

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
«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.5 Профессиональное общение в социальной сфере

Направление подготовки/специальность: 39.04.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная инженерия: проектирование, организация и управление процессами в социальной сфере

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Автор программы:

Доктор педагогических наук, доцент Курилович Надежда Васильевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 80).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «22» июня 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистратуры.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
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:

ПК-3 Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения

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

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере среднего профессионального и высшего образования, профессионального обучения и дополнительного образования), 03 Социальное обслуживание (в сфере управления 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
	ПК-3 Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения	Осуществляет межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-3 Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Заочная (семестр)	
		2	4
1	Маркетинг в социальной сфере	+	
2	Сущность и технологии в социальной рекламе	+	

3	Технологическая практика		+
4	Фандрайзинг в социальной работе	+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Профессиональное общение в социальной сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Профессиональное общение в социальной сфере» изучается в 2 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
2 семестр					
1	Сущность и содержание понятия профессиональног о общения	1	1	14	Собеседование, опрос
2	Коммуникативный потенциал специалиста социальной работы как основа эффективного профессиональног о общения	-	-	9	Тестирование

3	Коммуникативная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	1	-	8	Реферат
4	Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	-	1	8	Дискуссия; Собеседование, опрос
5	Перцептивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы	-	1	8	Контрольный срез
6	Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия	-	1	5	Собеседование, опрос
7	Распознавание манипуляций и противодействие им.	-	-	5	Дискуссия
8	Психологические факторы общения	-	-	5	Собеседование, опрос

Тема 1. Сущность и содержание понятия профессионального общения

(ПК-3)

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. 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.

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. Коммуникативный потенциал специалиста социальной работы как основа эффективного профессионального общения

(ПК-3)

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 3. Коммуникативная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

(ПК-3)

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. Фильтрация. 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, фильтрация, 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 4. Интерактивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

(ПК-3)

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 5. Перцептивная сторона профессионального общения специалиста социальной работы

(ПК-3)

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. Предвззсудки 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 6. Формы воздействия на партнеров общения. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия (ПК-3)

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 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 7. Распознавание манипуляций и противодействие им. (ПК-3)

Лекция.

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.

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, прика-зании, поучении.
8. Позиция при общении, характеризующаяся эмоционально-стью, неуверенностью в себе, готовностью к подчинению.
13. Отношение «Взрослый»—«Родитель».
15. Отношение «Родитель»—«Родитель».

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

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Дискуссия

Тема 4. 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 прописке 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.

Тема 7. 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 прописке 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 3. 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

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 4. 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 6. 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 8. 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

Тестирование

Тема 2. 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

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-3)

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 (ПК-3)

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

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-3	Демонстрирует высокий уровень владения технологиями ведения базы данных, основами программирования в социальной сфере, он-лайн технологиями для организации социальной помощи нуждающимся гражданам
«не зачтено»	ПК-3	Демонстрирует неудовлетворительный уровень владения технологиями ведения базы данных, основами программирования в социальной сфере, он-лайн технологиями для организации социальной помощи нуждающимся гражданам

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: [Изд-во 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. - 144 с.
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. - 40 с.

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:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI - Russian

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

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

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