

**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	очная
Год начала подготовки	2023

Всего ЗЕТ	3
Всего часов	108
Из них	
Контактная работа по видам занятий	46
лекции	14
практические занятия	28
контроль самостоятельной работы	4
Самостоятельная работа	62
Промежуточная аттестация:	
Экзамен	2 семестр

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 во 2 семестре.

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

Результаты освоения дисциплины сформулированы в соответствии с профессиональными стандартами:

– Приказом Министерством труда и социальной защиты населения России от 14.09.2023г. №717н.

–

–

Код и содержание компетенции	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть навыками
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
И _{УК-3.1} Формирует команду для выполнения практических задач, вырабатывает командную стратегию	Особенности профессионального общения, бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Использовать стратегии и тактики бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Применения стратегий и тактик бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач
И _{УК-3.2} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников	Психологические основы общения, социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Анализировать особенности социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Применения бесконфликтного социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия
И _{УК-3.3} Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное вза-	Сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и	Анализировать структуру профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социаль-	Применения анализа структуры профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и

имодействие с уче- том этого	способы управления им в ходе командной работы	ном взаимодействии и способы управле- ния им в ходе ко- мандной работы	способы управления им в ходе командной работы
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-истори- ческом, этическом и философском контекстах			
И.ук-5.2 Проявляет уважительное от- ношение к истори- ческому наследию и социокультур- ным традициям различных соци- альных групп, опи- рающееся на зна- ние этапов истори- ческого развития России, мировой истории и тради- ций мира	Теорию профессио- нального общения, профессиональной культуры с учетом со- циокультурных тради- ций различных соци- альных групп	Использовать тео- рию профессиональ- ного общения, про- фессиональной культуры для реше- ния практических за- дач с учетом социо- культур-ных тради- ций различных соци- альных групп	Применения теории про- фессионального обще- ния, профессиональной культуры для решения практических задач с уче- том социокультурных традиций различных со- циальных групп
И.ук-5.3 Аргументи- рует выбор ценностных ориен- тиров и гра- жданской позиции	Особенности профес- сионального общения с учетом ценностных ориентиров и гра- жданской позиции	Определить свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллега- ми с учетом ценност- ных ориентиров и гражданской позиции	Определения своей про- фессиональной роли в со- циальном взаимодей- ствии с клиентами и кол- легами с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академиче-
ских часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по ви-
дам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Наименование разделов дисциплины	Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем в ча- сах, в том числе					Самостоятельная работа, в том чис- ле консультации		
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Клинические практи- ческие занятия	Контроль самостоятель- ной работы	Групповые консульта- ции	самостоятельная работа в том числе индиви- дуальные консультации
Раздел 1. Основы общения в профессио- нальной деятельности	4	6				2		10
Раздел 2. Профессиональное общение со- циального работника	12	26				2		10

Промежуточная аттестация: экзамен							2	34
Итого по дисциплине		16	32				4	56
Часов 108	Зач.ед. 3							
Объём профессиональной практической подготовки (ПП)		0 час					0 час	
Объём профессионально направленной подготовки (ПНП)		32 час					20 час	

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
И _{УК-3.1} И _{УК-3.2} И _{УК-3.3} И _{УК-5.2} И _{УК-5.3}	Раздел 1. Основы общения в профессиональной деятельности	Зарубежные концепции исследования общения: общая характеристика. Отечественные социально-психологические теории общения. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности. Виды, функции и формы общения. Основные характеристики профессионального общения. Психологическая структура общения. Субъект и объект общения. Мотивы общения в профессиональной деятельности. Уровни общения и их классификация.
И _{УК-3.1} И _{УК-3.2} И _{УК-3.3} И _{УК-5.2} И _{УК-5.3}	Раздел 2. Профессиональное общение социального работника	Схема коммуникации в профессиональной деятельности. Виды коммуникации. 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. Виды и техники слушания. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Принципы эффективного слушания. Способы слушания: молчаливое, нерелексивное и релексивное. 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. Структурные компоненты процесса взаимодействия. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии с клиентами.

		Анализ взаимодействия в процессе общения по Э. Берну. Виды транзакций. Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия. Понятие коммуникативного стиля. Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля общения. Типология стилей общения в совместной деятельности. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения. Структурные компоненты социального восприятия. Психологические механизмы восприятия. Эффекты механизмы восприятия. Барьеры общения в профессиональной деятельности. Трудности общения. Стратегии межличностного взаимодействия: продуктивные и непродуктивные стили общения. 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. Роль культуры в становлении профессионального общения. Профессиональная культура как уровень профессионализма социального работника. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. Особенности общения с пожилыми людьми. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ. Типология конфликтов в профессиональном общении. Технологии разрешения конфликтов. Создание благоприятного психологического климата в профессиональном общении. Понятие и сущность делового общения. Формы делового общения в профессиональной деятельности. Стили делового общения.
--	--	---

5.2 План лекций

№ Раздела	Наименование лекций	Кол-во часов	Перечень учебных вопросов	Форма проведения	Практическая подготовка (ПП/ПНП)
Раздел 1.	Понятие общения: сущность и содержание	2	1. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности 2. Виды, функции и формы общения. 3. Основные характеристики профессионального общения.	ОФО	
	Структура общения в профессиональной деятельности	2	1. Психологическая структура общения. 2. Субъект и объект общения. 3. Мотивы общения в профессиональной деятельности. 4. Уровни общения и их классификация.	ОФО	

Раздел 2.	Коммуникативная сторона профессионального общения	2	1. Схема коммуникации в профессиональной деятельности. 2. Виды коммуникации. 3. Вербальное и невербальное общение специалиста по социальной работе. 4. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении.	ОФО	ПНП
	Интеракция в системе профессиональной деятельности социального работника	2	1. Структурные компоненты процесса интеракции. 2. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами. 3. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии с клиентами.	ОФО	ПНП
	Перцептивная сторона общения в профессиональной деятельности	2	1. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения. 2. Структурные компоненты социального восприятия. 3. Психологические механизмы восприятия. 4. Эффекты механизмы восприятия.	ОФО	ПНП
	Создание благоприятного психологического климата в профессиональном общении	2	1. Психологический контакт в общении социального работника с клиентами. 2. Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении. 3. Приемы эффективного слушания 4. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	ОФО	ПНП
	Особенности профессионального общения социального работника с различными категориями граждан	2	1. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. 2. Особенности общения с пожилыми людьми. 3. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ.	ОФО	ПНП
	Деловое общение в профессиональной деятельности	2	1. Понятие и сущность делового общения 2. Формы делового общения в профессиональной деятельности 3. Стили делового общения	ОФО	
	Всего часов	16		10	

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-	Перечень учебных вопросов	Форма	Прак-
-----------	---------------------	------	---------------------------	-------	-------

		во ча- сов		прове- дения	тиче- ская подго- товка (ПП/П НП)
Раздел 1.	Концептуальные осно- вы общения	2	1. Зарубежные концепции исследо- вания общения: общая характе- ристика. 2. Отечественные социально-психо- логические теории общения.	ОФО	
	Понятие общения: сущность и содержа- ние	2	1. Цели и задачи общения в профес- сиональной деятельности 2. Виды, функции и формы обще- ния. 3. Основные характеристики про- фессионального общения.	ОФО	
	Структура общения в профессиональной де- ятельности	2	1. Психологическая структура обще- ния. 2. Субъект и объект общения. 3. Мотивы общения в профессио- нальной деятельности. 4. Уровни общения и их классифи- кация.	ОФО	
Раздел 2.	Коммуникативно-рече- вые особенности про- фессионального обще- ния социального рабо- тника	2	1. Проблема речи в становлении профессионального общения. 2. Речевые средства профессио- нального общения. 3. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе. 4. Виды речевой деятельности со- циального работника.	ОФО	ПНП
	Слушание как важней- ший элемент профес- сионального общения социального работни- ка.	2	1. Виды и техники слушания. 2. Факторы, определяющие эффек- тивность слухового восприятия. 3. Принципы эффективного слуша- ния. 4. Способы слушания: молчаливое, нерефлексивное и рефлексивное.	ОФО	ПНП
	Невербальные сред- ства общения в про- фессиональной комму- никации	2	1. Ведущие репрезентативные систе- мы: аудиальная, визуальная, кинесте- тическая. 2. Жестология (жесты иллюстрато- ры, регуляторы, демонстраторы, адап- теры, аффекторы). 3. Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевремен- ность, адекватность – неадекватность. 4. Позы: открытые и закрытые. 5. Проксемика – организация про- странства общения. Взаимное распо- ложение партнеров в процессе обще- ния. 6. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). 7. Экстралингвистика – высота голо-	ОФО	ПНП

			са, тембр, темп, ритм, интонация.		
Интеракция в системе профессиональной деятельности социального работника	2	1. Структурные компоненты процесса нтеракции. 2. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами. 3. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии к клиентам.	ОФО	ПНП	
Анализ взаимодействия в процессе профессионального общения	2	1. Анализ взаимодействия в процессе общения по Э. Берну. 2. Виды транзакций. 3. Распознавание особенностей поведения клиента в процессе профессионального взаимодействия.	ОФО	ПНП	
Индивидуальные особенности стиля межличностного общения в профессиональной деятельности	2	1. Понятие коммуникативного стиля. 2. Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля общения. 3. Типология стилей общения в совместной деятельности.	ОФО	ПНП	
Перцептивная сторона общения в профессиональной деятельности	2	1. Социальное восприятие и социальное в процессе профессионального общения. 2. Стуктурные компоненты социального восприятия. 3. Психологические меанизмы восприятия. 4. Эффекты механизмы восприятия.	ОФО	ПНП	
Барьеры и трудности в профессиональном общении	2	1. Барьеры общения в рофессиональной деятельности. 2. Трудности общения. 3. Стратегии межличностного взаимодействия: продуктивные и непродуктивные стили общения.	ОФО	ПНП	
Создание благоприятного психологического климата в профессиональном общении	2	1.Психологический контакт в общении социального работника с клиентами. 2.Способы и приемы установления психологического контакта в профессиональном общении. 3.Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. 4. Техники и технологии позитивного общения.	ОФО	ПНП	
Культура профессионального общения	2	1. Роль культуры в становлении профессионального общения. 2. Профессиональная культура как уровень профессионализма социального работника.	ОФО	ПНП	
Особенности профессионального общения социального работника с различными категориями граждан	2	1. Специфика профессионального взаимодействия социального работника с семьей клиента. 2. Особенности общения с пожилыми людьми. 3. Выстраивание взаимодействия с лицами с ОВЗ.	ОФО	ПНП	
Конфликты в профес-		1. Типология конфликтов в профес-	ОФО		

	сиональном общении		сиональном общении 2. Технологии разрешения конфликтов 3. Создание благоприятного психологического климата в профессиональном общении		
	Деловое общение в профессиональной деятельности	2	1. Понятие и сущность делового общения 2. Формы делового общения в профессиональной деятельности 3. Стили делового общения	ОФО	
	Всего часов	32		22	

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	5/5	И _{ук} -3.1 И _{ук} -3.2
	Выполнение индивидуальных заданий (ПНП)	Индивидуальное задание	5/5	И _{ук} -3.3 И _{ук} -5.2 И _{ук} -5.3
Раздел 2. Профессиональное общение социального работника	самостоятельное изучение литературы	вопросы для собеседования	5/5	И _{ук} -3.1 И _{ук} -3.2
	Выполнение индивидуальных заданий (ПНП)	Индивидуальное задание	5/5	И _{ук} -3.3 И _{ук} -5.2 И _{ук} -5.3
Раздел 1-2	Подготовка к экзамену	Вопросы для собеседования, практикоориентированные задания	36/-	И _{ук} -3.1 И _{ук} -3.2 И _{ук} -3.3 И _{ук} -5.2 И _{ук} -5.3
Всего часов			56/20	

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-5.2} И _{УК-5.3}	2	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} Формирует команду для выполнения практических задач, вырабатывает командную стратегию

Оцениваемый результат (показатель)		Критерии оценивания	Процедура оценивания	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает	Особенности профессионального общения, бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Выделяет особенности профессионального общения, бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	Использовать стратегии и тактики бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Анализирует возможности использования стратегий и тактик бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Практическое задание	Собеседование
Владеет	Применения стратегий и тактик бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Владеет навыками применения стратегий и тактик бесконфликтного взаимодействия в команде при выполнении практических задач	Практическое задание	Собеседование

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

Индикатор И_{УК-3.2} 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, социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Дает характеристику психологическим основам общения, социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	Анализировать особенности социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Анализирует особенности социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Практическое задание	Собеседование
Владеет	Применения бесконфликтного социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Владеет навыками применения бесконфликтного социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников межличностного взаимодействия	Практическое задание	Собеседование

Индикатор И_{ук-3.3} 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	Сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Описывает сущность профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	Анализировать структуру профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Анализирует структуру профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Практическое задание	Собеседование
Владеет	Применения анализа структуры профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Владеет навыками применения анализа структуры профессионального общения в социальной работе и его составляющие, особенности построения профессионального диалога в социальном взаимодействии и способы управления им в ходе командной работы	Практическое задание	Собеседование

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

Индикатор И.ук-5.2 Проявляет уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России, мировой истории и традиций мира

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

Знает	Теорию профессионального общения, профессиональной культуры с учетом социокультурных традиций различных социальных групп		Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	Использовать теорию профессионального общения, профессиональной культуры для решения практических задач с учетом социокультурных традиций различных социальных групп		Практическое задание	Собеседование
Владеет	Применения теории профессионального общения, профессиональной культуры для решения практических задач с учетом социокультурных традиций различных социальных групп		Практическое задание	Собеседование

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

Индикатор И.ук-5.3 Аргументирует выбор ценностных ориентиров и гражданской позиции

Оцениваемый результат (показатель)		Критерии оценивания	Процедура оценивания	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знает	Особенности профессионального общения с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Выделяет особенности профессионального общения с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Тестирование Собеседование	Собеседование
Умеет	Определить свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Определяет свою профессиональную роль в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Практическое задание	Собеседование

Владеет	Определения своей профессиональной роли в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Владеет навыками определения своей профессиональной роли в социальном взаимодействии с клиентами и коллегами с учетом ценностных ориентиров и гражданской позиции	Практическое задание	Собеседование
----------------	--	---	----------------------	---------------

Описание шкал оценивания

В рамках балльно-рейтинговой системы успеваемость студентов оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Максимально возможный балл за текущий контроль устанавливается равным 5 баллов. Рейтинговый балл за работу в семестре формируется как среднее арифметическое за все виды работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Рейтинговый балл за экзамен формируется из следующих составляющих: собеседование по экзаменационным вопросам, оценка практических навыков и умений.

Рейтинговый балл, выставяемый обучающемуся, фиксируется в специальной ведомости и доводится до сведения студентов.

Шкала пересчета баллов по дисциплине при промежуточной форме аттестации по дисциплине: экзамен

<i>Балл</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
от 4,5 до 5,0	«отлично»	Высокий
от 3,5 до 4,4	«хорошо»	Средний
от 2,5 до 3,4	«удовлетворительно»	Пороговый
менее 2,5	«неудовлетворительно»	Минимальный

Оценка **«отлично»** выставяется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«хорошо»** выставяется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставяется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставяется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки зна-

ний, 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, нерелексивное и релексивное.
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 нтеракции.
35. Разновидности взаимодействия социального работника с клиентами.
36. Стратегии поведения социального работника во взаимодействии к 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 релексивного 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. Релексивное и нерелексивное 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.

Порядок организации мероприятий текущего контроля, ликвидации текущей задолженности, проведения промежуточной аттестации на кафедре дефектологии, русского языка и социальной работы соответствует требованиям Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета и магистратуры, принятого решением ученого совета от 31.08.2022, протокол №1, утвержденного приказом от 31.08.2022 №588-ОД.

Оценивание знаний, умений и навыков практической деятельности по дисциплине осуществляется в рамках оперативного и рубежного текущего контроля успеваемости и посещаемости всех видов учебных занятий, самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении оперативного текущего контроля знаний, умений и навыков практической деятельности применяются следующие оценочные процедуры: тестирование, собеседование, практическое задание

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, который выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех видов учебных работ, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний, умений и навыков обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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

8.1 Основная литература

Печатные издания	Электронные издания
	1. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. - Персиановский : Донской ГАУ, 2020. - 175 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/148562. 2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / составитель И. Н. Петрова. - Чебоксары : ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2021. - 116 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/192287. 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: https://e.lanbook.com/book/148867. 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: https://e.lanbook.com/book/172180.

8.2 Дополнительная литература

Печатные издания	Электронные издания
	1. Аллахвердова, О. В. Переговоры в социальной работе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Аллахвердова О. В. – СПб.: СПбГУ, 2017. - 134 с. - Режим доступа : https://rucont.ru/file.ashx?guid=dd6c66b7-2057-481b-82fe-7e9ebf351d88. 2. Колосов, В. А. Деловое общение персонала организации [Электронный ресурс]: методические указания / В. А. Колосов. – СПб. : СПбГУ ГА, 2010. - 91 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145324. 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: https://e.lanbook.com/book/147598. 4. Психология общения: восприятие людьми друг друга [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составитель Т. В. Жукова. - Ярославль : 2012. - 66 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/154024. 5. Психология общения и переговоров [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составитель С. С. Новикова. - Сочи : СГУ, 2018. - 44 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/147755. 6. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. Ф. Прохорова. - Архангельск : САФУ, 2014. - 103 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/96601.

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

Наименование	Договор
Сервис проверки уникальности текста	Контракт №170/ЭТ о 11.08.2025
1С: Университет Проф	Договор № 27 от 30.04.2014
kaspersky endpoint security	Контракт 189/ЭТ от 25.08.2025
Архиватор 7-zip	Бесплатный
Adobe Acrobat Reader DC	Бесплатный

Astra Linux Common Edition	Договор № 199/ЭТ от 12.09.2023
1С: Электронное обучение. Корпоративный университет	Договор № 78/ЭТ от 06.06.2022
1С: Электронное обучение. Веб-кабинет преподавателя и студента	Договор № 78/ЭТ от 06.06.2022
Консультант Плюс	Контракт 299/ЭТ от 17.12.2024

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.

Адрес	Наименование аудитории, № аудитории	Перечень оборудования
ул. Мира, 310	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации кафедр дефектологии, русского языка и социальной работы Ауд. 309	Учебная мебель на _30_ посадочных мест. Доска – 1 Информационные стенды _7_ед. Переносное мультимедийное оборудование - Ноутбук – 1, телевизор ЖК – 1. Методические и раздаточные наглядные материалы
ул. Мира, 310	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов кафедры дефектологии, русского языка и социальной работы Ауд. 319	Учебная мебель на _16_ посадочных мест. Информационные стенды _3_ед. Переносное мультимедийное оборудование - Ноутбук – 1, телевизор ЖК – 1. Методические и раздаточные наглядные материалы
ул. Мира, 310	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов кафедры дефектологии, русского языка и социальной работы Ауд. 321	Учебная мебель на _10_ посадочных мест. Переносное мультимедийное оборудование - Ноутбук – 1, телевизор ЖК – 1. Методические и раздаточные наглядные материалы

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, infinix XL28 (2 шт.).

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 2025 года набора очной формы обучения 28.05.2025

Руководитель ОПОП ВО

Колесникова И.А.

Декан факультета гуманитарного и медико-биологического образования

Федько Н.А.