

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений
и социально-политических наук
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН

 С.А. Дитковская
« 15 » _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональное общение в социальной работе

По направлению подготовки – 39.03.02 Социальная работа

Профиль – Управление и организация социальной работы

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная / заочная

Курс – 1 курс / 2 курс (1 семестр / 3 триместр)

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональное общение в социальной работе» является частью основной профессиональной образовательной программы для бакалавров по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа. Управление и организация социальной работы очной формы и заочной формы обучения.

Составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавра), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 76 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональными стандартами «Специалист по социальной работе», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 июня 2020 г. № 351н; «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 сентября 2023 г. № 691н; «Специалист по работе с семьей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2023 г. № 717н.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой социальной работы ФГБОУ ВО «ЛГПУ» **Васюк Андрей Григорьевич**
старший преподаватель кафедры социальной работы
ФГБОУ ВО «ЛГПУ» **Антыкова Екатерина Владимировна**

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социальной работы

«5» сентября 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой

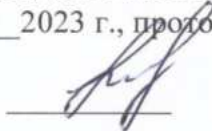


Васюк А. Г.

ОДОБРЕНА на заседании учебно-методической комиссии Института истории, международных отношений и социально-политических наук

«14» сентября 2023 г., протокол № 4

Председатель



И.П. Акиншева

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего
учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

«15» сентября 2023 г.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – сформировать у студентов следующие образовательные результаты: разбираться в сущности и видах делового общения; разбираться в технологиях и приемах эффективной делового общения в профессиональной сфере; сформировать социально-коммуникативные компетенции для выполнения различных видов профессиональной деятельности.

Задачи: изучение психосоциальных основ деловой коммуникации; видов делового общения и особенностей эффективно применять основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Учебная дисциплина «Профессиональное общение в социальной работе» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа. Индекс дисциплины Б1.В.07.

Дисциплина реализуется кафедрой социальной работы.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: знания психосоциальных основ делового общения; видов деловой коммуникации и их особенностей; путей формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде; технологий и приёмов эффективной делового общения; основ риторического мастерства; методики формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы;

умения учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере; эффективно применять основные технологии и приемы делового общения в своей профессиональной деятельности;

–навыки конспектирования, обобщения и систематизации учебного материала; делового общения в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации делового общения в социальной сфере, навыками применения социально-психологических аспектов делового общения.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплины «Профессионально-этические основы социальной работы» и служит основой для освоения дисциплины «Методы социальной работы», «Технологии социальной работы».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине	Результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональных			
ОПК-1	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3.	Понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и методов Выбирает и использует современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности. Анализирует профессиональные задачи, выбирает и использует подходящие ИТ-решения.	знать: психосоциальные основы деловой коммуникации; виды деловой коммуникации и их особенности; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде; уметь: учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере; владеть: навыками деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации деловой коммуникации в социальной сфере,
Профессиональные			
ПК-6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Знаком с методами проведения прикладных исследований в системе социальной работы Осуществляет анализ полученных данных прикладных исследований с использованием количественных и качественных методов Организует и проводит прикладные исследования в системе социальной	знать: технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы; уметь: эффективно применять основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности; владеть: навыками применения социально-психологических аспектов деловой коммуникации

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	36	12
Лекции	12	4
Семинарские занятия		
Практические занятия	24	8
Лабораторные работы	-	-
Контрольные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>контроль, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)	4	4
Самостоятельная работа студента (всего)	68	92
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность и виды делового общения

Деловое общение, ее задачи и функции. Коммуникативный процесс и его структура. Коммуниканты. Коммуникативные каналы. Коммуникативные операции. Коммуникативные средства. Социальные и психологические аспекты делового общения. Стороны делового общения: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания.

Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный. Уровни делового общения: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный. Барьеры в деловом общении. Виды делового общения и их характеристика. Деловое совещание. Виды деловых совещаний: проблемное, инструктивное, оперативное. Особенности подготовки к деловому совещанию каждого вида. Этапы проведения совещания. Задачи в процессе подготовки и документационного обеспечения делового совещания. Принципы и правила успешной организации времени на деловом совещании. Стили ведения совещания. Формы поведения участников на совещании. Процесс принятия решения. Завершение совещания и составление протокола. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании. Значимость анализа итогов проведенного совещания.

Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, дисциплинарная беседа. Этапы проведения деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Методы

вступления в контакт. Расположение участников беседы. Психологические приемы влияния на делового партнера. Смысл фазы аргументации и фазы нейтрализации. Выход из контакта и алгоритм анализа итогов деловой беседы.

Деловая дискуссия, «круглый стол». Деловые переговоры. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг. делового общения при удалённом контакте (телефон, интернет, письма). Особенности межкультурной делового общения.

Тема 2. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде

Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы. Эффективная и неэффективная коммуникация. Правильность, ясность и уместность как основные качества делового общения. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации. Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа. Проблема коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.

Тема 3. Технология эффективной деловой коммуникации

Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля делового общения. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград.

Механизмы и способы влияния. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата делового общения.

Тема 4. Риторические навыки в профессиональной сфере

Основные риторические навыки государственного гражданского служащего: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения.

Жанры деловой публичной речи. Информационная речь (сообщение, доклад, отчет, объявление, рекомендация, обзор, комментарий, инструкция, объявление). Убеждающая публичная речь (заявление, обоснование, критика, опровержение, призыв, обращение, совещательная речь, речь в прениях). Эпидейктическая публичная речь (приветственное слово, ответное слово, поздравительная речь, презентационная речь).

Изобразительно-выразительные средства речи государственного гражданского служащего. Риторические средства (атрибуция, экспрессивная синонимия, гипонимизация), риторические фигуры (анафора, эпифора, хиазм, синтаксический параллелизм, инверсия, парцелляция), тропы (метафора, метонимия, гипербола, олицетворение). Принцип отбора изобразительно-выразительных средств в деловой публичной речи.

Композиционное своеобразие деловой публичной речи. Формирование целевой установки публичного выступления. Задачи вступления, прямое и косвенное вступление. Типы зачинов (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное введение в тему). Основная часть. Параллельный, хронологический и логический способы подачи материала. Задачи заключения, прямое и косвенное заключение. Типы заключений (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата).

Тактики речевого воздействия на аудиторию. Снятие психологических барьеров. Установление контакта. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи. Активизация внимания слушателей.

Анализ публичных выступлений известных государственных деятелей с точки зрения изученных риторических навыков.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1 семестр / 4 триместр			
1	Сущность и виды делового общения	4	-
2	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	4	2
3	Технология эффективной делового общения	4	2
4	Риторические навыки в профессиональной сфере	4	-
Итого:		12	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1 семестр / 4 триместр			
1	Сущность и виды делового общения	6	2
2	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	6	2
3	Технология эффективной делового общения	6	2
4	Риторические навыки в профессиональной сфере	6	2
Итого:		24	8

4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1 семестр / 3 триместр				
1	Сущность и виды делового общения	Конспект	17	12
2	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	Конспект	17	25
3	Технология эффективной делового общения	Конспект	17	25
4	Риторические навыки в профессиональной сфере	Конспект	17	30
Итого:			68	92

4.7. Курсовые работы.

Учебным планом не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение. Образовательные технологии.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии);

Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям, практическим (семинарским) занятиям.

Технологии проблемного обучения (метод проблемных заданий, метод эвристической беседы).

Технологии развивающего обучения (метод творческих заданий, ролевых игр).

Помимо этого, при изучении дисциплины используются традиционные методы обучения: лекции, семинарские занятия.

6. Формы контроля освоения дисциплины.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем (ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- выступление на семинарских занятиях;
- участие в дискуссиях;
- самостоятельное конспектирование литературы и ее анализ;
- выполнение индивидуальных заданий;
- выполнение самостоятельной работы;
- письменные ответы на модульных контрольных работах.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета для очной и заочной формы обучения, который включает в себя ответы на теоретические вопросы по дисциплине.

Система накопления баллов по видам работ отражается в таблице:

Система оценивания учебных достижений студентов очной и заочной форм обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
1 семестр / 3 триместр		
Работа на семинарских занятиях	30	20
Написание КР	10	20
Самостоятельная работа	30	30
Зачет	30	30
Итого за семестр:	100	100

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения/ Г.В.Бороздина - М.:Юрайт, 2013.- 464 с . - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019685.html>

б) дополнительная литература:

1. Горянина, В.А. Психология общения: учеб.пособие / В.А.Горянина. - М.: Академия, 2002. - 416с.
1. Гришина, Н. В. Психология конфликта/ Н.В. Гришина.- СПб.:Питер, 2013.- 544 с.

3. Зимняя, И.А. Социальный работник: проблемы формирования новой профессии в плане подготовки специалистов / И.А. Зимняя - М.: ТК Велби, изд. Проспект, 2002.- 243с.

4. Вердербер, Р. Психология общения. Полный курс: учеб.пособие / Р.Вердербер, К.Вердербер. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. - 312с.

5. Кодекс этики социального педагога и социального работника // Социальная работа. - 2006. - № 1. - С. 29-37.

6. Демидова, Т.С. Профессиональное общение социального работника / Т.С.Демидова. - М.: изд-во СОЮЗ, 2004. - 26с.

7. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: Учебн. пособ. / Л.В.Сафонова. - М.: Изд. центр Академия, 2006. - С.88-93.

8. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э.Берн. - М.: Современный литератор, 2012. - 320с.

в) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный.
2. «Журнал исследований социальной политики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://jsps.hse.ru/issue/archive>, свободный.
3. Журнал «Организация работы с молодежью» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ovv.esrae.ru/issue>, свободный.
4. Электронная библиотечная система «Консультант студента» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>, по подписке.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]