

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

Р.В. Смирнова
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий

А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Культура общения социального работника

Составитель	Джумагалиева Г.Р., канд.психол.н., доцент каф-ры ППСИ
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) ОПОП	
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	4
Семестр(ы)	8

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Культура общения социального работника» являются ознакомление студентов с духовным богатством народов России.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Культура общения социального работника»: изучение типов, видов, форм, моделей и структурных компонентов культуры общения; овладение методологическими приемами коммуникативного поведения в различных сферах общественной жизни; освоение методов исследования культуры коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Культура общения социального работника» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) (Б1.Д.04.01) и осваивается в 8 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *Речевые практики*
- *Введение в профессию*

Знания:

- основных категорий и понятий научной психологии, ее важнейшие направления, подходы и теории;
- основных закономерностей развития человека на разных этапах онтогенеза, психологических новообразований каждого возрастного периода, особенностей становления, развития и смены ведущих видов деятельности в процессе онтогенеза;
- закономерностей общения и взаимодействия людей, характеристик больших и малых групп, особенностей личности и ее деятельности в результате включения в социальные группы;
- психологической сущности и структуры процесса учения и воспитания, основных концепций обучения и направления воспитания, особенностей и основных компонентов педагогической деятельности.

Умения:

- применять психологические методы и интерпретировать их результаты;
- выявлять и учитывать особенности деятельности и психического развития ребенка;
- учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри учебного коллектива и управлять динамикой групповых процессов;
- анализировать собственную деятельность, личностные особенности и межличностные отношения в коллективе с целью их совершенствования.

Навыки:

- владения средствами правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, быть готовым к достижению должного уровня физической и психологической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
- использования специфики этнокультурного развития своей страны для формирования и эффективного использования социоинженерных и социально-технологических практик обеспечения психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *Производственная практика;*

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК):

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1.1. межкультурное разнообразие общества на основе знания закономерностей и особенностей социально- исторического развития различных культур	ИУК-5.2.1. адекватно воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом философском контекстах	ИУК-5.3.1. использует навыки общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Планирует и контролирует собственное время	ИУК-6.2. Использует основные методики саморегуляции, саморазвития и самообразования	ИУК-6.3. Применяет технологии приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе 72 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа – лекционные, 4 часа - практические, семинарские занятия), 64 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Итоговый контроль знаний – 8 семестр - экзамен.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	

							<i>[по семестрам]</i>
Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура.	8	1				8	Фронтальный опрос
Тема 2. Основные психологические теории общения.		1				8	Фронтальный опрос
Тема 3. Межличностное общение, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.		1				8	Фронтальный опрос, деловая игра
Тема 4. Общение как процесспередачи информации.		1				8	Фронтальный опрос, проект, ролевая игра
Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.			1			8	Ролевая игра
Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.			1			8	Фронтальный опрос, кейс-задача, ролевая игра
Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.			1			8	Фронтальный опрос, эссе, реферат
Тема 8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.			1			8	Фронтальный опрос, деловая игра
ИТОГО		4	4			64	экзамен

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		УК-5	УК-6	
Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура.	9	+	+	2
Тема 2. Основные психологические теории общения.	9	+	+	2
Тема 3. Межличностное общение, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.	9	+	+	2

Тема 4. Общение как процесс передачи информации.	9	+	+	2
Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	9	+	+	2
Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.	9	+	+	2
Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	9	+	+	2
Тема 8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	9	+	+	2
ИТОГО	72			

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура.

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Коммуникативная сторона общения как обмен информацией. Интерактивная - как взаимодействие людей, перцептивная - как процесс восприятия людьми друг друга. Общение как социальное научение. Функции общения: Контактная функция, - прием и передача информации, взаимоориентированность Информационная функция - обмен сообщениями, мнениями, решениями. Побудительная - стимуляция активности. Координационная - согласование действий при совместной деятельности. Понимания - восприятие, понимание установок, чувств, переживаний. Эмотивная функция - возбуждение нужных эмоциональных переживаний, изменение своих переживаний. Функция установления отношений - осознание и фиксация своего места в системе социально ролевого взаимодействия. Функция оказания влияния - изменение личностно смысловых образований партнера. Структура: Перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Круг общения: 2 x 9. Основные средства общения. Процедура общения.

Тема 2. Основные психологические теории общения.

Аналитические модели: коммуникативные процессы, межличностное восприятие, воздействие, дистанция, персональная территория. Линейная модель. Интерактивная модель. Трансакционная модель. Определение и понимание общения в различных теориях личности. Теоретические направления: Свобода - детерминизм, рациональность-иррациональность, холизм-элементализм, конституционализм- инвайронментализм, изменяемость - неизменность, субъективность-объективность, проактивность - реактивность, гомеостаз - гетеростаз, познаваемость - непознаваемость. Функционализм (У.Джеймс, Дж. Энджелл, Дж.Дьюи, Г.Карр, Р.Вудвортс). Бихевиоризм: научение реактивное, инструментальное, на основе наблюдения, имитация. идентификация, ролевое обучение. Теория обмена. (Уотсон, Толмен, Халл, Б. Скиннер, И.Сеченов, И.Павлов, В.Бехтерев) Социально-когнитивное направление (А. Бандура, Дж.Роттер,). Когнитивизм: восприятие, интерпретация, запоминание, формирование образов и их влияние на последующее поведение. Теория структурного баланса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности (Ф.Хайдер, Т.Ньюком, Ч.Осгуд, П. Танненбаум и др.), казуальная атрибуция (Э.Джонс, К.Дэвисс, Дж.Келли, Р.Нисбет, Л.Росс и др.), дискурсивная психология (Р.Харре), теория социального конструктивизма (К.Герген). Ролевая теория общения. (Дж. Мид), драматургический подход

(Э.Гофман). Психодинамическая теория: (З.Фрейд, Г.Салливан, А.Адлер, К.Юнг, Э.Фромм, К.Хорни). Транзактный анализ в общении. (Э. Берн). Гештальт-психология (В.Келлер, К.Левин). Гуманистическая психология (А.Маслоу, К. Роджерс) Феноменологическая психология. Общение с позиции экзистенциального подхода в психологии. (В.Франкл).

Тема 3. Межличностное общение, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.

Коммуникативная компетентность : стратегии тактики и виды общения. Познание в процессе межличностного общения. Окно Джогари (Джозеф Лафт, Гарри Инграм). Самопознание и самооценка. "Я-концепция" и общение. Типичные трудности в общении. Общение "я-ты", лидерство, подчинение. Основные потребности реализуемые в диадном общении. Я в группе и группа для меня. Типология возможных ролей в группе. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения.

Тема 4. Общение как процесс передачи информации.

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоев. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении. Что такое невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта. жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения.

Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.

Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и искренность при общении. "Маски" и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования". Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга. влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы.

Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.

Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.

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. Переписка в деловом этикете.

Тема 8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Закономерности ведения деловой беседы. 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.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучающихся.

Преподаватель, назначенный для проведения практических/семинарских занятий обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют задание;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Культура общения социального работника» составляет 64 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных заданий, направленных на закрепление полученных знаний.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Проблемы общения в истории общественного сознания. Взаимосвязь деятельности и общения в социальной жизни человека.	8	письменное домашнее задание
Основы этикета делового общения. Понятие и формы делового общения.	8	письменное домашнее задание
Культура речи. Грамматическая правильность речи.	8	письменное домашнее задание
Идеальное и моральное общение: отличительные черты. Основные барьеры общения.	8	письменное домашнее задание
Роль культуры общения в социальной работе. Речевой этикет.	8	письменное домашнее задание
Проблемы развития и становления личности социального работника. Профессионально-этические критерии пригодности к социальной работе. Проблема подготовки кадров социального работника.	8	письменное домашнее задание
Актуальность соблюдения моральных принципов и норм в практической деятельности социальных служб. Ключевые принципы и нормы морали.	8	письменное домашнее задание
Профессиональный долг социального работника как смыслообразующий компонент социальной работы. Моральный и общественный долг социальной работы. Деонтологические обоснования личности социального работника.	8	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Требования к проведению проекта

Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой проекта;
- объяснение алгоритма действий по выполнению проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения проекта.

Подготовка к экзамену

Экзамен - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено. Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура.	<i>Обзорная лекция</i>	Фронтальный опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Основные психологические теории общения.	<i>Лекция - дискуссия</i>	Фронтальный опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Межличностное общение, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.	<i>Лекция - дискуссия</i>	Фронтальный опрос, деловая игра	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Общение как процесс передачи информации.	<i>Лекция - дискуссия</i>	Фронтальный опрос, проект, ролевая игра	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	-	Ролевая игра	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.	-	Фронтальный опрос, кейс-задача, ролевая игра	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	-	Фронтальный опрос, эссе, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	-	Фронтальный опрос, деловая игра	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
4. Электронно-библиотечная система eLibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Культура общения социального работника**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1-8	УК-5, УК-6	собеседование
Тема 7	УК-5, УК-6	реферат
Темы 3,8	УК-5, УК-6	Деловая игра
Темы 4,5,6	УК-5, УК-6	Ролевая игра
Тема 6	УК-5, УК-6	Кейс-задача
Тема 7	УК-5, УК-6	эссе

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического

«неудовлетворительно»	материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры
-----------------------	--

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура.

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения.
2. Общение как социальное научение. Функции общения:
3. Основные средства общения. Процедура общения.

Тема 2. Основные психологические теории общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Бихевиоризм: теория социального научения и теория социального обмена.
2. Когнитивизм: теория структурного баланса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности
3. Психоанализ.
4. Гуманистическая психология
5. Ролевая парадигма
6. Символический интеракционизм.
7. Драматический подход
8. Трансакционный анализ
9. Общение с позиции экзистенционального подхода в психологии. (В.Франкл).

Тема 3. Межличностное общение, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная компетентность: стратегии тактики и виды общения.
2. Познание в процессе межличностного общения.

- 3.Окно Джогари (Джозеф Лафт, Гарри Инграм).
- 4.Самопознание и самооценка.
- 5."Я-концепция" и общение.
- 6.Типичные трудности в общении.

Деловая игра «Развитие вербальной и невербальной коммуникации»:

Цель: развить приемы вербального и невербального общения в процессе межличностного взаимодействия

Время проведения: от 30-50 мин.

Играющие делятся на три команды. За выполнение каждого задания команды получают определенное количество баллов. Выигрывает команда, набравшая наибольшее количество баллов.

1 блок упражнений. Задание «Невербальные средства общения»

«Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют» (Восточная мудрость).

В процессе исследований было установлено, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а с помощью невербальных средств общения передается более 65% информации. Поэтому эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить его мимику, жесты, движения, направленность взгляда, т. е. понять язык невербального общения, а также умением самому эмоционально и содержательно выражать свои мысли, используя жесты и мимику.

Невербальная коммуникация представляет собой не только обмен невербальными сообщениями между людьми. Но и их интерпретацию. Анализ такой информации в ходе общения сможет вооружить любого педагога сведениями о внутреннем мире собеседника, его морально-личностном потенциале, помыслах и чувствах, намерениях и ожиданиях, чувствах и переживаниях.

Внутренний мир человека, язык его тела и жестов взаимосвязаны. Большинство реакций человека имеет рефлекторную природу, что не позволяет ему в полной мере контролировать собственную мимику, жесты и позу. Большинство людей чаще всего не задумываются во время разговора о выражении своего лица или своих движениях во время разговора, поэтому, в то время, когда их слова и мысли не совпадают, их выдают глаза и жесты, являясь самыми уязвимыми местами в утечке информации. Получаемые визуальные сообщения сказываются на физическом облике говорящего, включая его позы, жесты и внешний вид.

Задание: Ведущий называет по очереди членам команды 3 слова или фразы которые они должны изобразить жестами, не произнося этих слов. Члены другой команды должны эти слова отгадать

«Вам наступили на ногу», «У вас украли кошелек», «Вам нечем оплатить счет в кафе».

2 блок упражнений. Задание «Способность строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с особенностями аудитории»

Общение – сложный многоплановый процесс, который включает в себя восприятие, понимание другого человека и выработку единой стратегии взаимодействия. Способность речи воздействовать на слушателя определяется умением строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с характерными особенностями аудитории, с правильным представлением о ней, понимая ее особенности и потребности, в данном случае конкретно вашей команды. Перед играющим от вашей команды стоит сложная задача – узнать мысли членов своей команды для успешного выполнения задания.

Задание «Ассоциации».

Ведущий задает капитану слово, на которое тот должен написать 4 ассоциации, которые возникают у него с этим словом. Затем слово называется вслух всем членам команды и те называют в течение 1 минуты свои ассоциации. За каждую совпавшую ассоциацию выставляется один балл.

Слова: ребенок, Москва, Дед Мороз

Задание «Умение четко и ясно выражать свою мысль».

Девиз следующей нашей коммуникативной игры «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает». «Одному из членов команды дается набор слов, написанный на листе бумаги. В течение двух минут он должен объяснить членам своей команды как можно больше слов, не называя их.

Занятие	Детский сад	Игра
Экология	Завтрак	Витамины
Мяч	Береза	Коньки
Воздушный шар	Дерево	Рассказ
Лыжи	Пальма	Звук
Таблетка	Выборы	Диалог
Ноутбук	Краска	Успех
Снег	Гнев	Страх

Задание «Учимся давать определения понятиям»

«Верно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений» говорил Р. Декарт.

Умение определить понятие, т. е. четко указать, что оно означает, определить признаки, которые входят в его содержание – все это является одним из самых верных способов, предохраняющих нас от недоразумений в общении, споре или исследовании.

Определения могут быть разными:

Явное определение - это определение, в котором специфический признак объекта указывается непосредственно, недвусмысленно и ясно, например, дом – это жилище человека.

Описательное определение понятия – указывает на объекты, которые входят в объем данного понятия. Например, понятие «фрукты» - это яблоки, груши, апельсины и др. Описательные определения часто используются в детской литературе. Например, в книге Д. Смирнова «Чудеса леса» приводится такое описание леса:

Как богат зеленый лес!
Сколько в нем живых чудес –
Птицы, ягоды, грибы,
Сосны, ели и дубы,
И полянки,
И опушки,
Зеркала лесных озер,
И пугливые зверушки,
И цветов живой ковер!

Естественно, что такие определения лучше воспринимаются и запоминаются, чем сухие перечисления.

Задание «Способность передавать своими словами суть сказанного»

Игра «Перефразирование»

Важным умением в общении является способность своими словами передавать суть сказанного. Каждой команде дается высказывание, которое нужно перефразировать таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, слово «дорога» можно заменить словом «путь», а слово «я» - «автор», и т.д.

Остальные команды должны будут догадаться, какая фраза была перефразирована.

1. Уронили Мишку на пол, оторвали ему лапу. Все равно его не брошу, потому что он хороший.

2.Наша Таня громко плачет, уронила в речку мячик. Тише, Танечка не плачь, не утонет в речке мяч.

3.Идет бычок, качается, вздыхает на ходу «Ой, доска кончается, сейчас я упаду»

Задание «Способность посмотреть на мир чужими глазами»

Следующее, о чем мы поговорим это о способности изменить свою точку зрения и об умении посмотреть на мир чужими глазами, посмотреть на объект исследования с разных сторон, что позволяет увидеть то, что часто не замечается другими и ускользает от традиционного взгляда.

Задание «Если бы я был ...»

Команда выбирает себе какую-нибудь вещь (мороженое, лампа и т. п.). От лица этой вещи составить небольшой рассказ о том, как она живет, что ее окружает, что она чувствует, о чем она думает, мечтает и т. д. Необходимо погрузиться в мир этой вещи, ощутить ее «характер» и изобразить себя этой вещью. Команда не называет эту вещь в рассказе, название должны отгадать другие команды. (не более 6 предложений)

Подводятся итоги игры, награждение команды, набравшей наибольшее количество баллов.

Тема 4. Общение как процесс передачи информации.

Вопросы для обсуждения:

1.Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации.

2.Способы повышения качества передачи информации.

3.Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении.

4.Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию.

5.Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения.

6.Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения.

Проект:

Составить перечень «масок» общения своего окружения (семьи, друзей и др.). Расшифруйте эти «маски», попробуйте их объяснить.

Ролевая игра «Интервью»:

Цель: проанализировать имеющийся социальный опыт взаимодействия; развить умение социального поведения в группе.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход занятия:

Педагог раздает студентам роли. Их задача – отвечать на любые каверзные вопросы от имени персонажа. Все остальные играют роли «дотошных корреспондентов радио и телевидения, газет и журналов».

Роли:

«Агрессор» - все решает с позиции силы, держит группу в страхе, не скрывает от окружающих своих неприглядных поступков, груб, считается только с силой, превосходящей его собственную. Не может пройти мимо слабых, не задев их.

«Жертва» - что бы ни делал, ничего не получается, все привыкли к этому и ждут от него промахов. В конфликте защищается слабо, неубедительно.

«Шут»его цель – рассмешить любой ценой. Окружающие ждут от него реплик, смеются любой его шутке.

«Любимчик» - старается выглядеть как можно более привлекательно, хочет убедить всех в своей компетентности, в личной свободе.

«Примадонна» - всегда в центре внимания, все хотят с ней дружить, всем льстит ее внимание. Красива, элегантна, завидует чужим успехам.

«Примерный ребенок»- демонстрирует послушание педагогам, уважение, лояльность, всегда вежлив, со всеми ровен, предупредителен.

«Сиротинушка» - все его жалеют, причины могут быть разные: болезни, тяжелое семейное положение. С видом стойка рассказывает о своих бедах. Ему все помогают, покровительствуют, он все принимает как должное.

«Эрудит» - любит поражать окружающих своей осведомленностью, к друзьям снисходителен, стремится подчеркивать разницу в знаниях. Презирает грубую физическую силу.

«Леди» - холодная, высокомерная, имеет ограниченный круг общения, со всеми, кто не входит в этот круг, держится высокомерно.

Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.

Вопросы для обсуждения:

- 1.Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.
- 2.Открытость и искренность при общении. "Маски" и их влияние на эффективность общения.
- 3.Структурирование личности другого человека. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования".
- 4.Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга. влияние контекста на социальное суждение, поведение.
- 5.Категоризация и социальные стереотипы.

Ролевая игра «Дипломатический прием»:

Цель: определить успешные стратегии поведения при взаимодействии с социальным окружением.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход игры:

Студентам необходимо стать в круг и рассчитаться: «Первый – второй, первый – второй...». Все первые номера обретают в игре статус «деловых партнеров», вторые номера – «дипломатические работники».

Педагог обрисовывает ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту делового партнера, с которым хотите подписать выгодный договор. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Педагог фиксирует время. Студенты разбиваются на пары, и каждая пара начинает разговор. По истечении пяти минут в группе обсуждаются вопросы:

- Кто из деловых партнеров почувствовал искреннее и теплое внимание?
- О чем вы говорили?
- в разговоре вы чувствовали себя свободно или скованно?

Примечание:

Педагог может предложить иную ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту друга, с которым давно не виделись. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Тема 6. Распознавание манипуляций и противодействие им.

Вопросы для обсуждения:

- 1.Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций.
- 2.Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники.

3. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции.

4. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

Кейс-задача «Оказание давления»:

Проблема:

И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто.

Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии.

Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы.

Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака».

Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба.

Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.

Постановка задачи:

Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии.

Вопросами для обсуждения являются следующие:

- Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?

- Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?

- Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?

Методические указания

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы – судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

Описание хода кейс-задачи

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов

существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

Ролевая игра «Официант, в моем супе нечто»:

Цель: развить коммуникативные приемы взаимодействия в конфликтной ситуации.

Время проведения: от 30- 45мин.

Этапы ролевой игры:

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном кафе.

Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.

Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения.

Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру.

После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А (иностранец)

Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом кафе, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

РОЛЬ Б (управляющий кафе)

Вы – управляющий кафе. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У Вашего кафе хорошая репутация, и привлекает многих иностранцев. Сегодня в Ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал Вам, что иностранец желает с Вами переговорить. Итак, Вы направляетесь к его столику.

Обсуждение игры:

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?

2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?

3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: К примеру: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

Завершение:

Никто не в силах найти «наилучший способ» решения проблем в конфликтной ситуации, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности применения приемов вербального и невербального общения для этого.

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.

Вопросы для обсуждения:

1. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила.

2. Культурные различия в деловом этикете.

3. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение.

4. Переписка в деловой этикете.

Эссе:

1. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
2. Межличностные ритуалы как механизм социализации.
3. Паттерны общения в семье и развитие ребенка.
4. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
5. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.
6. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
7. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.
8. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения)
9. Способы выделения и обозначения территории, которую индивид считает "своей" -
10. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
11. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.

Реферат:

1. Межличностное общение. Определение, компоненты общения и его мотивы. Потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Идеи исследователей бихевиористского направления.
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. Фрустрация, стресса, угрозы и опасности.
6. Основные структурные компоненты речевой коммуникации.
7. Речевые средства.
8. Функции невербальных сообщений при взаимодействии с вербальными.
9. Способы кодирования невербальной информации.
10. «Обратная связь» в межличностной коммуникации.
11. Функции оценочной негативной обратной связи.
12. Безоценочная обратная связь.
13. Уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.

Тема 8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Вопросы для обсуждения:

1. Закономерности ведения деловой беседы. Особенности и ведение переговоров.
2. Деловые совещания. Структура деловой беседы. подготовка к беседе. Правила ведения деловой беседы.
3. 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.

Деловая игра «Зона комфорта»:

Цель: развить в процессе межличностного общения коммуникативные способности.

Время проведения: от 30-50 мин.

Этапы игры:

Аудитория представляет собой компанию для проведения собеседования для приема на работу в данную компанию. Каждый участник, кроме трех человек, исполняющих функции работников компании, будет исполнять роль, ищущего работу.

Функции администратора - встречать клиентов, записывать их имена и узнавать, с кем они хотят побеседовать: консультант компании может посоветовать, как получить новую вакансию или дополнительное образование. Если требуемый специалист в данный момент занят, попросите нового соискателя подождать и пригласите его, как только выйдет предыдущий посетитель. Учитывая выполнение этих требований, в остальном вы можете интерпретировать роль по своему усмотрению.

Функции консультанта по вопросам занятости – консультировать посетителей компании по поводу вакансий. В этих рамках он может интерпретировать роль по собственному усмотрению.

Постановка задачи

Показать способы создания «зоны комфорта» в контексте внеплановых и вынужденных изменений.

Методические указания

Работникам компании необходимо создать «зону комфорта» для людей, находящихся в состоянии ожидания. Помимо доброжелательного отношения, готовности помочь клиентам сотрудники компании должны создать максимум удобств для клиентов, как ожидающих своей очереди в приемной, так и в комнате для переговоров с клиентами.

Рассмотрим расположение участников в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом, не останавливаясь на других ситуациях размещения.

Лицо В может занимать четыре основных положения относительно лица А.

В1: Угловое расположение.

В2: Позиция делового взаимодействия.

В3: Конкурирующая или оборонительная позиция.

В4: Независимая позиция.

Угловое Расположение (В1).

Это расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз.

Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника: можно за него удалиться. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Просто передвинув стул в позицию В1, вы можете разрядить обстановку и увеличить свои шансы на успех переговоров.

Позиция делового взаимодействия (В2).

Когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой или проектом, они обычно занимают это положение. Это одна из самых удачных стратегических позиций для предъявления, обсуждения и выработки общих решений.

Конкурирующая или оборонительная позиция (В3).

Положение за столом друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества. Она может привести к тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения, потому что стол становится самым барьером между ними. Люди занимают такое положение за столом в том случае, если они находятся в отношениях соперничества, или, когда один из них делает другому выговор за какой-то проступок. Если встреча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует также об отношениях субординации.

Независимая позиция (В4).

Такое положение занимают люди, не желающие взаимодействовать за столом друг с другом. Обычно это происходит в библиотеке, в парке на скамейке или в ресторане за столиком. Оно свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно

расценивать и как враждебное со стороны человека, чьи территориальные границы были нарушены. Этому положению следует избегать в случае, когда требуется откровенная беседа между А и В.

Описание хода деловой игры

В игре могут принимать участие от 6 до 16 человек.

Все участники получают копию инструкции о перестановке мебели, описание ролей получают администраторы, консультант по вопросам занятости. Далее участники все вместе должны передвинуть мебель так, чтобы создать удобные условия для соискателей, обратившихся за консультацией.

Когда мебель будет переставлена, исполнители ролей соискателей на вакантные должности должны покинуть комнату, чтобы обсудить, как они будут исполнять свои роли.

Далее работники компании занимают свои места за рабочими столами, приглашаются соискатели, усаживаются в приемной, начинаются переговоры. После их окончания начинается обсуждение.

В ходе обсуждения выясняется:

удалось ли работникам компании создать «зону комфорта» для людей, находящихся в подавленном состоянии; если это удалось, студентов нужно попросить привести подобные примеры из своей практики; что еще могли бы сделать работники компании для создания атмосферы поддержки и ободрения своих клиентов?

Далее рамки дискуссии можно расширить и затронуть следующие проблемы:

способы, с помощью которых менеджеры по управлению персоналом на предприятиях могут обезопасить сотрудников в случае стремительных кадровых изменений в организации, не ущемляя при этом интересов работодателя;

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен:

1. Что такое межличностное общение. Определение, компоненты общения и его мотивы. Назовите потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. В чем отличие фрустрации от стресса, угрозы, опасности?
6. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
7. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
8. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными? Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.
9. Что такое "обратная связь в межличностной коммуникации"? Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь? Как осуществляется безоценочная обратная связь?
10. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
11. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?
12. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?
13. Что такое ритуал и их функции в общении.

14. Какой смысл вкладывает Э. Берн в понятие игры? Приведите примеры игр, в которые играете вы сами.
15. Что общего и в чем различие между понятиями "власть", "лидерство" и "личное влияние"?
16. Что такое харизматическая личность и какие коммуникативно-личностные качества необходимы для проявления "харизматической" способности личного влияния?
17. Назовите основные критерии и средства манипулятивного воздействия.
18. Почему межличностная аттракция выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений?
19. Что такое эмоции и их функции в межличностном общении? В чем различие между эмоциями и чувствами, и что значит управлять эмоциями и чувствами в общении?
20. Назовите стадии развития межличностных отношений и место самораскрытия в них.
21. Что общего и в чем отличие между категориями "установка", "отношение", "оценка", "интерес"? и какие виды отношений можно выделить?
22. Перечислите общие закономерности процесса восприятия, какие факторы влияют на восприятие людей друг другом? Что такое эффект ореола? Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия.
23. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции, и что общего и в чем отличие стереотипа и установки?
24. Всегда ли трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений?
25. В чем особенности мужского и женского стиля общения?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах				
1.	Задание закрытого типа	Виды барьеров общения (четыре правильных ответа): а) межъязыковые; б) мировоззренческие; с) психологические; д) соматические; е) социальные; технические;	a,c,e,f	1
2.		Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: а) доброжелательность; б) порядочность; с) тактичность; д) уважительность; ЭГОИЗМ	e	1
3.		К невербальным средствам делового общения относятся: а) деловая переписка;	b	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>b) мимика; жесты;</p> <p>c) профессиональный жаргон;</p> <p>d) речевые конструкции; социальные диалекты</p>		
4.		<p>К способу регулирования межличностных отношений не относится:</p> <p>a) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;</p> <p>b) регулирование межгрупповых отношений;</p> <p>c) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах; целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения</p>	b	1
5.		<p>В какой ситуации применение техники "активного слушания" будет наименее эффективным?</p> <p>a) Когда клиент находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения.</p> <p>б) Когда клиент испытывает трудности в выражении своих мыслей.</p> <p>в) Когда клиент предоставляет неточную или искаженную информацию.</p> <p>г) Когда клиент отказывается от сотрудничества и проявляет агрессию.</p>	Г	1
6.	Задание открытого типа	Дайте определение понятию стереотипизации	Стереотип — это устойчивый образ или устойчивое представление о каких-либо явлениях, людях, событиях, свойственное представителям той или иной социальной группы. Стереотипизация — процесс формирования впечатления о воспринимаемом	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>человеке на основе выработанных группой стереотипов. Разные социальные группы, реальные (нация) или идеальные (профессиональная группа) вырабатывают стереотипы, устойчивые объяснения определенных фактов, привычные интерпретации вещей. Это вполне логично, так как стереотипизация — необходимый и полезный инструмент социального познания мира. Он позволяет быстро и на определенном уровне достаточно надежно категоризовать, упрощать социальное окружение человека. Сделать его понятным, а следовательно, прогнозируемым.</p>	
7.		<p>Опишите основные элементы процесса передачи информации, без которых он невозможен:</p>	<p>Источник информации. В качестве источника могут выступать любые объекты, которые способны отправлять информацию — как живые существа, так и технические устройства.</p> <p>Кодирующее устройство. В зависимости от того, каким образом передается информация, она должна быть представлена в определенном виде. Например, электромагнитных, звуковых или световых волнах.</p> <p>Канал связи. Среда, по которой протекает закодированная информация. Каналы делятся по способу распространения информации. Например, проводные, световые, акустические, радиоканалы.</p> <p>Декодирующее устройство преобразует информацию из закодированного вида, предназначенного для ее передачи, в ее исходный вид.</p> <p>Получатель информации. Объект, которому отправленная информация предназначалась.</p>	3-5
8.		<p>Перечислите виды внутриличностных конфликтов</p>	<p>Мотивационный конфликт характеризуется, например, отсутствием у человека возможности заработать некоторые материальные средства, повысить свое</p>	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>благополучие.</p> <p>Нравственный конфликт характеризуется возникновением негативных последствий, обусловленных не только материальными факторами, но и изменением внутреннего состояния человека, ростом психологической напряженности в семье, узким кругом общения с другими людьми.</p> <p>Ролевой конфликт характеризуется часто стремлением безработного найти работу, которая повышает его статус и определяет принадлежность к желаемой социальной группе.</p> <p>Адаптационный конфликт характеризуется, обострением чувств неуверенности, тревожности, мешающих человеку адаптироваться к новым жизненным условиям.</p>	
9.		Назовите информационные факторы конфликтов	<p>Для данной группы факторов характерно недостаточное количество информации, которое не дает полного видения ситуации, чтобы объективно оценить ее.</p> <p>Предпосылками для возникновения конфликта в данном случае являются неполные и неточные сведения, слухи, преждевременная информация или информация, переданная с опозданием, ненадежность источников информации и т.д.</p> <p>Эмоциональные потрясения могут вызывать различные негативные последствия, которые приводят к забывчивости, рассеянности. Безработный может опаздывать к регистрации, или забывать информацию, сообщенную социальным работником. Все это может привести к конфликту.</p>	3-5
10.		Одной из структурных единиц конфликта является зона разногласий - факт или вопрос, вызвавший противостояние.	Как правило, с углублением конфликта, в процессе смены его этапов, происходит втягивание в конфликта все большего числа лиц и увеличение количества вопросов, по	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Проанализируйте, как изменяется (расширяется или сужается) зона разногласий по мере развития конфликта	которым идет спор. Это происходит из-за особенностей восприятия в конфликте противоположной стороны: оппонент приобретает отрицательные черты и его мнение начинает казаться необоснованным. Поэтому можно сказать, что динамика конфликта предполагает увеличение зоны разногласий по мере усиления конфликтного взаимодействия	

Код и наименование проверяемой компетенции

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1.	Задание закрытого типа	Каковы возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека? а) схематизация ситуации; б) просчет последствий конфликта; в) категоричность суждений, их крайности; г) атрибутивные искажения; д) внушенные искажения; е) иллюзорные искажения.	а,б,в,г	1
2.		Определите последовательность основных стадий развития конфликта: а) начальная фаза; б) возникновение; в) эскалация; г) инцидент; д) конфликтное взаимодействие; е) нарастание напряженности; ж) конфликтные действия; з) исход.	б, а, г, д, е, ж, в, з	1
3.		Основными функциями конфликта являются: а) сигнальная; б) инновационная;	а, в, д	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		в) информационная; г) интуитивная; д) профилактическая.		
4.		Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения? а) Знаки управления движением транспорта б) Форменная одежда в) Знаки отличия г) Звуковая речь. д) Награды.	Б,в	1
5.		Какая из перечисленных теорий коммуникации наиболее значима для понимания проблем межкультурного общения социального работника с клиентами из разных этнических групп? а) Теория социального обмена. б) Теория социального научения. в) Теория культурной обусловленности коммуникации. г) Теория когнитивного диссонанса.	В	1
6.	Задание открытого типа	Ситуационная задача В Центр занятости населения обратился Вегеторов О.С. с заявкой на работников (официантов, повара, бухгалтера) в новом открывшемся кафе, его главным критерием в подборе работников: что бы они были местные, с высшим образованием по специальности и не кавказкой национальности. 1) Кем является Вегеторов О.С. с точки зрения трудовых отношений? 2) Какой тип	1) Вегетеров О.С. с точки зрения трудовых отношений является работодателем, а так же физическим лицом, желающий вступить в трудовые отношения с работником (ТКРФ.–Ст. 20). 2) Доминирующий тип социально-трудовых отношений дискриминирующий – произвольное, незаконное ограничение прав субъектов социально-трудовых отношений, в результате которого нарушаются принципы равенства возможностей на рынках труда.	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		социально-трудовых отношений Вегеторов О.С. предъявляет своим будущим работникам?		
7.		<p>Ситуационная задача</p> <p>Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.</p> <p>Вопросы:</p> <p>Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.</p>	<p>В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличии от жителей деревень и окраин.</p> <p>Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.</p> <p>Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей:</p> <p>от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства.</p> <p>Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.</p>	3-5
8.		<p>Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по</p>	<p>Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется</p>	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>преимущество отрицательна.</p> <p>Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?</p>	<p>восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.</p>	
9.		<p>Ситуационная задача «Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера: расстегнут пиджак; руки скрещены на груди, кулаки сжаты; сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку; голова слегка наклонена набок; медленно снимает очки, тщательно протирает стекла; прикрывает рот рукой во время своего высказывания; прикрывает рот во время слушания; старается не смотреть на Вас.</p>	<p>Открытость, дружеское расположение Защита, оборона. Заинтересованность Внимательное слушание Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению Обман Сомнение, недоверие к говорящему Скрытность, утаивание своей позиции</p>	3-5
10.		<p>Ситуационная задача Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним</p>	<p>1. Конфликт объективный. Участниками конфликта являются преподаватель и группа студентов; включен в конфликт зав. кафедрой. 2. Преподаватель пытается свою некомпетентность лектора компенсировать немедленно авторитарным методом. Студенты свое накопившееся недовольство от посещения лекций в аффективном состоянии высказывают преподавателю и ищут защиту у зав. кафедрой. 3. Вариант а) – зав. кафедрой разговаривает с группой студентов без преподавателя, находит компромисс со студентами, обещая присутствовать на</p>	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		отношение преподавателя Вопросы: 1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент. 2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии. 3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?	следующей лекции и назначает время для повторного опроса материала данной лекции. Вариант б) – в разговоре с преподавателем зав. кафедрой анализирует текст лекции и материал учебника по теме и указывает на необходимость перехода на проблемные лекции.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок:				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	Полный ответ по вопросу	5/1-2 баллов	10	
1.2.	Дополнение к ответу на вопрос	5/1 балл	5	
2.	Кейс-задачи	2/1-5 баллов	10	по календарно-тематическому плану
3.	Проект	1/1-5 баллов	5	по календарно-тематическому плану
4.	Реферат, эссе	2/1-2,5 баллов	5	по календарно-тематическому плану
5.	Ролевая, деловая игра	5/1балл	5	
Всего			40	
Блок бонусов:				
6.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
6.2.	Активность студента на	0,4 балла		

	занятия	за занятие, но не более 3		
6.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
6.4	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего		10		
Дополнительный блок:				
7.	Экзамен	В соответствии с установленным и кафедрой критериями	50	по расписанию
Всего		50		
Итого:		100		

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-5
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-5
<i>Неготовность к занятию</i>	-5
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-5

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	2 (неудовлетворительно)
Ниже 60	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе / Сорокина Е. Г. - Москва : Дашков и К, 2014. - 284 с. - ISBN 978-5-394-02053-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020537.html>

2. Коньгина, М. Н. Этические основы социальной работы : учебное пособие / Коньгина М. Н. , Горлова Е. Б. - Москва : Проспект, 2016. - 160 с. - ISBN 978-5-392-18673-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392186730.html>

3. 8.2. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура : учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — ISBN 978-5-4497-1367-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115017.html> (дата обращения: 29.07.2022).

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart www.iprbookshop.ru
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).