

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ставропольский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения российской федерации
Кафедра дефектологии, русского языка и социальной работы**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология общения в профессиональной деятельности
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья
Форма обучения	заочная
Год начала подготовки	2022
Всего ЗЕТ	3
Всего часов	108
Из них	
Контактная работа по видам занятий	14
лекции	6
практические занятия	8
Самостоятельная работа	94
Промежуточная аттестация:	
Зачет	3 семестр

Ставрополь, 2022 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование у студентов системных представлений о теоретических и практических основах профессионального общения в социальной работе.

ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата) утвержденного Приказом Минобрнауки России от 05 февраля 2018 года № 76.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология общения в профессиональной деятельности» относится к дисциплинам вариативной части ОПОП, её изучение осуществляется в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Результаты освоения дисциплины сформулированы в соответствии с профессиональными стандартами:

- «Специалист по социальной работе», утверждённый Приказом Минтруда России от 18 июня 2020 г. №351.

Код и содержание компетенции	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть навыками
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
ИУК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников	<ul style="list-style-type: none">– Психологические основы общения и социального взаимодействия, функционирования и развития коллектива, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия– Основы создания благоприятного психологического климата в профессиональном общении	<ul style="list-style-type: none">– Обобщать, анализировать и воспринимать информацию в процессе социального взаимодействия и командной работе– Создать в процессе профессионального общения атмосферу доброжелательности, эмоционального комфорта и толерантности– Определить свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами	<ul style="list-style-type: none">– Обобщения, анализа и восприятия информации в процессе социального взаимодействия и командной работе– Социального взаимодействия и командной работы, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели профессионального общения– Создания в процессе профессионального общения атмосферы доброжелательности, эмоционального комфорта и толерантности– Определения своей профессиональной роли в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами
ИУК.3.2 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаи-	<ul style="list-style-type: none">– Сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие– Особенности	<ul style="list-style-type: none">– Анализировать ситуацию общения, его места, отношений с собеседником, прогнозировать воздей-	<ul style="list-style-type: none">– Анализа ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогноза воздействия высказывания на собесед-

<p>модействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</p>	<p>построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	<p>ствия высказывания на собеседника и его поведение</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать знания по психологии общения для самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Определять принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	<p>ника и его поведение</p> <ul style="list-style-type: none"> – Применения знаний по психологии общения для самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Использования принципов продуктивного взаимодействия в профессиональном общении
<p>Иук-3.3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Особенности общения как обмена информацией – Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении – Основы коммуникативно-эффективного взаимодействия 	<ul style="list-style-type: none"> – Анализировать особенности процесса общения как обмена информацией – Организовать взаимодействие с коллегами и клиентами, основанное на принципах эффективной коммуникации – Определять цель и стратегию поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана – Планировать программы развития собственной коммуникативной компетентности 	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальной и невербальной коммуникации в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия – Организации взаимодействия с коллегами и клиентами, основанного на принципах эффективной коммуникации – Определения цели и стратегии поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана – Разработки программы развития собственной коммуникативной компетентности
<p>Иук-3.4 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Психологические основы культуры профессионального общения – Нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Правила взаимодействия в команде 	<ul style="list-style-type: none"> – Организовать взаимодействие с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Применять нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Использовать правила взаимодей- 	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействия с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Этически корректного поведения (вербального и невербального) в различных ситуациях профессионального общения – Культуры профессионального общения

		ствия в команде	
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
И _{УК-5.2} Использует различные способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	<ul style="list-style-type: none"> – Основные трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Правила и принципы ведения полемики – Технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия 	<ul style="list-style-type: none"> – Определять трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Использовать основные виды аргументации – Определять технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Определять технологии ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения 	<ul style="list-style-type: none"> – Преодоления трудностей и коммуникативных барьеров в рамках межкультурного взаимодействия – Аргументирования – Применения технологий, приемов, способов преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Применения технологий ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Наименование разделов дисциплины	Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем в часах, в том числе					Самостоятельная работа, в том числе консультации		
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Клинические практические занятия	Контроль самостоятельной работы	Групповые консультации	Самостоятельная работа, в том числе индивидуаль-
Раздел 1. Основы общения в профессиональной деятельности	2	2						45
Раздел 2. Профессиональное общение социального работника	4	6						45
Промежуточная аттестация: зачет								4
Итого по дисциплине	6	8						94
Часов 108	Зач.ед. 3							
Объём профессиональной практической подготовки (ПП)	0 час / 0 %					0 час / 0%		
Объём профессионально направленной	10 час / 71,42%					50 час / 53,19 %		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

Код индикатора компетенции	Наименование разделов	Краткое содержание разделов и тем
Иук-3.1 Иук-3.2 Иук-3.3 Иук-3.4 Иук-5.2	Раздел 1. Основы общения в профессиональной деятельности	<p>Зарубежные концепции исследования общения: общая характеристика. Отечественные социально-психологические теории общения.</p> <p>Цели и задачи общения в профессиональной деятельности. Виды, функции и формы общения. Основные характеристики профессионального общения.</p> <p>Психологическая структура общения. Субъект и объект общения. Мотивы общения в профессиональной деятельности. Уровни общения и их классификация.</p>
Иук-3.1 Иук-3.2 Иук-3.3 Иук-3.4 Иук-5.2	Раздел 2. Профессиональное общение социального работника	<p>Схема коммуникации в профессиональной деятельности. Виды коммуникации.</p> <p>Проблема речи в становлении профессионального общения. Речевые средства профессионального общения. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе. Виды речевой деятельности социального работника.</p> <p>Виды и техники слушания. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Принципы эффективного слушания. Способы слушания: молчаливое, нерелексивное и релексивное.</p> <p>Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность. Позы: открытые и закрытые. Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.</p> <p>Структурные компоненты процесса интеракции. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии к клиентами.</p> <p>Анализ взаимодействия в процессе общения по Э. Берну. Виды трансакций. Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия.</p> <p>Понятие коммуникативного стиля. Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля общения. Типология стилей общения в совместной деятельности.</p> <p>Социальное восприятие и социальное в процессе про-</p>

		<p>фессионального общения. Структурные компоненты социального восприятия. Психологические механизмы восприятия. Эффекты механизмы восприятия.</p> <p>Барьеры общения в профессиональной деятельности. Трудности общения. Стратегии межличностного взаимодействия: продуктивные и непродуктивные стили общения.</p> <p>Психологический контакт в общении социального работника с клиентами. Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Техники и технологии позитивного общения.</p> <p>Роль культуры в становлении профессионального общения. Профессиональная культура как уровень профессионализма социального работника.</p> <p>Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. Особенности общения с пожилыми людьми. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ.</p>
--	--	--

5.2 План лекций

№ Раздела	Наименование лекций	Кол-во часов	Перечень учебных вопросов	Форма проведения	Практическая подготовка (ПП/ПНП)
Раздел 1.	Структура общения в профессиональной деятельности	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концептуальные основы общения 2. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности 3. Виды, функции и формы общения. 4. Основные характеристики профессионального общения. 5. Психологическая структура общения. 6. Субъект и объект общения. 7. Мотивы общения в профессиональной деятельности. 8. Уровни общения и их классификация. 	ОФО	
Раздел 2.	Стороны профессионального общения	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Схема коммуникации в профессиональной деятельности. 2. Виды коммуникации. 3. Вербальное и невербальное общение специалиста по социальной работе. 4. Структурные компоненты процесса взаимодействия. 5. Разновидности взаимодействия социального работника с клиента- 	ОФО	ПНП

			ми. 6. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения. 7. Структурные компоненты социального восприятия.		
	Особенности профессионального общения социального работника с различными категориями граждан	2	1 Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия. 2. Психологический контакт в общении социального работника с клиентами. 3. Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении. 4. Приемы эффективного слушания 5. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении 6. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. 7. Особенности общения с пожилыми людьми. 8. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ.	ОФО	ППП
	Всего часов	6		4	

5.3. Семинары

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.4. Лабораторные занятия

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.5. Практические занятия

№ Раздела	Наименование лекций	Кол-во часов	Перечень учебных вопросов	Форма проведения	Практическая подготовка (ПП/ППП)
Раздел 1.	Структура общения в профессиональной деятельности	2	1. Концептуальные основы общения 2. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности 3. Виды, функции и формы общения. 4. Основные характеристики про-	ОФО	

			<p>фессионального общения.</p> <p>5. Психологическая структура общения.</p> <p>6. Субъект и объект общения.</p> <p>7. Мотивы общения в профессиональной деятельности.</p> <p>8. Уровни общения и их классификация.</p>		
Раздел 2.	Стороны профессионального общения	2	<p>1. Схема коммуникации в профессиональной деятельности.</p> <p>2. Виды коммуникации.</p> <p>3. Вербальное и невербальное общение специалиста по социальной работе.</p> <p>4. Структурные компоненты процесса взаимодействия.</p> <p>5. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами.</p> <p>6. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения.</p> <p>7. Структурные компоненты социального восприятия.</p>	ОФО	ПНП
	Коммуникативно-речевые особенности профессионального общения социального работника	2	<p>1. Проблема речи в становлении профессионального общения.</p> <p>2. Речевые средства профессионального общения.</p> <p>3. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе.</p> <p>4. Виды речевой деятельности социального работника.</p> <p>5. Слушание как важнейший элемент профессионального общения социального работника.</p> <p>6. Индивидуальные особенности стиля межличностного общения в профессиональной деятельности</p> <p>7. Культура профессионального общения</p>	ОФО	ПНП
	Особенности профессионального общения социального работника с различными категориями граждан	2	<p>1. Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия.</p> <p>2. Психологический контакт в общении социального работника с клиентами.</p> <p>3. Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении.</p>	ОФО	ПНП

			4. Приемы эффективного слушания 5. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении 6. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. 7. Особенности общения с пожилыми людьми. 8. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ.		
	Всего часов	8			6

5.6. Клинические практические занятия

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.7. Самостоятельная работа обучающихся

Наименование темы дисциплины или раздела	Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся/контроль самостоятельной работы	Оценочное средство	Кол-во часов/ кол-во час на ПНП+ ПП	Код индикатора компетенции
Раздел 1. Основы общения в профессиональной деятельности	самостоятельное изучение литературы	вопросы для собеседования	10/0	ИУК-3.1 ИУК-3.2
	Выполнение индивидуальных заданий (ПНП)	Индивидуальное задание	12/12	ИУК-3.3 ИУК-3.4 ИУК-5.2
Раздел 1. Основы общения в профессиональной деятельности	самостоятельное изучение литературы	вопросы для собеседования	14/4	ИУК-3.1 ИУК-3.2
	Выполнение индивидуальных заданий (ПНП)	Индивидуальное задание	26/14	ИУК-3.3 ИУК-3.4 ИУК-5.2
Раздел 1-2	Подготовка к зачету	Вопросы для собеседования	4/-	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-3.4 ИУК-5.2
Всего часов			94/50	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Лекционный материал по дисциплине «Психология общения в профессиональной деятельности»
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психология общения в профессиональной деятельности»
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Психология общения в профессиональной деятельности»

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Индикаторы	Семестр	Этап формирования
УК -3 УК-5	И _{УК-3.1} И _{УК-3.2} И _{УК-3.3} И _{УК-3.4} И _{УК-5.2}	3	промежуточный

7.2 Описание показателей и критериев и шкал оценивания компетенций

Компетенция УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Индикатор И_{УК-3.1} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников

Оцениваемый результат (показатель)	Критерии оценивания	Процедура оценивания	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает – Психологические основы общения и социального взаимодействия, функционирования и развития коллектива, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия – Основы создания благоприятного психологического климата в профессиональном общении	– Характеризует психологические основы общения и социального взаимодействия, функционирования и развития коллектива, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия – Описывает условия создания благоприятного психологического климата в профессиональном общении	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет – Обобщать, анализировать и воспринимать информацию в процессе социального взаимодействия и командной работе – Создать в процессе профессионального общения атмосферу доброжелательности, эмоциональ-	– Обобщает, анализирует информацию в процессе социального взаимодействия и командной работе – Создает в процессе профессионального общения атмосферу доброжелательности, эмоционального комфорта и толерантности	Практическое задание	Собеседование

	ного комфорта и толерантности Определить свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами	– Определяет свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами		
Владеет	– Обобщения, анализа и восприятия информации в процессе социального взаимодействия и командной работе – Социального взаимодействия и командной работы, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели профессионального общения – Создания в процессе профессионального общения атмосферы доброжелательности, эмоционального комфорта и толерантности – Определения своей профессиональной роли в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами	– Оценивает информацию в процессе социального взаимодействия и командной работе – Владеет навыками социального взаимодействия и командной работы, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели профессионального общения – Владеет навыками создания в процессе профессионального общения атмосферы доброжелательности, эмоционального комфорта и толерантности – Прогнозирует свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами	Практическое задание	Собеседование

Индикатор И_{УК-3.2} Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого

Оцениваемый результат (показатель)		Критерии оценивания	Процедура оценивания	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – Сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие – Особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы – Принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	<ul style="list-style-type: none"> – Определяет сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие – Выделяют особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы – Перечисляет принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	Тестирование Собеседование	Собеседование
	<ul style="list-style-type: none"> – Анализировать ситуацию общения, его места, отношений с собеседником, прогнозировать воздействия высказывания на собеседника и его поведение – Использовать знания по психологии общения для самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Определять принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	<ul style="list-style-type: none"> – Анализирует ситуацию общения, его места, отношений с собеседником, прогнозировать воздействия высказывания на собеседника и его поведение – Использует знания по психологии общения для самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Определяет принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	Практическое задание	Собеседование

Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – Анализа ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогноза воздействия высказывания на собеседника и его поведение – Применения знаний по психологии общения для самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Использования принципов продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	<ul style="list-style-type: none"> – Проводит оценку ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогноза воздействия высказывания на собеседника и его поведение – Применяет знания по психологии общения в целях самопознания и познания других людей в процессе профессионального взаимодействия – Применяет принципы продуктивного взаимодействия в профессиональном общении 	Практическое задание	Собеседование
----------------	--	--	----------------------	---------------

Индикатор И_{УК-3.3} Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели

Оцениваемый результат (показатель)		Критерии оценивания	Процедура оценивания	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – Особенности общения как обмена информацией – Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении – Основы коммуникативно-эффективного взаимодействия 	<ul style="list-style-type: none"> – Описывает особенности общения как обмена информацией – Перечисляет способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении – Характеризует особенности коммуникативно-эффективного взаимодействия 	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – Анализировать особенности процесса общения как обмена информацией – Организовать взаимодействие с коллегами и клиентами, основанное на принципах эффективной коммуникации – Определять цель и стратегию поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана 	<ul style="list-style-type: none"> – Анализирует особенности процесса общения как обмена информацией – Организует взаимодействие с коллегами и клиентами, основанное на принципах эффективной коммуникации – Определяет цель и стратегию поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана – Планирует про- 	Практическое задание	Собеседование

	– Планировать программы развития собственной коммуникативной компетентности	граммы развития собственной коммуникативной компетентности		
Владеет	– Вербальной и невербальной коммуникации в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия – Организации взаимодействия с коллегами и клиентами, основанного на принципах эффективной коммуникации – Определения цели и стратегии поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана – Разработки программы развития собственной коммуникативной компетентности	– Применяет знания вербальной и невербальной коммуникации в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия – Применяет навыки организации взаимодействия с коллегами и клиентами, основанного на принципах эффективной коммуникации – Применяет навыки определения цели и стратегии поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана – Разрабатывает программы развития собственной коммуникативной компетентности	Практическое задание	Собеседование

Индикатор ИУК-3.4 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

Оцениваемый результат (показатель)	Критерии оценивания	Процедура оценивания	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает – Психологические основы культуры профессионального общения – Нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Правила взаимодействия в команде	– Характеризует психологические основы культуры профессионального общения – Описывает нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Перечисляет правила взаимодействия в команде	Тестирование Собеседование	Собеседование

Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – Организовать взаимодействие с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Применять нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Использовать правила взаимодействия в команде 	<ul style="list-style-type: none"> – Организует взаимодействие с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Применяет нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики – Использует правила взаимодействия в команде 	Практическое задание	Собеседование
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействия с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Этически корректного поведения (вербального и невербального) в различных ситуациях профессионального общения – Культуры профессионального общения – 	<ul style="list-style-type: none"> – Владеет навыками взаимодействия с коллегами и клиентами в соответствии с требованиями профессиональной этики – Владеет навыками этически корректного поведения (вербального и невербального) в различных ситуациях профессионального общения – Владеет навыками культуры профессионального общения 	Практическое задание	Собеседование

Компетенция УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Индикатор И_{УК-5.2} Использует различные способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Оцениваемый результат (показатель)	Критерии оценивания	Процедура оценивания	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Знает	<ul style="list-style-type: none"> – Основные трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Правила и принципы ведения полемики – Технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия 	<ul style="list-style-type: none"> – Перечисляет основные трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Перечисляет правила и принципы ведения полемики – Характеризует технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия 	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – Определять трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Использовать основные виды аргументации – Определять технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Определять технологии ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения 	<ul style="list-style-type: none"> – Определяет трудности и коммуникативные барьеры в рамках межкультурного взаимодействия – Использует основные виды аргументации – Определяет технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Определяет технологии ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения 	Практическое задание	Собеседование
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – Преодоления трудностей и коммуникативных барьеров в рамках межкультурного взаимодействия – Аргументирования – Применения технологий, приемов, способов преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Применения технологий ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с ли- 	<ul style="list-style-type: none"> – Владеет навыками преодоления трудностей и коммуникативных барьеров в рамках межкультурного взаимодействия – Применяет техники аргументирования – Применяет технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия – Применяет технологии ведения перегово- 	Практическое задание	Собеседование

	цами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения	ров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения		
--	--	--	--	--

Описание шкал оценивания

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется в ходе практических занятий по всем видам учебной работы, предусмотренной программой. Результаты текущего контроля знаний фиксируются преподавателем в журнале учета успеваемости и посещения занятий, где отражаются оценки, которые обучающийся получил за каждое оценочное мероприятие текущего контроля знаний и сведения о пропусках занятий.

Студент допускается к промежуточной аттестации в форме зачета при условии выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Максимально возможный балл за текущий контроль устанавливается равным 5 баллов. Балл за работу в семестре формируется как среднее арифметическое за все виды работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины

Зачет проводится в форме итогового собеседования по предварительно выданным вопросам для собеседования. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы студенту, если его ответ не раскрывает поставленный вопрос. Результат зачета объявляется обучающемуся непосредственно после его сдачи, затем выставляется в зачетную ведомость и зачетную книжку.

При собеседовании на занятии обучающемуся выставляются следующие оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач;

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, если он строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, однако допускает отдельные неточности и пробелы в знаниях, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач;

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, усвоившему только базовую часть программного материала, при ответе допускает неточности, материал излагает не последовательно, затрудняется применить теоретические знания при решении практической задачи, допускает ошибки, которые исправляет с помощью преподавателя;

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями быденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.

Шкала пересчета баллов по дисциплине при промежуточной форме аттестации по дисциплине зачет

<i>Балл</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
от 4,5 до 5,0	«зачтено»	Высокий
от 3,5 до 4,4	«зачтено»	Средний
от 2,5 до 3,4	«зачтено»	Пороговый

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Обобщает, анализирует информацию в процессе социального взаимодействия.
2. Эффективно использует вербальные и невербальные средства общения.
3. Распознает особенности поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия.
4. Применяет способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении.
5. Применяет технологии, приемы, способы преодоления коммуникативных барьеров в процессе профессионального взаимодействия.
6. Применяет техники аргументирования.
7. Применяет эффективные стратегии поведения в процессе профессионального взаимодействия.
8. Применяет нормы речевого поведения в профессиональном общении в соответствии с требованиями профессиональной этики.
9. Применяет технологии ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с лицами, в отношении которых реализуются задачи профессионального общения.
10. Определяет свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами.
11. Применяет навыки организации взаимодействия с коллегами и клиентами, основанного на принципах эффективной коммуникации.
12. Применяет навыки определения цели и стратегии поведения в любых коммуникативных ситуациях профессионального плана.
13. Разрабатывает программы развития собственной коммуникативной компетентности.
14. Разрабатывает алгоритм оценки эффективности процесса общения.

Вопросы для проверки уровня теоретической подготовки обучающегося в ходе текущего контроля:

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Общение как взаимодействие социальных субъектов.
3. Зарубежные концепции исследования общения: общая характеристика.
4. Отечественные социально-психологические теории общения.
5. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности.
6. Виды, функции и формы общения.
7. Основные характеристики профессионального общения.
8. Психологическая структура общения.
9. Субъект и объект общения.
10. Мотивы общения в профессиональной деятельности.
11. Уровни общения и их классификация. Схема коммуникации в профессиональной деятельности.
12. Виды коммуникации.
13. Личность как субъект общения.
14. Модели общения: общая характеристика.
15. Проблема речи в становлении профессионального общения.
16. Речевые средства профессионального общения.

17. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе.
18. Виды речевой деятельности социального работника.
19. Специфика коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе.
20. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе.
21. Речевой этикет социального работника.
22. Виды и техники слушания.
23. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия.
24. Принципы эффективного слушания.
25. Способы слушания: молчаливое, нерефлексивное и рефлексивное.
26. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.
27. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы).
28. Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность.
29. Позы: открытые и закрытые.
30. Проксемика – организация пространства общения.
31. Взаимное расположение партнеров в процессе общения.
32. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).
33. Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.
34. Структурные компоненты процесса взаимодействия.
35. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами.
36. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии с клиентами.
37. Анализ взаимодействия в процессе общения по Э. Берну.
38. Виды трансакций.
39. Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия.
40. Понятие коммуникативного стиля.
41. Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля общения.
42. Типология стилей общения в совместной деятельности.
43. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения.
44. Структурные компоненты социального восприятия.
45. Психологические механизмы восприятия.
46. Эффекты механизмы восприятия.
47. Приемы рефлексивного слушания: выяснение, перефразирование, эмпатия.
48. Механизм обратной связи в процессе общения.
49. Влияние характеристик субъекта восприятия на социальную перцепцию.
50. Проблема точности межличностного восприятия.
51. Взаимодействие в контексте системы деятельности.
52. Психологический анализ диалогического общения.
53. Дистанция и диспозиция в процессе профессионального общения.
54. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в профессиональном общении социального работника.
55. Эмпатическое слушание в процессе профессионального общения.
56. Особенности контактной фазы общения.
57. Основные характеристики фазы убеждения.
58. Задачи и особенности заключительной фазы общения.
59. Типовые схемы формирования первого впечатления в процессе взаимодействия.
60. Полемическое мастерство в деловом общении
61. Понятие спора. Разновидности спора.
62. Принципы и правила ведения спора.
63. Понятие аргументации. Основные виды аргументации.

64. Барьеры общения в профессиональной деятельности.
65. Трудности в профессиональном общении и пути их коррекции.
66. Конфликтные ситуации в профессиональной деятельности социального работника и стратегии их преодоления.
67. Черты личности манипулятора и актуализатора.
68. Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля общения.
69. Стили общения в совместной деятельности.
70. Понятие эффективного профессионального общения..
71. Техники понимающего и директивного общения.
72. Технологии позитивного общения.
73. Специфика коррекции непродуктивного стиля общения.
74. Методы психологической коррекции стиля общения.
75. Преодоление привычных стереотипов поведения.
76. Общение как культурный феномен, часть культуры и условие ее существования.
77. Роль культуры в становлении профессионального общения.
78. Профессиональная культура как уровень профессионализма социального работника.
79. Психологический контакт в общении социального работника с клиентами.
80. Способы и приемы установления психологического контакта в профессионально общении.
81. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
82. Техники и технологии позитивного общения.
83. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента.
84. Основные составляющие социально-педагогической помощи: образовательная, психологическая, посредническая.
85. Основные цели, принципы, направления и содержание профессионального общения социального работника с семьей.
86. Особенности профессионального общения социального работника с пожилыми людьми.
87. Роль общения в жизни пожилых людей.
88. Первый контакт с пожилым клиентом.
89. Проблемы в общении с пожилыми людьми.
90. Особенности профессионального общения социального работника с инвалидами.
91. Правила в общении с людьми, имеющими инвалидность.
92. Особенности общения с девиантными подростками.
93. Оценка собственного поведения в процессе профессионального общения.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Зачет выставляется на последнем занятии семинарского типа. Зачет проводится в форме итогового собеседования. При оценивании результатов обучения по дисциплине учитываются все виды работ, предусмотренных программой дисциплины и оценка, полученная на итоговом собеседовании.

Итоговая оценка при проведении промежуточной аттестации по дисциплине выставляется как среднее арифметическое за все виды работ обучающихся в течении семестра и оценки за итоговое собеседование

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

Печатные издания	Электронные издания
	<p>1. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. - Персиановский : Донской ГАУ, 2020. - 175 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/148562 .</p> <p>2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / составитель И. Н. Петрова. - Чебоксары : ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2021. - 116 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/192287.</p> <p>3. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения : психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Рягузова. - Саратов : СГУ, 2019. - 80 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/148867.</p> <p>4. Культура делового общения в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / составители Л. В. Табак, Н. А. Суворова. - Сочи : СГУ, 2020. - 98 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/172180.</p>

8.2 Дополнительная литература

Печатные издания	Электронные издания
	<p>1. Аллахвердова, О. В. Переговоры в социальной работе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Аллахвердова О. В. – СПб.: СПбГУ, 2017. - 134 с. - Режим доступа: по подписке https://rucont.ru/file.ashx?guid=ddb6c66b7-2057-481b-82fe-7e9ebf351d88.</p> <p>2. Колосов, В. А. Деловое общение персонала организации [Электронный ресурс]: методические указания / В. А. Колосов. – СПб. : СПбГУ ГА, 2010. - 91 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/145324.</p> <p>3. Красноперова, Н. А. Психология общения: межличностные отношения и взаимодействие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. А. Красноперова, В. В. Игнатова. - Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018. - 92 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/147598.</p> <p>4. Психология общения: восприятие людьми друг друга [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составитель Т. В. Жукова. - Ярославль : 2012. - 66 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/154024.</p> <p>5. Психология общения и переговоров [Электрон-</p>

	<p>ный ресурс]: учебно-методическое пособие / составитель С. С. Новикова. - Сочи : СГУ, 2018. - 44 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/147755.</p> <p>6. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. Ф. Прохорова. - Архангельск : САФУ, 2014. - 103 с. - Режим доступа: по подписке https://e.lanbook.com/book/96601.</p>
--	--

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru/> - Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://e.lanbook.com/> ЭБС СтГМУ – «Лань»
3. <http://www.elibrary.ru> – eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека
4. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование»
5. <http://lib.uni-dubna.ru/> - Библиотечный комплекс
6. <http://www.work.insto.ru/> - Институт современных технологий образования
7. <http://www.edu.ru/> - Каталог образовательных интернет ресурсов

10. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Название ПО	Основание использования, реквизиты документа, подтверждающего право пользования
1.	Среда Электронного обучения 3LK Русский MOODLE	Бесплатное Тех. Поддержка 359ЭТ 19.21.2022
2.	Mind платформа для видеоконференций	№135/ЗК от 9.07.2021
3.	1С: Университет Проф	№27 от 30.04.2014

Установленное на ПК

№	Название ПО	Основание использования, реквизиты документа, подтверждающего право пользования
1.	Kaspersky endpoint security	№99/ЭТ от 21.06.2021
2.	Архиватор ZIP	бесплатное
3.	Adobe Acrobat reader	бесплатное
4.	VLC медиаплеер	бесплатное
5.	Astra Linux Common Edition релиз Орёл	№92/ЭТ от 15.06.21

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1 Помещения для проведения учебных занятий

Помещения для проведения учебных занятий, соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.

11.2 Технические средства обучения

Для реализации дисциплины используются следующие технические средства:

- технические средства передачи учебной информации – проекционная аппаратура широкого назначения;

- технические средства контроля знаний – компьютерные программы в подсистеме Moodle LMS, применяющиеся для проведения текущего контроля знаний обучающихся;
- телевизор ЖК Philips -42 с настенным креплением и коммутационным кабелем; ноутбук lenova Idea Pad – G510

11.3 Помещения для самостоятельной работы

Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения в профессиональной деятельности»

Разработчик:

Доц. кафедры дефектологии, русского языка
и социальной работы, к.психол.н.

Колесникова И.А.

Обсуждена

на заседании кафедры дефектологии, русского
языка и социальной работы. зав.кафедрой

Маяцкая Н.К.

Согласована и рекомендована к использованию в образовательном процессе по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа 2022 года набора заочной формы обучения 25.05.2022

Руководитель ОПОП ВО

Горбунова В.В.

Декан факультета гуманитарного и медико-биологического образования

Федько Н.А.