

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

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМР

И. П. Филатова

2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.02.ДВ.06.01 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Уровень высшего образования

Направление подготовки

Профиль

Форма обучения

Бакалавриат

44.03.05 Педагогическое образование

(с двумя профилями подготовки)

Право и экономика

Очная

Рабочая программа дисциплины «Профессиональное общение». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) ФГАОУ ВО «РГТПУ», Нижний Тагил, 2020. 14 с.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 44.03.05 Педагогическое образование № 125 от 22.02.2018

Автор: кандидат социологических наук, доцент
кафедры социальной работы, управления и права

 И.В. Белоусова

Рецензент: кандидат психологических наук, доцент
кафедры социальной работы, управления и права

 О.В. Калашникова

Программа одобрена на заседании кафедры социальной работы, управления и права
23.04.2020 г. № 8.

Заведующий кафедрой

 О. В. Калашникова

Программа рекомендована к печати методической комиссией социально-гуманитарного факультета 24.04.2020 г. № 8.

Председатель методической комиссии СГФ

 Н.А. Тарасова

Декан СГФ



А.С. Аникина

Главный специалист ОИР



О. В. Левинских

© Нижнетагильский государственный
социально-педагогический институт
(филиал) ФГАОУ ВО «РГТПУ», 2020.
©Белоусова Ирина Викторовна, 2020.

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.....	8
6. Учебно-методическое обеспечение	8
6.1. Организация самостоятельной работы студентов.....	8
6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации.....	12
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	14
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	14

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у студентов умения специфики процесса общения учителя 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 педагогической сфере;
2. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении;
3. Формировать представление о культуре общения в сфере образования;
4. Формировать убеждения в важности комплексного подхода к выбору тактики общения для решения поставленных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Профессиональное общение относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений программы подготовки бакалавров по направлению 44.03.05 Педагогическое образование.

Содержание программы обусловлено вводным и, одновременно, базовым характером дисциплины в процессе формирования профессиональной компетентности будущего специалиста в сфере образования. «Профессиональное общение» изучается на пятом курсе очной формы обучения. Студенты не имеют основ знаний по курсу.

«Профессиональное общение» 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
УКЗ. 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
ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ИОПК 7.1. Знает закономерности возрастного развития обучающихся, социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ
	ИОПК 7.2. Умеет выявлять и анализировать поведенческие и личностные проблемы обучающихся, связанные с возрастными особенностями их развития и психологическими особенностями личности
	ИОПК 7.3. Способен обосновывать и выбирать необходимые формы, методы, приемы взаимодействия с участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с целями и задачами реализуемых образовательных программ и в соответствии с контекстом ситуации
ПК-2 – способен осуществлять педагогическую поддержку и сопровождение обучающихся в процессе достижения метапредметных, предметных и личностных результатов	ИПК 2.1. Знает характеристику личностных, метапредметных и предметных результатов учащихся в контексте обучения школьным предметам
	ИПК 2.2. Умеет оказывать индивидуальную помощь и поддержку обучающимся в зависимости от их способностей, образовательных возможностей и потребностей; разрабатывать индивидуально ориентированные программы, методические разработки и дидактические материалы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся, оценивать достижения обучающихся
	2.3. Владеет умениями по созданию и применению в практике обучения школьным предметам: ... рабочих программ, методических разработок, дидактических материалов с учетом

	индивидуальных особенностей и образовательных потребностей обучающихся
--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Вид работы	Форма обучения	
	очная	
	9 семестр	Семестр А
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3 з.е.	3 з.е.
Контактная работа , в том числе:	38	38
Лекции	12	12
Практические занятия	26	26
Самостоятельная работа , в том числе:	70	25
Изучение теоретического курса	70	
Подготовка к зачету с оценкой	-	45

4.2. Учебно-тематический план (очная 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	16	2	4	10	Обсуждение вопросов ПЗ, эссе
Личность в процессе общения.	16	2	4	10	Обсуждение вопросов ПЗ, коллаж
Структурные компоненты профессионального общения	16	2	4	10	Обсуждение вопросов ПЗ, конспект
Деловое общение. Виды делового общения.	16	2	4	10	Обсуждение вопросов ПЗ, творческий дневник
Неэффективная коммуникация	21	2	4	15	Обсуждение вопросов ПЗ, таблица
Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения.	23	2	6	15	Обсуждение вопросов ПЗ, таблица
Всего в семестре	108	12	26	70	
5 курс семестр А					
Имидж как средство делового общения	6	2	2	2	Обсуждение вопросов ПЗ, самоанализ
Профессиональная коммуникабельность как личностное качество	9	2	4	3	Обсуждение вопросов ПЗ, конспект
Развитие коммуникативных способностей.	10	2	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, тест
Коммуникативная профиограмма.	10	2	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, профиограмма
Организация индивидуального общения с клиентом.	10	2	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, план-конспект
Организация общения с группой клиентов.	10	2	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, план работы групп
Учет индивидуальных особенностей клиентов при организации профессионального общения	8	-	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, тест
Подготовка к зачету	43			43	

Всего в семестре	108	12	26	25	
Всего по дисциплине	216	24	52	95	

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.

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 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.

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 работника. Характер коммуникативного взаимодействия.

Тема 4. Деловое общение. 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. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста.

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. Стиль 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.

Коммуникативная культура специалиста. 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.

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

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

Тема 9. Развитие коммуникативных способностей.

Компетентность в общении как профессионально-значимое качество. 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. Составные части и составляющие. Разделы коммуникативной профессиограммы. Сравнительная характеристика коммуникативных качеств.

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: система 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. 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.

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);
 - линейной модели; интерактивной модели;
 - трансакционной 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.
6. Типы общения.
7. Функции профессионального общения 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 .
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.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативный и предметный аспекты профессионального общения работника
2. Структурные компоненты профессионального общения работника

Практическое занятие 4. Деловое общение.

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 .
5. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста .

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 оставшаяся профессионального общения специалиста. Тактика и правила убеждения. Правила убеждения. Этика убеждения.
6. Искусство критики как профессиональное умение специалиста. 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.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержательная сторона и функции комплемента в практике профессионального общения с клиентами специалиста. 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. Требования к речи специалиста (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 как необходимый компонент эффективного делового общения.

Практическое занятие 8. Профессиональная коммуникабельность как личностное качество.

Вопросы для обсуждения:

1. Компетенция и компетентность.
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 работника.
7. Признак профессиональной коммуникабельности работника - личностная аттракция.
8. Привлекательность работника как коммуниканта.

Практическое занятие 9. Развитие коммуникативных способностей.

Вопросы для обсуждения:

1. Компетентность в общении как профессионально-значимое качество специалиста .
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 повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сензитивности.

Практическое занятие 10. Коммуникативная профиограмма.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная профиограмма специалиста.
2. Составные части и составляющие.
3. Разделы коммуникативной профиограммы.
4. Сравнительная характеристика коммуникативных качеств специалиста.

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.
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.

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 работ и клиента: определение, мотивы, функции и компоненты общения.
2. Виды общения специалиста с клиентами: характеристика, составляющие.
3. Уровни общения специалиста.
4. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
5. Структурные компоненты речевой коммуникации специалиста.
6. Основные правила речевой коммуникации специалиста .
7. Перечислите речевые средства, с помощью которых партнеры по общению могут демонстрировать свой социальный статус.
8. Функции невербального общения в практике речевой деятельности специалиста.
9. Значение вербального общения в профессиональной деятельности специалиста.
10. Значение обратной связи в межличностной коммуникации специалиста .
11. Рефлексивное и эмпатическое слушанье в практике профессионального общения специалиста : специфика, составляющие, значение для организации общения с клиентом.
12. Уровни взаимодействия специалиста и клиента, характеризующиеся степенью личностной вовлеченности.
13. Раскройте процедуры, обеспечивающие взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии специалиста и клиента.
14. Особенности социально-ролевого уровня межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
15. Деловой уровень межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
16. Интимно-личностный уровень межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
17. Значение, функции и место ритуалов в профессиональном общении специалиста.
18. Коммуникативно-личностные качества характеризующие харизматическую личность. Харизма, как способ личного влияния на собеседника в практике общения специалиста.
19. Манипуляции в общении: основные критерии, средства, виды и место в общении специалиста.
20. Функции эмоций в межличностном общении специалиста.
21. Различие между эмоциями и чувствами. Эмоционально-чувственная составляющая профессионального общения специалиста.
22. Способы управления эмоциями и чувствами в общении специалиста и разных категорий клиентов.
23. Стадии развития межличностных отношений специалиста и клиента.
24. Как трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений клиента и специалиста .
25. Аутичность и замкнутость в общении. Особенность профессионального общения специалиста с замкнутыми, необщительными, отчужденными и аутичными клиентами.

26. Стиль общения специалиста.
27. Коммуникативность и коммуникабельность как составляющие профессионального общения специалиста.
28. Особенности мужского и женского стиля общения. Выбор оптимального стиля общения в практике деятельности специалиста.
29. Психологическая структура профессионального общения специалиста.
30. Основные средства профессионального общения специалиста.
31. Способы передачи ложной информации в межличностном общении. Механизмы распознавания специалистом ложного в общении с клиентом.
32. Информационная функция общения. Значение владения этой функцией для специалиста.
33. Проблемы искажения и потерь информации при вербальном общении специалиста и клиента.
34. Общение как восприятие людьми друг друга. Особенности восприятия клиента специалистом в процессе общения. Стереотипы восприятия клиентом специалиста .
35. Сущность и типы взаимодействия специалиста и клиента в процессе совместной деятельности.
36. Психологические способы взаимодействия специалиста и клиента.
37. Типичные ошибки в межличностном общении специалиста и клиента. Способы коррекции их в практике профессионального общения специалиста.
38. Сущность социального влияния, как составной части профессионального общения специалиста .
39. Социальный контроль индивидуального и коллективного поведения специалистом 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 .
42. Лицо как эмоционально-сигнальная система и источник информации для верификатора. Способность специалиста 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 .
44. Расшифровка мимических признаков обмана как профессиональное умение специалиста при организации профессионального общения с клиентами.
45. Коммуникативная культура специалиста .
46. Комплемент и его функция в деловом общении специалиста .
47. Искусство убеждения. Правила и алгоритм убеждения. Умение убеждать, как одно из профессиональных умений специалиста .
48. Деловая беседа. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
49. Публичное выступление. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
50. Консультирование, как вид делового общения специалиста .
51. Барьеры общения. Типизация. Способы устранения в практике делового общения специалиста .
52. Личность специалиста (клиента) в процессе общения.
53. Деловая дискуссия. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
54. Искусство критики. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
55. Учет типов собеседников при организации процесса делового общения специалиста и клиента.
56. Зависимость ситуаций делового общения специалиста 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.