

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 07.06.2023 12:29:06
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)
Интегративная клиническая социальная работа

Для студентов 1 курса, очной формы обучения

Составитель:
Борисова О.Н., к.и.н., доцент

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование у магистров коммуникативной культуры и развитие способностей к продуктивному общению в социальной сфере при выполнении профессиональных задач.

Задачи освоения дисциплины:

- Формирование представления о профессиональном общении, его критериях;
- Различение делового, личного, профессионального общения;
- Овладение технологией организации социокультурной коммуникации, культурой ведения делового разговора, деловой беседы, телефонного разговора, переговорного процесса, публичного выступления;
- Понимание специфики общения с клиентом, коллегой, партнером, руководством;
- Проектирование профессионального общения с клиентами, планирование приема посетителей.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Раздел образовательной программы, к которому относится данная дисциплина – часть учебного плана, формируемая участниками образовательных отношений, элективная дисциплина.

Содержательно она опирается на знания, полученные при освоении дисциплин «Актуальные проблемы профессиональной деятельности социального работника», закладывает основы знаний для освоения дисциплин профессионального цикла.

3. Объем дисциплины:

3 зачетные единицы, 108 академических часов, **в том числе:**

контактная аудиторная работа: лекции – 13 часов, практические занятия 13 часов,

самостоятельная работа: 55 часов, контроль 27 часов

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников; УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии
ПК-2 Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а так же профилактике обстоятельств,	ПК-2.1 Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании;

обусловливающих потребность в социальном обслуживании	ПК-2.2 Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты
---	---

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен в 3 семестре.

6. Язык преподавания русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы	
Тема 1. Понятие общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Общение в социальной сфере	20	2	2	5	11
Тема 2. Личностное и деловое общение. Критерии профессионального общения	20	2	2	5	11
Тема 3. Общение как социально-психологическая проблема. Проблемы в общении. Эффективное профессиональное общение и его формы.	21	3	2	5	11
Тема 4. Социокультурная коммуникация: понятие и технология организации.	26	4	4	7	11
Тема 5. Вербальные и невербальные средства продуктивного профессионального общения.	21	2	3	5	11
ИТОГО	108	13	13	27	55

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Понятие общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Общение в социальной сфере	Лекция-диалог Семинар	Технология самоопределения, Информационные технологии Технология организации социокультурной коммуникации
Тема 2. Личностное и деловое общение. Критерии профессионального общения	Проблемная лекция Практикум	Технологии развития критического мышления Информационные технологии Кейс-технологии
Тема 3. Общение как социально-психологическая проблема. Проблемы в общении. Эффективное профессиональное общение и его формы.	Лекция Учебная дискуссия	Дискуссионные технологии Технология проблематизации Технология организации рефлексии
Тема 4. Социокультурная коммуникация: понятие и технология организации.	Лекция-диалог Тренинг	Технология организации социокультурной коммуникации Моделирование
Тема 5. Вербальные и невербальные средства продуктивного профессионального общения.	Лекция-визуализация Практикум	Игровые технологии Проектная технология

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации
10 заданий для организации текущей работы магистрантов (проверка выполнения и оценка качества проводится на практических занятиях)

Задание 1. Выбрать одно из трёх высказываний, которое Вы считаете наиболее верным.

а) "Профессиональное общение - разновидность делового" (первое уже второго)

б) "Профессиональное общение частично совпадает с деловым" (есть сходства, но есть и различия между ними)

в) "Деловое общение является одной из разновидностей профессионального" (первое уже второго).

Обоснуйте свой выбор.

Задание 2. Как профессиональное общение влияет на человека и его характер? Каковы причины профессиональной деформации личности?

В чем это проявляется?

При ответе на поставленные вопросы следует учитывать несколько важных положений. С какими из этих положений Вы согласны?

а) Профессиональное общение — это частный случай общения, обусловленный задачами и условиями профессиональной деятельности. Основная цель профессионального общения состоит в выработке и реализации эффективной стратегии взаимодействия и построения отношений, приводящих к успешному осуществлению профессиональной деятельности. В отличие от повседневного, бытового, профессиональное общение более нормативно организационно, культурно регламентировано и часто носит вынужденный характер.

б) Одна из самых частых причин профессиональной деформации личности — это специфика ближайшего окружения, с которым вынужден иметь общение специалист-профессионал, а также специфика его деятельности. Другой не менее важной причиной профессиональной деформации является разделение труда и всё более узкая специализация профессионалов. Ежедневная работа, на протяжении многих лет, по решению типовых задач не только совершенствует профессиональные знания, но и формирует профессиональные привычки, стереотипы, определяет стиль мышления и стили общения.

в) В психологической литературе выделяют три группы факторов, ведущих к возникновению профессиональной деформации личности: факторы, обусловленные спецификой деятельности, факторы личностного свойства, факторы социально-психологического характера. Профессиональное общение как раз-таки и является одним из факторов, обусловленных спецификой деятельности социального работника.

г) Неблагоприятные условия труда влекут за собой различные нарушения, деформации и профессиональные болезни. Практика показывает, что процесс трудовой деятельности в ситуациях особого риска может приводить к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентаций в труде. По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса — профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение.

д) Отклонения в профессиональном развитии могут приводить как к депрофессионализации, так и к деформации личности. Деформацию личности можно заметить при изменении установок личности; нравственных качеств; стиля поведения и взаимоотношения с коллегами, руководителями, подчиненными; уровня саморегуляции и толерантности к фрустрационным

ситуациям; речевая культура; эмпатийность; интеллектуального уровня; стремление к профессиональному росту и самосовершенствованию. Наиболее сильно деформация личности видна при проявлении конфликтности, агрессивности, эгоцентричности, неуверенности в себе.

е) Влияние профессионального общения на деформацию личности специалиста может проявляться в следующих явлениях:

- отставание в профессиональном развитии;
- несформированность профессиональной деятельности, необходимых нравственных представлений, недостаточный профессионализм и квалификация и др.;
- упрощенность профессиональной деятельности, мотивационная недостаточность, слабая удовлетворенность трудом;
- ценностная дезориентация и потеря нравственных ориентиров в труде;
- рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития;
- ослабление профессиональных данных (уменьшение профессиональных способностей, снижение работоспособности и т. д.);
- утрата трудовых и профессиональных умений и навыков, профессионализма и квалификации, временная потеря работоспособности, резкое снижение эффективности труда и удовлетворенности трудом;
- отклонение от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, проявления деформации личности (эмоциональное истощение, стремление манипулировать людьми), деформация профессионального сознания и др.;
- прекращение профессионального развития из-за профессионального заболевания, длительной или постоянной нетрудоспособности.

Задание 3.

Проанализируйте следующие формы обращений и определите - когда они уместны, а когда нет; на какую аудиторию рассчитаны: - "Мне хотелось бы...", - "Я как бы..." - "Коллеги, ..."

Задание 4.

Составьте модельную ситуацию, содержащую проблему общения в профессиональном общении и связанную с построением процесса коммуникации. В малой группе подготовьте демонстрацию модельной ситуации. Разыграйте её по ролям: "организатор коммуникации", "автор", "понимающий" и "критик".

Задание 5.

Раскройте содержание качеств, которые необходимы в профессиональном общении:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;

- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Задание 6.

Составьте план выступления (доклада, сообщения) на профессиональную тему. Определите логику изложения и средства, которые вы используете, включая невербальные средств.

Задание 7.

Создайте модель сложной социокультурной коммуникации в социальной сфере, что бы в ней были выражены все 4 основные позиции: автор, понимающий, критик, организатор коммуникации.

Задание 8.

Составьте проект сложной социокультурной коммуникации в сфере социальной работы, чтобы в ней участвовало менее 4 человек. Каков минимум участников в сложной социокультурной коммуникации? Ответ обоснуйте.

Задание 9.

Измените проект, увеличив число участников. Каков максимум участников сложной социокультурной коммуникации? От чего это зависит?

Задание 10.

Подумайте, необходимы ли социальному работнику следующие качества:

- умение следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- владение профессиональной терминологией, знание соответствий между терминами и понятиями;
- владение стилем профессиональной речи;
- умение определять цель и понимать ситуацию общения;
- умение учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- навыки прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;

○ высокая степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;

○ умение направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;

○ знание норм литературного языка и устойчивые навыки их применения в речи.

Если да, то проранжируйте их по степени значимости. Вариант выполнения задания обоснуйте.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)	Формулировка задания	Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Критерии оценивания и шкала оценивания
<p>УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <p>УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений</p>	<p>Составьте 2-3 модельные ситуации деятельности команды, принимающей решение по определенной (заданной вами) проблеме.</p> <p>Проанализируйте действия участников коммуникации.</p> <p>Дайте критериальную оценку принятого коллегиального решения</p>	<p>Творческое задание по моделированию ситуации.</p> <p>Аналитическая работа.</p>	<p><i>Магистрант демонстрирует умение организовать и корректировать работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.</i></p> <p>– 4 балла</p> <p><i>Магистрант допускает неточности в демонстрации модельной ситуации – 3 балла</i></p> <p><i>Магистрант допускает 1-2 ошибки в критериальном анализе модельной ситуации -2 балла</i></p> <p><i>Магистрант слабо владеет способностью организовать и</i></p>

<p>УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде</p>			<p><i>корректировать работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений - 1 балл</i></p> <p><i>Магистрант не умеет организовать и корректировать работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений – 0 баллов</i></p>
	<p>Назовите основные факторы, профилактирующие конфликты в трудовом коллективе и факторы, влияющие на позитивный эмоциональный климат в команде.</p> <p>Проанализируйте конфликтную ситуацию. Выявите повод и причину конфликта. Разработайте проект его разрешения</p>	<p>Эссе</p> <p>Аналитическая работа</p>	<p><i>Магистрант демонстрирует навыки позитивного делового общения, умение работать с конфликтами</i></p> <p><i>– 4 балла</i></p> <p><i>Магистрант допускает неточности в демонстрации навыков позитивного общения – 3 балла</i></p> <p><i>Магистрант допускает 1-2 ошибки при разрешении конфликтов в -2 балла</i></p> <p><i>Магистрант слабо владеет способностью к разрешению конфликтов и созданию рабочей атмосферы - 1 балл</i></p>

			<p><i>Магистрант не умеет разрешать конфликты и создавать рабочую атмосферу – 0 баллов</i></p>
<p>УК-3.4 Организует (предлагает план?) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов</p>	<p>Составьте проект продуктивного взаимодействия организации в сфере социальной работы</p> <p>Разработайте план обучения команды, определяя направления подготовки и навыки, которые они должны получить.</p> <p>Обсудите результаты работы.</p>	<p>Проектная работа</p> <p>Проектная работа</p> <p>Учебная дискуссия с оппонированием</p>	<p><i>Магистрант демонстрирует умение организовать обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов – 4 балла</i></p> <p><i>Магистрант Испытывает некоторые затруднения в проектной работе – 3 балла</i></p> <p><i>Магистрант допускает 1-2 ошибки в работе -2 балла</i></p> <p><i>Магистрант слабо владеет способностью организовать обучение членов команды и обсуждение результатов работы - 1 балл</i></p> <p><i>Магистрант не справляется с заданиями – 0 баллов</i></p>

<p>УК-4.1 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии</p>	<p>Решение ситуационных задач. Кейсы.</p> <p>Продемонстрируйте в малой группе пример установления контакта и продуктивного профессионального общения. Проанализируйте действия участников. Обоснуйте выбор используемых коммуникационных технологий</p>	<p>Устные обоснования решений</p> <p>Творческое задание и аналитическая работа</p>	<p><i>Магистрант демонстрирует умение устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии – 4 балла</i></p> <p><i>Магистрант испытывает некоторые затруднения в выполнении творческих заданий и в проектной работе– 3 балла</i></p> <p><i>Магистрант допускает 1-2 ошибки в работе -2 балла</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Магистрант слабо владеет способностью устанавливать контакты и организовывать общение - 1 балл</i> <p><i>Магистрант не справляется с заданиями – 0 баллов</i></p>
<p>ПК-2.1 Определяет технологии, формы и методы работы при</p>	<p>Подберите методы работы с группой подростков, характеризующихся</p>	<p>Подбор технологий и методов работы.</p>	

<p>предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании;</p> <p>ПК-2.2 Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты</p>	<p>девиантным поведением. Как выбудете выстраивать с ними свое общение? Подбор методов работы обоснуйте.</p> <p>Подготовьте шаблон отчета по проведенному тренингу в группе подростков</p>	<p>Письменное обоснование.</p> <p>Письменный отчет (шаблон). Обоснование.</p>	
--	--	---	--

16-12 баллов – отлично

11-8 – хорошо

7-4 –удовлетворительно

Менее 4 баллов - неудовлетворительно

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература:

1. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - М. :Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0 ;[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>

б) Дополнительная литература:

Коньгина М.Н. Этические основы социальной работы [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Н. Коньгина, Е.Б. Горлова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 154 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457393>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

1. IBM SPSS Amos 19
2. MS Office 365 pro plus
3. Microsoft Windows 10 Enterprise
4. Microsoft Office 365 pro plus
5. Microsoft Windows 10 Enterprise
6. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeReader XI
2. AnyVideoConverter 5.9.0
3. DeductorAcademic
4. G*Power 3.1.9.2
5. GoogleChrome
6. R forWindows 3.2.5
7. RStudio
8. SMART Notebook
9. WinDjView 2.0.2
10. GoogleChrome

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com ;
2. ЭБС «ЮРАИТ» www.biblio-online.ru ;
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/> ;
4. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/> ;
5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com> ;
6. ЭБС BOOK.ru <https://www.book.ru/>
7. ЭБС ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы) <https://elibrary.ru/>
9. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ И КЕЙСЫ

Ситуационная задача №1

К курирующему семью специалисту по социальной работе обратилась мама мальчика Сергея, который испытывал трудности в общении: в детском саду он убегал, не хотел играть с детьми, в связи с чем, она была вынуждена сидеть с ним дома. Специалист пытался поговорить с мальчиком, но он старался избежать общения различными способами. Однако специалист заметила, что мальчику нравится рисовать.

Что должен сделать специалист по социальной работе, чтобы наладить контакт с ребенком?

Ситуационная задача №2

К специалисту обратилась Марина 32 лет, и рассказала свою ситуацию: «Я очень страдаю от того, что, как вы успели заметить, заикаюсь. Я особенно сильно заикаюсь в случаях, когда волнуюсь. Но я не только заикаюсь. Если я чего-то боюсь, то вообще не могу произнести ни слова. У тех, кто плохо знает меня, может возникнуть впечатление, что я просто «дурочка». Просто мне гораздо легче что-либо написать, чем произнести. Я особенно теряюсь в общении с молодыми мужчинами. И думаю, что если заговорю, то сразу могу оттолкнуть от себя человека. Я постоянно жду какого-то подвоха или насмешки, и постоянно готова отразить любую агрессию в свой адрес. Вот поэтому-то мне и трудно жить и общаться с людьми, даже близкими».

- 1. Проанализируйте ситуацию. Определите ключевую проблему.*
- 2. Чтобы Вы порекомендовали в данной ситуации клиенту?*

Кейс «Сотрудники-конкуренты»

Ситуация

Несмотря на то, что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина,

их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Вопросы и задания : Кто из участников выбрал неверную модель поведения? Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело? Смогут ли коллеги наладить отношения?

Для чего: оценить социально-личностные компетенции: – коммуникативные навыки; – умение вести переговоры в конфликтной ситуации; – склонность к пониманию позиции оппонента; – способность придерживаться нейтралитета, объективно оценивать проблему.

Варианты ответов

Как толковать- Соискатель выбирает одну из сторон конфликта. Обвиняет руководителя в неверном решении, считает несправедливым повышение Ирины, либо обвиняет руководителя в том, что он перевел Сергея в ее отдел. Категорично судит о том, какие решения можно принять. Видит выход для Сергея в увольнении или предлагает перевести его в другой отдел, тоже повысить. Такой ответ говорит о необходимости развивать навыки переговоров и оценки конфликтных ситуаций. Неспособность видеть проблему в целом не дает соискателю возможность принять рациональное решение. Скорее, он склонен действовать, руководствуясь эмоциями, личными симпатиями.

2. Соискатель придерживается мнения, что руководителю следовало бы вмешаться сразу. По его мнению, участники конфликта должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии. Соискатель считает, что стороны вряд ли смогут когда-то стать друзьями. Соискатель склонен к разрешению ситуации путем переговоров в присутствии всех заинтересованных сторон. Можно прогнозировать, что в подобном случае он будет искать справедливости исходя из личных интересов, а не профессиональных, ссылаясь на авторитетное лицо в решении конфликта.

3. Соискатель оценивает поведение участников конфликта как некомпетентное и непрофессиональное. Видит решение данной ситуации в повышении коммуникативных навыков (...взять себя в руки и вспомнить, что

они на работе и прежде всего должны быть профессионалами и не обращать внимания на личные споры). Ответ говорит об объективной оценке ситуации, глубоком анализе ее причин. Можно сделать выводы, что соискатель склонен предупреждать подобные ситуации, нежели решать их. Умеет отделять личное от профессионального.

Кейс «Разделяй и работай»

Ситуация

В информационном отделе работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации.

Вопросы и задания- Разъясните позицию участников кейса. Кто, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию? Есть ли ошибки в решениях руководителя? Какие? Как должны поступить участники, чтобы разрешить возникшую проблему?

Предложите решение проблемы. Для чего: для оценки социальной зрелости: – умения строить межличностные отношения; – способности работать в группе и уважать точку зрения другого по данному вопросу; – готовности к взаимодействию и сотрудничеству с другими членами общества, группы.

Варианты ответов, как толковать

1. Соискатель придерживается мнения, что виновницей конфликта является Елена. Именно против нее должны быть направлены административные меры. Или, по крайней мере, из отдела должна уйти не Анастасия, а она. Так как речь идет о работе в коллективе, то придерживаться какой-то одной стороны – не совсем верная позиция с точки зрения

социальной компетенции, так как в этом проявляется неумение принимать другую точку зрения и понимать, что потенциал и способности каждого работника различны. Кроме того, в ответе нет собственно управленческой позиции.

2. По мнению кандидата, Анастасия сама виновата в том, что в результате ей стали передавать работу коллеги. Если бы она сразу настояла на том, что у нее есть свои обязанности, то можно было избежать подобной ситуации. При этом руководитель совершенно прав, кто справляется, тому и поручает работу.

Возможно, само по себе это правильно, когда сотрудник отказывается от выполнения чужой работы. Но то, что именно на это указывает кандидат, может свидетельствовать о его неумении работать в группе, нежелании строить коммуникации в социальной (рабочей) среде так, как того требует коллективная деятельность. Работа руководителя в данном ответе спорна, поскольку нет объяснения мотивам этого поступка.

3. Соискатель не судит категорично о действиях участников кейса. Придерживается точки зрения, что Анастасия могла бы просто помогать своей коллеге, а не выполнять часть ее работы полностью. И это должно быть обоюдным решением трех сторон, которое должен инициировать руководитель. Можно сказать, что Анастасия права, но в то же время в ее действиях видна социальная и коммуникативная незрелость, так как она негативно реагирует на предложение руководителя перейти в другой отдел. Нет ответа, который бы мог позволить сделать однозначные выводы. Но есть решения соискателей, которые четко подчеркивают их позицию и показывают, насколько развиты те или иные социальные компетенции. В данном случае можно говорить, что проявляется готовность к взаимодействию и сотрудничеству с другими членами общества, группой, а также умение строить межличностные отношения с коллегами. Видна гибкость позиции соискателя, но он не демонстрирует желания «докопаться» до причин решения руководителя: а может быть, для Анастасии – это возможность карьерного роста.

Комментарии

Ситуация, описанная в кейсе, является примером коммуникативных проблем. Позицию руководителя по отношению к обеим сотрудницам можно рассматривать как ошибочную. Кейс словно погружает соискателя в конфликтную ситуацию, где есть три различные позиции: руководителя и двух коллег.

ТЕСТ

1. Общение рассматривается с трех сторон. Выберите их

- А) коммуникативная;
- Б) материальная;
- В) перцептивная;
- Г) интерактивная;
- Д) когнитивная.

2. Перечислите три уровня общения _____

3. Перцептивная сторона общения – это ...

- А) процесс восприятия и понимания людьми друг друга;
- Б) организация совместной деятельности;
- В) обмен информацией, вырабатывающий общий смысл общения.

4. Функция общения, представляющая диалог с самим собой – это

...

- А) функция подтверждения;
- Б) формирующая функция;
- В) внутриличностная функция;
- Г) прагматическая функция.

5. По средствам общение классифицируется на:

- А) опосредованное;
- Б) непосредственное;
- В) материальное;
- Г) когнитивное.

6. Вербальное общение

- А) речевое;
- Б) неречевое.

7. Компоненты вербального общения – это ...

- А) темп речи;
- Б) мимика;
- В) паузы в речи;
- Г) четкость речи;
- Д) тон голоса;
- Е) поза собеседника.

8. В официально-деловом общении социальный работник должен учитывать следующие рекомендации:

- А) избегать присутствие посторонних, незаинтересованных лиц;
- Б) заранее написать план беседы;
- В) в любой ситуации быть вежливым;
- Г) постоянно помнить о движущих мотивах собеседника (его интересы, ожидания, др.);
- Д) не отвлекаться от предмета беседы;
- Е) все ответы верны.

9. Для социального работника в профессиональной деятельности существует 3 типа общения. Выберите правильные ответы

- А) интимно-личностное;
- Б) организаторское;
- В) диагностическое;
- Г) консультативное;
- Д) когнитивное;
- Е) деловое.

10. Один из частных принципов, которым руководствуется социальный работник. Он означает, что социальный работник должен хранить втайне от посторонних информацию, полученную о клиенте и от клиента – это ...

- А) толерантность;
- Б) бескорыстие;
- В) конфиденциальность;
- Г) честность и открытость.

11. Это является универсальным средством невербального общения, означает потребность в одобрении, доброжелательность – ...

- А) взгляд;
- Б) мимика;
- В) улыбка;
- Г) жесты.

12. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными

- А) деловое общение;
- Б) светское общение;
- В) примитивное общение;
- Г) формально – ролевое общение.

13. Клиенты социальных служб в процессе общения проявляют потребность в:

- А) сотрудничестве;
- Б) безопасности;
- В) взаимопонимании / сопереживании;
- Г) уважительном отношении;
- Д) доброжелательности, внимании;
- Е) все ответы верны.

14. Установите соответствие:

<i>Принципы проф общения</i>	<i>Характеристика</i>
------------------------------	-----------------------

1. Принцип гуманизма	А. Нельзя появляться перед людьми небрежно и неопрятно одетым, в грязной, нечищенной обуви, с растрепанной прической, поскольку это неэстетично, а значит, свидетельствует о неуважении к людям.
2. Принцип целесообразности	Б. Он требует уважения к человеку, соблюдения достоинства личности, доброжелательного отношения и воплощается в таких требованиях, как вежливость, тактичность, скромность, чуткость, внимательность и точность.
3. Принцип эстетической привлекательности (красоты)	В. Этот принцип важно учитывать потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтутся нашими современниками.
4. Принцип учета народных обычаев и традиций	Г. Этот принцип требует от социального работника придерживаться количественной и качественной меры в общении и не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе.

VII. Материально-техническое обеспечение

А) типовое учебное помещение (аудитория), укомплектованное стандартной учебной мебелью (столами и стульями), обычным мультимедийным проекционным оборудованием и имеющее стандартное, функционально необходимое для осуществления учебного процесса электрическое освещение;

Б) литературные источники из списка основной и дополнительной научной и учебно-методической литературы по дисциплине, приведенного в пунктах V данной программы. Особое техническое обеспечение для осуществления обучения студентов по данной дисциплине не требуется.

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	Содержание РПД	Содержание РПД	ПОЛОЖЕНИЕ о разработке основной образовательной программы высшего образования в соответствии с требованиями актуализированных ФГОС ВО от мая 2022г.
2.			

