул и др.), входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины необходимо самостоятельно контролировать по вопросам для самоконтроля в учебных изданиях и в пункте 3.2 РПД;
- материалы тем, отведенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входят составной частью в темы текущего и промежуточного контроля.

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

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД литературные источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на контрольные вопросы, 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 контрольным работам, тестированию, зачету/экзамену. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен 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, которые).

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Пшеничнова, Л. М., Ротарь, Г. Г. Психология общения : учебное пособие. - 2022-10-08; Психология общения. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. - 112 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html>
2. Островская И.В. Психология общения : учебник. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 192 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>
3. Гущина Т.И. Тренинг взаимодействия : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 96 с.
4. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 247 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455217>

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Скибицкий Э. Г., Китова Е. Т. Научные коммуникации : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 204 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455895>
2. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 258 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451610>
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник. - 2-е изд.. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 293 с.

### 6.3 Иные источники:

1. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
2. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
3. Справочно-правовая система ГАРАНТ - [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
4. Федеральный портал "Российское образование" - <http://www.edu.ru/>

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

### Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение 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.

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

### Лицензионное программное обеспечение:

Операционные системы: ОС «Альт Образование», Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Server.

Прикладное и специальное ПО

LibreOffice, Microsoft Office Professional, ABBY FineReader Corporate Edition, SPSS

### Профессиональные базы и информационные справочные системы:

- 1 1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
- 2 2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. - URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog/>
- 3 3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.biblioclub.ru>
- 4 4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система.- URL: <http://www.studentlibrary.ru>
- 5 5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU . – URL: <http://elibrary.ru>
- 6 6. Российская государственная библиотека. - URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
- 7 7. Российская национальная библиотека. URL: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
- 8 8. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина- URL: <http://www.prilib.ru>
- 9 9. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. - URL: [www.monographies.ru](http://www.monographies.ru)
- 10 10. Электронная библиотека РФФИ. - URL: [www.rfbr.ru/rffi/ru/library](http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library)
- 11 11. Scopus: база данных URL:<https://www.scopus.com/> Психология (PSYC)
- 12 12. Scopus: база данных URL:<https://www.scopus.com/> Социальные науки (SOCI)

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Google Chrome Google Inc. 12.09.2014 49.0.2623.112

Консультант Плюс

Adobe Reader

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

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

2. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>

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

4. «Социологический журнал» ФНИСЦ РАН - электронная версия. – URL: <https://www.jour.fnisc.ru/index.php/socjour>

### **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.