

Министерство просвещения Российской Федерации
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет
Кафедра социальной работы, управления и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04.07 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Уровень высшего образования	Бакалавриат
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Профиль	Управление и предпринимательство в социальной сфере
Форма обучения	Заочная

Нижний Тагил
2021

Рабочая программа дисциплины «ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Нижний Тагил, 2021.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 39.03.02 Социальная работа (№ 76 от 05.02.2018)

Автор: канд. соц. наук, доцент кафедры УСР _____ И.В. Белоусова
Одобен на заседании кафедры УСР 13 мая 2021 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой УСР _____ О.В. Калашникова

Рекомендован к печати методической комиссией СГФ 13 мая 2021 г., протокол № 9.

Председатель методической комиссии СГФ _____ Н.А. Тарасова

© Нижнетагильский государственный
социально-педагогический институт
(филиал) ФГАОУ ВО «РГППУ», 2021.
©Белоусова Ирина Викторовна, 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Результаты освоения дисциплины.....	4
4. Структура и содержание дисциплины.....	5
4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы.....	5
4.2. Учебно-тематический план.....	5
4.3. Содержание дисциплины.....	6
5. Образовательные технологии.....	9
6. Учебно-методическое обеспечение.....	9
6.1. Организация самостоятельной работы студентов.....	9
6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации.....	13
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	15
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	16

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у студентов умения специфики процесса общения социального работника во всем его многообразии, включая виды, уровни, функции, структурный анализ, теоретические и методологические основы этого процесса

Задачи дисциплины:

1. Раскрыть сущность предмета и основных уровней общения в социальной работе в социальной работе;
2. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении;
3. Формировать представление о культуре общения в сфере социальной работы;
4. Формировать убеждения в важности комплексного подхода к выбору тактики общения для решения поставленных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Профессиональное общение в социальной сфере относится к обязательной части программы подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа как составная часть Психолого-педагогического модуля.

Содержание программы обусловлено вводным и, одновременно, базовым характером дисциплины в процессе формирования профессиональной компетентности будущего специалиста в сфере социальной работы. «Профессиональное общение в социальной сфере» изучается на четвертом курсе очной формы обучения. Студенты не имеют основ знаний по курсу, так как в общеобразовательной школе изучение профессионального общения в социальной сфере не предусмотрено.

«Профессиональное общение в социальной сфере» имеет связь с целым рядом дисциплин модулей «Методический модуль», «Предметно-содержательный модуль», в рамках которых осуществляется становление профессиональных компетенций.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
УК3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК 3.1. Знает правовые и этические нормы социального взаимодействия; способен использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели
	ИУК 3.2. Различает особенности поведения разных групп людей или отдельных членов команды, с которыми работает; учитывает их в своей деятельности
	ИУК 3.3. Определяет свою роль в команде и способен к построению эффективного взаимодействия для достижения поставленной цели
УК4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (-ах)	ИУК 4.1. Знает основные нормы и правила устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации (на русском языке) и применяет их в процессе деловой коммуникации
	ИУК 4.2. Умеет применять знания иностранного языка для устного и письменного общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности
	ИУК 4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
ПК-4. -Способностью к обеспечению комплексного взаимодействия с другими спе-	ИПК 4.1. Знает способы организации комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения

специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения	ИПК 4.2. Умеет организовывать комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения
	ИПК 4.3. Владеет умениями по организации комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения
ПК – 6 - Способностью к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан	ИПК 6.1. Знает компоненты организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан уровнях
	ИПК 6.2. Умеет разрабатывать стратегию реализации организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан уровнях
	ИПК 6.3. Владеет элементарными умениями по реализации организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан уровнях

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Вид работы	Форма обучения
	заочная
	9 семестр
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3 з.е.
Контактная работа , в том числе:	12
Лекции	4
Практические занятия	8
Самостоятельная работа , в том числе:	92
Изучение теоретического курса	88
Подготовка к зачету с оценкой	4

4.2. Учебно-тематический план (заочная форма)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа		Самост. работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практ. занятия		
5 курс 9 семестр					
Общение как социально-психологическая категория. Структурные компоненты профессионального общения социального работника	12	2	-	10	Обсуждение вопросов ПЗ, эссе
Деловое общение специалиста социальной работы. Виды делового общения. Неэффективная коммуникация	12	2	-	10	Обсуждение вопросов ПЗ, творческий дневник
Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения.	22	-	2	20	Обсуждение вопросов ПЗ, таблица
Организация индивидуального общения с клиентом.	22	-	2	20	Обсуждение вопросов ПЗ, план-конспект
Организация общения с группой клиентов.	18	-	2	16	Обсуждение вопросов ПЗ, план работы групп
Учет индивидуальных особенностей	14	-	2	12	Обсуждение вопросов

клиентов при организации профессионального общения социального работника					ПЗ, тест
Подготовка к зачету	4			4	
Всего по дисциплине	108	4	8	96	

4.3. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория.

Этимология понятия «общение» в различные исторические эпохи. Общее представление о теории и практике общения в психологии. Проблема общения в отечественной и зарубежной психологии. Основные психологические теории, раскрывающие сущность процесса общения. Функции и уровни общения.

Речь как основной канал вербальной коммуникации. Речевое взаимопонимание. Построение вербального сообщения в различных видах деятельности. Особенности речи в социально-ориентированном общении. Невербальная коммуникация. Основные каналы невербальной коммуникации. Сознание и бессознательное в общении с другими людьми. Построение невербального сообщения. Проблема интерпретации невербального поведения. Межличностная аттракция. Чувства и эмоции в общении. Межличностное восприятие. Психологические основы и закономерности понимания. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании других людей. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения. Межличностные ритуалы. Феномен личного влияния. Понятие личного влияния. Личное влияние, власть и лидерство. Коммуникативно-личностный потенциал влияния. Вербальное и невербальное общение. Специфика и компоненты вербального и невербального общения специалиста социальной работы.

Тема 2. Личность в процессе общения.

Влияние личностных установок и ожиданий на процесс и результат общения. Особенности «Я-концепции» личности на ее эмоциональное состояние в процессе общения. Самораскрытие личности в процессе общения. «Я - концепция»: самоанализ и его эффективность, самопрезентация, самомониторинг как возможность самораскрытия личности. Настроение как базовая категория психологии общения. Классификация настроения. Личность и стресс. Способы регулирования состояния.

Способы понимания состояния других людей. Творчество в общении. Психологические аспекты состояния, поведения и деятельности. Социальная перцепция специалиста социальной работы в процессе общения с клиентом. Социальная перцепция. Первое впечатление и точность интерпретации. Направленное формирование первого впечатления. Межличностное понимание. Социальная работа как коммуникативная профессия.

Тема 3. Структурные компоненты профессионального общения социального работника.

Понятие профессионального общения. Социально-психологический и социально-педагогический блоки профессионального общения. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный и аффективный, перцептивный и практический информационный, аффективный и регулятивный когнитивный, аффективный и поведенческий уровни. Продуктивность общения.

Психолого-педагогические факторы различных форм общения. Анализ механизма общения. Нравственная культура социального работника. Характер коммуникативного взаимодействия.

Тема 4. Деловое общение специалиста социальной работы. Виды делового общения.

Виды и типы делового общения. Отличие делового общения от общения в широком смысле. Отличие делового общения от неофициального (интимно-личностного) общения.

Особенности делового общения специалиста социальной работы. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста социальной работы.

Тема 5. Неэффективная коммуникация.

Психология неадекватного оправдания. Нарушения, барьеры, трудности общения. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Дефицитное общение. Одиночество, аутистичность и отчужденность. Трудности и дефекты в общении. «Барьеры» непонимания в процессе общения.

Комплексные трудности в общении. Дефектное общение. Деструктивное общение. Корыстные формы общения. Вранье, обман, ложь. Эгоизм как основа деструктивного общения. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Источники агрессивности, закономерности агрессивного поведения и взаимодействия. Криминогенное общение.

Тема 6. Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения.

Факторы успешного общения. Понятие, критерии и уровни успешности общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Стилль общения как фактор успешности. Технологии эффективного общения. Организация обратной связи как важная составляющая процесса общения.

Виды психологического влияния и воздействия в общении. Влияние публики. Благоприятность. Влияние авторитета. Влияние дефицита ресурса, времени. Автоматизмы и стереотипы поведения в общении. Уменьшение диссонанса и рациональное поведение. Управление общением.

Тема 7. Имидж как средство делового общения специалиста социальной работы.

Коммуникативная культура специалиста социальной работы. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила. Культурные различия в деловом этикете. Золотое правило этикета, если не знаешь, как себя вести.

Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение. Комплемент: правила и ситуации эффективного воздействия.

Тема 8. Профессиональная коммуникабельность как личностное качество социального работника.

Компетенция и компетентность социального работника. Коммуникативная компетентность. Социальный интеллект. Компоненты профессионального общения. Профессиональная общительность. Общительность и экстравертированность. Содержательная (объект, направленность) и формально-динамическая стороны общительности.

Блоки профессионально-коммуникативных умений социального работника. Признак профессиональной коммуникабельности социального работника - личностная аттракция. Привлекательность социального работника как коммуниканта.

Тема 9. Развитие коммуникативных способностей.

Компетентность в общении как профессионально-значимое качество специалиста социальной работы. Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнерской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнеров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия.

Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сензитивности.

Тема 10. Коммуникативная профессиограмма.

Коммуникативная профессиограмма специалиста социальной работы. Составные части и составляющие. Разделы коммуникативной профессиограммы. Сравнительная характеристика коммуникативных качеств специалиста социальной работы.

Тема 11. Организация индивидуального общения с клиентом.

Особенности организации межличностного общения специалиста и клиента. Психологические особенности организации консультирования клиентов. Особенности организации консультирования женщин, детей и подростков, асоциальных групп клиентов, пожилых людей. Беседа как форма делового общения специалиста и клиента. Подготовка к беседе: си-

стема подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.

Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы. Неофициальное (интимно-личностное) общение специалиста и клиента. Активное слушание как элемент общения специалиста и клиента. Деловое общение по телефону. Требования к деловому письменному общению специалиста социальной работы. Деловой разговор. Правила организации и функционирования телефона доверия.

Тема 12. Организация общения с группой клиентов.

Психологические закономерности ведения деловой беседы. Психологические особенности и ведение переговоров. Деловые совещания. Структура деловой беседы. подготовка к беседе. Правила ведения деловой беседы. Требования к публичному выступлению. Вербальное и невербальное поведение публичного выступления. Логичность. Самовыражение, Компетентность. Контакт с аудиторией. Самоконтроль и саморегуляция в процессе публичного выступления. Выход из контакта.

Опрос как вид делового общения специалиста и клиента. Отношение исследователя и респондента к опросу. Двойственность позиции специалиста Восприятие анкетера. Проблема доверия. Восприятие обстановки опроса. Восприятие и понимание отдельных вопросов. Восприятие трудных вопросов. Восприятие тенденциозного вопроса. Конструирование анкеты с учетом стиля респондента. Организация групповых коммуникаций с девиантами, пожилыми людьми, военнослужащими. Группы анонимных алкоголиков, шопоголиков, игроков.

Тема 13. Учет индивидуальных особенностей клиентов при организации профессионального общения социального работника.

Зависимость организации ситуаций общения от эмоционального состояния клиентов. Учет типов собеседников при организации профессионального общения (визуальный тип, кинестетический тип, аудиальный тип). Критерии выбора моделей поведения при организации делового общения.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение по дисциплине «Профессиональное общение в социальной сфере» целесообразно построить с использованием компетентностного подхода, в рамках которого образовательный процесс строится с учетом специфики будущей профессиональной деятельности студентов. Содержание лекций предусматривает изучение теоретических вопросов по дисциплине, раскрываются основные элементы профессионального общения. На практических занятиях осуществляется формирование умений анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.

Лекционные занятия должны стимулировать познавательную активность студентов, поэтому преподавателю необходимо обращаться к примерам, взятым из практики, включать проблемные вопросы, применять визуальные средства обучения.

На практических занятиях необходимо применять интерактивные методы обучения: разбор конкретных правовых ситуаций, учебные дискуссии, деловые игры. При организации образовательной деятельности следует использовать как индивидуальные, так групповые формы работы.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов включает изучение вопросов, вынесенных за

рамки аудиторных занятий, расширение и углубление знаний по темам, рассмотренным на лекционных занятиях. При подготовке к практическим занятиям студенты изучают учебные тексты, выполняют тренировочные задания, решают задачи, разрабатывают проекты, готовят доклады, подбирают примеры. Письменные работы преподавателем проверяются выборочно, устные выступления оцениваются в ходе практического занятия.

Тематика практических занятий:

Практическое занятие 1. Общение как социально-психологическая категория.

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как универсальная форма жизнедеятельности человека.
2. Потребности в общении.
3. Дайте характеристику основных психологических теорий, описывающих процесс общения:
 - аналитической модели (коммуникативные процессы, межличностное восприятие, воздействие, дистанция, персональная территория);
 - линсйной модели; интерактивной модели;
 - транзакционной модели.Раскройте основные идеи данной концепции, приведите примеры.
4. Раскройте сущность и специфику процесса общения, исходя из различных теорий развития и совершенствования личности:
 - функционализма (У.Джеймс, Дж. Энджелл, Дж.Дьюи, Г.Карр, Р.Вудвортс);
 - бихевиоризма (научение реактивное, инструментальное, на основе наблюдения, имитация, идентификация, ролевое обучение);
 - теории обмена (Уотсон, Толмен, Халл, Б. Скиннер, И.Сеченов, И.Павлов, В.Бехтерев);
 - социально-когнитивного направления (А. Бандура, Дж. Роттер);
 - теории структурного баланса;
 - теории коммуникативных актов, теории конгруэнтности (Ф.Хайдер, Т.Ньюком, Ч.Осгуд, П. Танненбаум и др.);
 - казуальной атрибуции (Э.Джонс, К.Дэвисс, Дж.Келли, Р.Нисбет, Л.Росс и др.);
 - ролевой теории общения (Дж. Мид);
 - психодинамической теории (З.Фрейд, Г.Салливан, А.Адлер, К.Юнг, Э.Фромм, К.Хорни);
 - гештальт-психологии (В.Келлер, К.Левин); гуманистической психологии (А.Маслоу, К. Роджерс)
5. Общение как главный способ профессиональной деятельности социального работника.
6. Типы общения.
7. Функции профессионального общения социального работника

Практическое занятие 2. Личность в процессе общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Общение «я-ты», как одно из основных и функциональных видов общения в практике социальной работы.
2. Основы лидерства и подчинения в диалогическом общении.
3. Основные потребности, реализуемые в диадном общении специалистом и клиентом.
4. Специфика самовосприятия в группе (я в группе и группа для меня).
5. Влияние структуры группы на процесс общения.

Практическое занятие 3. Структурные компоненты профессионального общения социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативный и предметный аспекты профессионального общения социального работника

2. Структурные компоненты профессионального общения социального работника

Практическое занятие 4. Деловое общение специалиста социальной работы.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и типы делового общения.
2. Отличие делового общения от общения в широком смысле.
3. Отличие делового общения от неофициального (интимно-личностного) общения.
4. Особенности делового общения специалиста социальной работы.
5. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста социальной работы.

Практическое занятие 5. Неэффективная коммуникация.

Вопросы для обсуждения:

1. Психология неадекватного оправдания.
2. Нарушения, барьеры, трудности общения.
3. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения.
4. Дефицитное общение. Одиночество, аутистичность и отчужденность.
5. Трудности и дефекты в общении. «Барьеры» непонимания в процессе общения.
6. Комплексные трудности в общении.
7. Дефектное общение.
8. Деструктивное общение. Эгоизм как основа деструктивного общения.
9. Корыстные формы общения. Вранье, обман, ложь.
10. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Источники агрессивности, закономерности агрессивного поведения и взаимодействия.
11. Криминогенное общение.

Практическое занятие 6. Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте характеристику и раскройте механизмы манипуляций в общении.
2. Опишите средства и механизмы манипулятивного поведения.
3. Раскройте основные приемы и техники манипуляции в общении. Приведите примеры.
4. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция.
5. Умение убеждать, как основная оставляющая профессионального общения специалиста социальной работы. Тактика и правила убеждения. Правила убеждения. Этика убеждения.
6. Искусство критики как профессиональное умение специалиста социальной работы. Особенности деловой критики. Правила. Алгоритм критики.
7. Раскройте особенности мужского и женского стилей общения. Слабые и сильные стороны данных стилей.

Практическое занятие 7. Имидж как средство делового общения специалиста социальной работы.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержательная сторона и функции комплемента в практике профессионального общения с клиентами специалиста социальной работы. Положительное и отрицательное влияние комплемента на процесс и эффективность делового общения. Этикетные правила комплемента. Отличие комплемента от «прикрытой» лести.
2. Деловой этикет в практике коммуникативной деятельности специалиста социальной работы. Требования к речи специалиста социальной работы (тембр, темп, словарный состав, словарный запас, профессионализмы в речи, умение говорить «на языке» клиента и др.)

3. Особенности и специфика профессионального общения специалиста. Оценка ситуация общения (эффективная, не эффективная, помогающая, препятствующая общению). Влияние места и времени общения на ее эффективность.

4. Невербальное общение специалиста социальной работы как необходимый компонент эффективного делового общения.

Практическое занятие 8. Профессиональная коммуникабельность как личностное качество социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Компетенция и компетентность социального работника.
2. Коммуникативная компетентность. Социальный интеллект.
3. Компоненты профессионального общения.
4. Профессиональная общительность. Общительность и экстравертированность.
5. Содержательная (объект, направленность) и формально-динамическая стороны общительности.
6. Блоки профессионально-коммуникативных умений социального работника.
7. Признак профессиональной коммуникабельности социального работника - личностная аттракция.
8. Привлекательность социального работника как коммуниканта.

Практическое занятие 9. Развитие коммуникативных способностей.

Вопросы для обсуждения:

1. Компетентность в общении как профессионально-значимое качество специалиста социальной работы.
2. Методы развития коммуникативных способностей.
3. Техники ведения партнерской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнеров.
4. Техники активного слушания.
5. Техники налаживания контакта.
6. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.
7. Техники влияния и противодействия.
8. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сензитивности.

Практическое занятие 10. Коммуникативная профессиограмма.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная профессиограмма специалиста социальной работы.
2. Составные части и составляющие.
3. Разделы коммуникативной профессиограммы.
4. Сравнительная характеристика коммуникативных качеств специалиста социальной работы.

Практическое занятие 11. Организация индивидуального общения с клиентом.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности организации межличностного общения специалиста и клиента.
2. Психологические особенности организации консультирования клиентов.
3. Особенности организации консультирования женщин, детей и подростков, асоциальных групп клиентов, пожилых людей.
4. Беседа как форма делового общения специалиста и клиента. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
5. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.
6. Неофициальное (интимно-личностное) общение специалиста и клиента.
7. Активное слушание как элемент общения специалиста и клиента.

8. Деловое общение по телефону.
9. Требования к деловому письменному общению специалиста социальной работы.
10. Деловой разговор.
11. Правила организации и функционирования телефона доверия.

Практическое занятие 12. Организация общения с группой клиентов.

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемное разграничение общения с различными группами клиентов.
2. Организация групповых коммуникаций с девиантами, пожилыми людьми, военно-служащими.
3. Группы анонимных алкоголиков, шопоголиков, игроманов.
4. Психологические закономерности ведения беседы с группой клиентов.

Практическое занятие 13. Учет индивидуальных особенностей клиентов при организации профессионального общения социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Зависимость организации ситуаций общения от эмоционального состояния клиентов.
2. Учет типов собеседников при организации профессионального общения (визуальный тип, кинестетический тип, аудиальный тип).
3. Критерии выбора моделей поведения при организации делового общения.
4. Проблемное разграничение общения с различными группами клиентов.

6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации

Текущий контроль качества усвоения учебного материала ведется в ходе практических занятий в форме опросов (устных и письменных), тестирования, собеседования, контроля и оценки выполненных практических заданий. В процессе ведения дисциплины со студентами очной формы обучения может быть использована накопительная балльно-рейтинговая система оценки учебных достижений обучающихся.

Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме зачета. На зачете студент должен дать устный ответ на один вопрос, изложенный в экзаменационном билете.

Примерные вопросы к зачету

1. Межличностное общение специалиста социальной работы и клиента: определение, мотивы, функции и компоненты общения.
2. Виды общения специалиста социальной работы с клиентами: характеристика, составляющие.
3. Уровни общения специалиста социальной работы.
4. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
5. Структурные компоненты речевой коммуникации специалиста социальной работы.
6. Основные правила речевой коммуникации специалиста социальной работы.
7. Перечислите речевые средства, с помощью которых партнеры по общению могут демонстрировать свой социальный статус.
8. Функции невербального общения в практике речевой деятельности специалиста социальной работы.
9. Значение вербального общения в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
10. Значение обратной связи в межличностной коммуникации специалиста социальной работы.
11. Рефлексивное и эмпатическое слушание в практике профессионального общения специалиста социальной работы: специфика, составляющие, значение для организации общения с клиентом.

12. Уровни взаимодействия специалиста социальной работы и клиента, характеризующиеся степенью личностной вовлеченности.
13. Раскройте процедуры, обеспечивающие взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии специалиста социальной работы и клиента.
14. Особенности социально-ролевого уровня межличностного взаимодействия специалиста социальной работы с различными группами клиентов.
15. Деловой уровень межличностного взаимодействия специалиста социальной работы с различными группами клиентов.
16. Интимно-личностный уровень межличностного взаимодействия специалиста социальной работы с различными группами клиентов.
17. Значение, функции и место ритуалов в профессиональном общении специалиста социальной работы.
18. Коммуникативно-личностные качества характеризующие харизматическую личность. Харизма, как способ личного влияния на собеседника в практике общения специалиста социальной работы.
19. Манипуляции в общении: основные критерии, средства, виды и место в общении специалиста социальной работы.
20. Функции эмоций в межличностном общении специалиста социальной работы.
21. Различие между эмоциями и чувствами. Эмоционально-чувственная составляющая профессионального общения специалиста социальной работы.
22. Способы управления эмоциями и чувствами в общении специалиста социальной работы и разных категорий клиентов.
23. Стадии развития межличностных отношений специалиста социальной работы и клиента.
24. Как трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений клиента и специалиста социальной работы.
25. Аутичность и замкнутость в общении. Особенность профессионального общения специалиста социальной работы с замкнутыми, необщительными, отчужденными и аутичными клиентами.
26. Стиль общения специалиста социальной работы.
27. Коммуникативность и коммуникабельность как составляющие профессионального общения специалиста социальной работы.
28. Особенности мужского и женского стиля общения. Выбор оптимального стиля общения в практике деятельности специалиста социальной работы.
29. Психологическая структура профессионального общения специалиста социальной работы.
30. Основные средства профессионального общения специалиста социальной работы.
31. Способы передачи ложной информации в межличностном общении. Механизмы распознавания специалистом социальной работы ложного в общении с клиентом.
32. Информационная функция общения. Значение владения этой функцией для специалиста социальной работы.
33. Проблемы искажения и потерь информации при вербальном общении специалиста социальной работы и клиента.
34. Общение как восприятие людьми друг друга. Особенности восприятия клиента специалистом социальной работы в процессе общения. Стереотипы восприятия клиентом специалиста социальной работы.
35. Сущность и типы взаимодействия специалиста социальной работы и клиента в процессе совместной деятельности.
36. Психологические способы взаимодействия специалиста социальной работы и клиента.
37. Типичные ошибки в межличностном общении специалиста социальной работы и клиента. Способы коррекции их в практике профессионального общения специалиста.

38. Сущность социального влияния, как составной части профессионального общения специалиста социальной работы.
39. Социальный контроль индивидуального и коллективного поведения специалистом социальной работы в общении.
40. Влияние дистанции между коммуникатором и слушателем на эффективность и результативность общения специалиста с клиентом.
41. Имитация эмоций (фальшивая эмоция) как способ сокрытия переживаемых чувств и способы их выявления специалистом социальной работы.
42. Лицо как эмоционально-сигнальная система и источник информации для верификатора. Способность специалиста социальной работы к «чтению» лица собеседника, как профессионально-значимая составляющая профессионального общения.
43. Умение передавать информацию и эмоции с помощью глаз, как структурный компонент профессионального общения специалиста социальной работы.
44. Расшифровка мимических признаков обмана как профессиональное умение специалиста социальной работы при организации профессионального общения с клиентами.
45. Коммуникативная культура специалиста социальной работы.
46. Комплемент и его функция в деловом общении специалиста социальной работы.
47. Искусство убеждения. Правила и алгоритм убеждения. Умение убеждать, как одно из профессиональных умений специалиста социальной работы.
48. Деловая беседа. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста социальной работы.
49. Публичное выступление. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста социальной работы.
50. Консультирование, как вид делового общения специалиста социальной работы.
51. Барьеры общения. Типизация. Способы устранения в практике делового общения специалиста социальной работы.
52. Личность специалиста социальной работы (клиента) в процессе общения.
53. Деловая дискуссия. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста социальной работы.
54. Искусство критики. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста социальной работы.
55. Учет типов собеседников при организации процесса делового общения специалиста социальной работы и клиента.
56. Зависимость ситуаций делового общения специалиста социальной работы от эмоциональных состояний клиента.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432891>
2. Социальная работа с проблемой клиента : учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гусляковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446171>
3. Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 424 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05490-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432788>

Дополнительная:

1. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438084>

2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445661>

3. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432828>

4. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/427493>

Сетевые ресурсы:

1. Информационный ресурс КиберПедия — Режим доступа: <https://cyberpedia.su/10x10b05.html>

2. Информационный ресурс – Режим доступа: <https://poisk-ru.ru/s23278t5.html>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория.
2. Компьютер (ноутбук).
3. Телевизор.
4. Мультимедиапроектор.
5. Презентации к лекциям и семинарским занятиям.
6. Лицензионное программное обеспечение: LibreOffice, LibreOffice Base, LibreOffice Impress, Kaspersky Endpoint Security - 300, Adobe Reader.
7. ИРБИС электронный каталог.
8. Платформа ДО Русский Moodle.