

**Приложение 1 к РПД Психология профессионального общения  
39.03.02 Социальная работа  
Направленность (профиль) – Социология социальной работы  
Форма обучения – очная  
Год набора - 2016**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2.	Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Социология социальной работы
4.	Дисциплина (модуль)	Психология профессионального общения
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2016

**1. Методические рекомендации.**

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу;
- выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические / семинарские занятия.

**1.1. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий.**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа

или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

## **1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим занятиям)**

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит

итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

### **1.3. Методические рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и

ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### **1.4. Методические рекомендации по подготовке опорного конспекта**

Конспект - это краткое, связанное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

Рекомендации по составлению конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал в первый раз, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте как своими словами, так и приводите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, допустимо: отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.
- Используйте реферативный способ изложения
- Собственные комментарии, вопросы, мысли располагайте на полях.
- Необходимо записать название конспектируемого произведения (или его части) и его выходные данные.

- Необходимо осмыслить основное содержание конспектируемого текста, поэтому читать текст надо столько раз сколько потребуется для ясного понимания!
- План - основа конспекта.
- Конспектируя, оставляйте место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.
- Допустимо применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений, выделения цветом.  
Необходимо соблюдать правила цитирования - цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.

### **1.5. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета с оценкой**

Подготовка к зачету с оценкой способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету с оценкой, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе изучения дисциплины.

В условиях применяемой в МАГУ балльно-рейтинговой системы подготовка к промежуточной аттестации включает в себя самостоятельную и аудиторную работу обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины и непосредственную подготовку в дни, предшествующие экзамену по разделам и темам дисциплины.

При подготовке к зачету с оценкой обучающимся целесообразно использовать не только материалы лекций, а и рекомендованные преподавателем правовые акты, основную и дополнительную литературу.

При подготовке к зачету с оценкой целесообразно:

- внимательно изучить примерный перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты основных тем.

Зачет с оценкой проводится в форме итогового тестирования. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

### **1.6. Методические рекомендации по составлению глоссария**

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;

- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

### 1.7. Методические рекомендации для занятий в интерактивной форме

В учебном процессе, помимо чтения лекций и аудиторных занятий, используются интерактивные формы (разбор конкретных ситуаций как для иллюстрации той или иной теоретической модели, так и в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных экономических проблем, обсуждение отдельных разделов дисциплины, консультации). В сочетании с внеаудиторной работой это способствует формированию и развитию профессиональных навыков обучающихся.

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

В курсе изучаемой дисциплины «Психология профессионального общения» в интерактивной форме часы используются в виде тренинга, представляющего собой метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок; информационно-проблемных лекций, предполагающих изложение материала с использованием проблемных вопросов, задач, ситуаций. Процесс познания происходит через научный поиск, диалог, анализ, сравнение разных точек зрения.

Тематика занятий с использованием интерактивных форм

№ п/п	Тема	Интерактивная форма	Часы, отводимые на интерактивные формы	
			лекции	Практические занятия
1.	Социальный работник как субъект профессионального общения	Информационно-проблемная лекция	1	-
2.	Социальные и психологические отношения как основа профессионального общения	Тренинг Информационно-проблемная лекция	1	1
3.	Коммуникация как центральный компонент профессионального общения	Тренинг	-	1
4.	Интерактивный компонент профессионального общения: социальный работник как субъект и объект воздействия	Тренинг	-	1
5.	Перцептивный компонент профессионального общения: социальное познание и самопрезентация в социальной работе	Тренинг	-	1
6.	Риски профессионального общения и их профилактика	Информационно-проблемная лекция	1	-
<b>ИТОГО</b>			<b>7 часов</b>	

## 2. Планы практических занятий

### Тема 1. Социальные и психологические отношения как основа профессионального общения

*Цель:* развить способность к установлению и поддержанию конструктивных отношений в рамках профессионального общения в социальной работе.

#### *План*

1. Знакомство участников с целями и задачами практической части курса, определение правил тренинговой группы (активное участие, взаимное уважение «здесь и теперь»).
2. Обсуждение темы занятия. Ожидания от практической части курса в целом и данного занятия в частности.
3. Тренинговая работа.
4. Подведение итогов занятия.
5. Формулирование домашнего задания.

#### *Литература:*

1. Ридецкая, О.Г. Психология общения: хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М.: Директ-Медиа, 2012. – С. 136-213; 287-326.

#### *Упражнения для тренинга:*

1. *Упражнение «Комплименты»:* а) Беседа: что такое комплимент, какова роль комплимента в общении; б) выполнение задания: каждый участник по кругу делает комплимент соседу справа, тот благодарит, отвечает на комплимент комплиментом и в свою очередь делает комплимент соседу справа; упражнение продолжается, пока не замкнется круг; в) обсуждение упражнения: что привлекло внимание, что понравилось, что вызвало сложности.

2. *Упражнение «Рисунок Я».* Члены группы получают задание: нарисовать себя так, чтобы рисунок раскрывал внутренний мир, личность автора. После того, как рисунки будут готовы, происходит их обсуждение в группе следующим образом: ведущий демонстрирует рисунок, а группа пытается определить, как автор рисунка относится к окружающим.

3. *Упражнение «Слепой и поводырь».* Группа делится на пары, в каждой из которых оба участника выполняют по очереди роли поводыря и слепого. Поводырь водит слепого по ограниченному пространству с преградами, стараясь делать это таким образом, чтобы вызвать у слепого чувство доверия и комфорта. В обсуждении необходимо затронуть тему формирования доверительных отношений с клиентом, в частности с клиентом, имеющим ограниченные возможности здоровья.

4. *Упражнение «Рукопожатие вслепую».* Один из участников группы закрывает глаза и становится в стороне лицом к группе. Каждый член группы по очереди подходит и жмет ему руку. Задача участника распределить всех членов группы на три подгруппы: начальников, коллег (равных) и подчиненных. Упражнение необходимо проделать не менее 5 раз. В обсуждении следует коснуться 2 тем: а) насколько часто каждый из членов группы оказывался в одной из подгрупп; б) как соотносились между собой подгруппы по числу человек в каждом отдельном случае. Последняя тем особенно важна, она позволяет диагностировать тип отношения к людям того участника, который формировал подгруппы (подстройка снизу, на равных или сверху).

5. *Упражнение «Оле Неле Нишиков».* Ведущий рассказывает следующую историю: "Это старый африканский ритуал. Пропал вождь одного племени. Каждый вечер его соплеменники собираются вместе, садятся вокруг костра и спрашивают друг друга, видел ли кто-нибудь Оле Неле Нишиков. Самое главное при этом, что никто из племени не

должен смеяться, потому что пропажа вождя – это страшная беда". Участники усаживаются в круг. Выбирается кто-нибудь, кто начнет игру. Он должен обратиться к своему соседу справа и сказать: "Ты не видел Оле Неле Нишиков?" При этих словах нельзя улыбаться даже губами, а тем более смеяться. Сосед справа отвечает установленной фразой: "Жаль, но я не видел его. Я спрошу моего соседа". Он задает тот же вопрос соседу справа, не улыбаясь и не смеясь. Но при этом он может добавить что-то свое, чтобы вызвать смех у остальных участников. Тот, кто улыбнется или засмеется, выбывает из игры.

#### *Домашнее задание:*

Участникам группы необходимо в течение первых четырех дней следующей недели наблюдать за своим отношением к окружающим людям и сравнивать результаты наблюдений со списком характеристик, полученных на занятии. После этого оставшиеся три дня посвятить коррекции отношения в соответствии со списком, т.е. стараться как можно чаще демонстрировать «правильное» отношение и избегать «неправильного».

## **Тема 2. Коммуникация как центральный компонент профессионального общения в социальной работе**

*Цель:* развить способность к эффективной коммуникации в профессиональном общении.

#### *План*

1. Обсуждение темы занятия. Ожидания от занятия.
2. Обсуждение результатов домашней работы.
3. Тренинговая работа.
4. Подведение итогов занятия.
5. Формулирование домашнего задания.

#### *Литература:*

1. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М. : Издательство Юрайт, 2018. – С. 111-201.

#### *Упражнения для тренинга:*

1. *Упражнение «Комплименты»:* а) Беседа: какими бывают комплименты?; б) выполнение задания: группа делится на две подгруппы, подгруппы образуют два круга: внешний и внутренний; по сигналу ведущего участники группы из внешнего и внутреннего кругов обмениваются комплиментами, затем внешний круг сдвигается влево и таким образом получается новая пара; упражнение продолжается до тех пор, пока вновь не образуются первые пары; в) обсуждение упражнения: что привлекло внимание, что понравилось, что вызвало сложности.

2. *Упражнение «Анализ интервью».* Члены группы делятся на подгруппы. В подгруппах выбираются капитаны и формулируются названия. Каждая подгруппа получает текст с фрагментом исследовательского интервью (См. Приложение 4). Задача каждой подгруппы – ознакомиться с текстом интервью и определить правильность (корректность) формулировки вопросов, а также сформулировать по три дополнительных вопроса на каждый ответ респондента. После выполнения задания капитаны команд знакомят группу с полученными результатами.

3. *Упражнение «Трансляция сообщения».* 4-5 человек из группы покидают аудиторию. Ведущий зачитывает короткий одному из оставшихся в группе участников короткий текст. Затем приглашается один из участников, аудиторию и этот текст по памяти пересказывает ему. Потом приглашается еще один из участников и так далее по цепочке. Задача участвующих в упражнении – постараться как можно точнее передавать текст. Упражнение про-



водится три раза с разными видами текстов. После проведения упражнения проводится обсуждение. В ходе обсуждения желательно коснуться следующих вопросов: а) чем отличались тексты и в чем особенности (трудности) их трансляции; б) как правильно слушать и запоминать сообщение; в) как передавать сообщение, чтобы адресат его лучше воспринял.

4. Упражнение «Профессиональная беседа». Упражнение проводится в три этапа.

Первый этап – подготовительный. На этом этапе ведущий осуществляет постановку задачи, отвечает на вопросы и демонстрирует пример ведения профессиональной беседы (в видеозаписи). Далее группа делится на тройки и получает следующее задание: «В образовавшихся подгруппах по 3 человека вам необходимо распределить 3 роли: социальный работник, клиент, наблюдатель (эксперт). Работа будет строиться таким образом, что каждый член подгруппы сможет попробовать себя во всех трех ролях. Сущность упражнения в следующем: клиент формулирует проблему, с которой он обратится к социальному работнику, социальный работник осуществляет последовательно интервьюирование, а затем консультирование клиента. Задача интервьюирования – выстроить четкую картину проблемы клиента, отделить мнения, оценки, эмоции клиента от проблемы как таковой. Задача консультирования – помочь клиенту сформулировать для себя пути решения проблемы. Общая продолжительность беседы – 10 минут (по 5 минут на интервью и консультацию). После окончания беседы, наблюдатель дает обратную связь по следующей схеме: 1) фактологическое, безоценочное описание наблюдавшейся беседы; 2) оценка успешности социального работника на этапе интервьюирования; 3) оценка успешности социального работника на этапе консультирования. Оценка следует начинать с выделения положительных моментов, того, что у социального работника получилось хорошо и завершать анализом ошибок социального работника. После этого члены подгруппы меняются ролями: социальный работник становится наблюдателем, клиент – социальным работником, а наблюдатель – клиентом. Упражнение выполняется трижды».

Второй этап – выполнение упражнения. При наличии возможности ведущему следует снимать на камеру отдельные эпизоды бесед для последующего анализа.

Третий этап – коллективное обсуждение хода и результатов упражнения.

5. Упражнение «Массажная цепь». Эта игра помогает наладить контакт между участниками, расслабляет, успокаивает и создает хорошее настроение. Все участники встают друг за другом в круг. Каждый начинает массировать спину, плечи и шею впереди стоящего. Игроки могут говорить друг другу, что им нравится, что нет, где массаж можно делать более интенсивно, а где мягче и т.д. Через 5 минут все поворачиваются на 180 градусов и повторяют процедуру с другим партнером.

*Домашнее задание:*

Участникам группы необходимо в течение недели наблюдать за собой в ситуациях получения информации от других людей, обращать внимание на совершаемые ошибки и стараться применять навыки активного слушания.

### **Тема 3. Интерактивный компонент профессионального общения: социальный работник как субъект и объект воздействия**

*Цель:* развить способность к конструктивному межличностному взаимодействию.

*План*

1. Обсуждение темы занятия. Ожидания от занятия.
2. Обсуждение результатов домашней работы.
3. Тренинговая работа.
4. Подведение итогов занятия.
5. Формулирование домашнего задания.

### *Литература:*

1. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М. : Издательство Юрайт, 2018. – С. 271-306.

### *Упражнения для тренинга:*

1. *Упражнение «Комплименты»:* а) Беседа: может ли комплимент являться средством психологического воздействия на человека? Хорошо это или плохо? б) выполнение задания: каждый член группы получает по 10 фантов (в качестве фантов могут выступать любые предметы, например, мелко нарезанные листки бумаги), затем члены группы свободно расходятся по аудитории, медленно двигаются и делают комплименты встречным участникам. Член группы, которому адресован комплимент должен оценить его по следующему критерию: захотелось ли в ответ на комплимент сделать его автору что-нибудь приятное, хорошее, оказать услугу и т.д.. Если такое желание возникло, автор комплимента получает фант. Окончание упражнения может определяться по времени (например, на его выполнение отводится 5 минут) или по мере определения победителей (победителем является тот, кто первым набрал 10 фантов, на втором месте тот, кто вторым смог набрать 10 фантов и т.д.).

2. *Упражнение «Типы реакций в сложных ситуациях»:* Цель: научиться различать три типа реакций: агрессивные, неуверенные и уверенные и уверенно реагировать в сложных ситуациях. Уверенность (ассертивность) понимается как ведущее условие убеждающего воздействия. Ведущий зачитывает по кругу членам группы ряд ситуаций, члены группы дают свои ответы на них. После этого ведущий просит группу проанализировать озвученные реакции, определить их особенности, разбить на группы. Затем группе дается краткая информация о трех типах реакции и о значимости умения уверенно реагировать для конструктивного взаимодействия.

После этого зачитывается второй набор ситуаций и члены группы должны демонстрировать разные типы реакций.

3. *Упражнение «Да – но».* Цель: развитие умения использовать одноименный прием при противостоянии влиянию. Суть приема в том, что психологически грамотное возражение должно начинаться с согласия, которое позволяет снять напряженность, вызывает у оппонента ситуативные положительные эмоции. Перед началом выполнения упражнения группа знакомится с правилами использования приема «Да – но»: содержание «согласительной» части ответа не должно противоречить действительности, эта часть должна быть достаточно длительной, развернутой, неспешной, произносить ее следует доброжелательной интонацией. Упражнение выполняется по кругу. Один участник делает какое-то утверждение, другой возражает ему с использованием приема «Да – но», затем, возражавший сам делает утверждение новому оппоненту, а он возражает, пока очередь возражать не дойдет до первого участника.

4. *Упражнение «Конфронтация».* Цель: формировать способность к использованию одноименной техники противостояния неконструктивному влиянию. Конфронтация определяется как противопоставление собственного силового маневра силовой игре партнера с целью заставить его считаться с нами, перестать нас игнорировать. Этот способ является оправданным в тех случаях, когда инициатор влияния использует такие неконструктивные способы воздействия, как манипуляция, деструктивная критика, игнорирование или принуждение. Ведущий описывает группе этапы техники «Конфронтация»:

1. Я-сообщение о чувствах, которые вызывает данное поведение инициатора воздействия.
2. Усиление Я-сообщения.
3. Выражение пожелания, просьбы.
4. Назначение санкций.
5. Реализация санкций.

Затем группа делится на тройки и работает по схеме, описанной в Упражнении №7 предыдущего занятия. Один из участников – инициатор неконструктивного воздействия (цель и средства воздействия он определяет самостоятельно), второй противостоит воздействию, используя конфронтацию, третий – наблюдатель. Затем роли меняются.

5. Упражнение «Мой товарищ – самый лучший». Упражнение проводится в три этапа. Цель – развивать навыки убеждения. Перед постановкой игровой задачи проводится беседа о том, каковы признаки конструктивного психологического влияния, как сделать влияние эффективным. Игровая задача: дать характеристику одному из членов группы при приеме на работу таким образом, чтобы именно его приняли на должность специалиста по социальной работе.

На первом этапе группа разбивается на пары. Члены пар получают первое задание: осуществить самопрезентацию (техника «самопродвижение») на тему «Почему я могу быть хорошим специалистом». Самопрезентация проходит в течение 2-3 минут, затем в течение 2-3 минут второй член пары задает уточняющие вопросы. После этого члены пары меняются ролями.

На втором этапе члены группы индивидуально готовят речь выступления на 1-2 минуты. Задача выступления: убедить предполагаемого работодателя в приеме на работу своего товарища.

На третьем этапе проводятся выступления и их оценка по пятибалльной шкале. Критерии оценки: логичность и четкость структуры выступления, эмоциональность и убедительность речи.

6. Упражнение «Как в раю». В упражнении очень хорошо имитируются все необходимые компоненты деятельности настоящей команды – получение и предоставление поддержки, доверие, синхронность, инициатива, общая динамика.

Упражнение выполняется следующим образом: 1. Вся группа встает в круг. Каждый смотрит в спину стоящего впереди и держится на расстоянии полшага от него. 2. Один из игроков считает до трех, после чего каждый кладет руки на пояс впереди стоящему, сгибает колени, а сам садится на колени того, кто находится позади него. Получается, что каждый сидит на "живом стуле". 3. Когда удался этот шаг, группа пытается найти общий ритм, в котором она сидя будет двигаться по кругу. Делается это так: один из игроков берет на себя роль координатора, громко выкрикивая, какой ногой сейчас должны пойти все остальные: "правая... левая..." и т.д. 4. Если это тоже получилось, то следует финальная стадия. Игроки встают, поворачиваются на 180 градусов, садятся на "живой стул", не прекращая следовать указаниям координатора, который выкрикивает: "правая... левая..."

*Домашнее задание:*

Участникам группы необходимо в течение недели наблюдать за собой в ситуациях межличностного взаимодействия и взаимовлияния, отмечать свои особенности как субъектов и объектов воздействия. Особое внимание следует уделить случаям неконструктивного взаимодействия (конфликты, агрессия, манипулирование и т.д.), анализировать причины таких случаев и находить правильные варианты поведения.

#### **Тема 4. Перцептивный компонент профессионального общения: социальное познание и самопрезентация в социальной работе**

*Цель:* развить социально-перцептивную компетентность и способность к самопрезентации.

*План*

1. Обсуждение темы занятия. Ожидания от занятия.
2. Обсуждение результатов домашней работы.
3. Тренинговая работа.
4. Подведение итогов занятия.

## 5. Формулирование домашнего задания.

### *Литература:*

1. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М. : Издательство Юрайт, 2018. – С. 202-270.

### *Упражнения для тренинга:*

1. *Упражнение «Комплименты»:* а) Беседа: насколько проявляется личность человека в том, как он делает комплимент? Должны ли комплименты быть «дежурными» или каждый раз уникальными, индивидуальными? Можно ли говорить о том, что у каждого человека имеется индивидуальный стиль, в котором он делает комплименты? б) выполнение задания: каждый член группы пишет на листках бумаги свое имя и имя любого яркого литературного персонажа, героя художественного или мультипликационного фильма. Затем листки бумаги распределяются в группе таким образом, чтобы каждый член группы получил один лист бумаги с именем другого члена группы и лист бумаги с именем персонажа. От лица тех, чьи имена написаны на бумаге необходимо делать комплименты. Адресаты комплиментов пытаются угадать, от чьего лица они делались.

2. *Упражнение «Объявление».* Цель: дифференциация качеств, адекватных в ситуации деловой и личностной самопрезентации. Игровая задача: написать два объявления в газету, в рубрики «Ищу работу» и «Ищу друга». Затем проводится конкурс объявлений: объявления раскладываются на 2 стола, члены группы знакомятся с ними и отмечают лучшие в обеих рубриках. Каждый член группы может отметить не более трех объявлений. После этого отбираются и сравниваются объявления, набравшие больше всего и меньше всего баллов.

3. *Упражнение «Ассоциации».* Цель: развитие социально-психологической интуиции, тренировка наблюдательности, получение членами группы обратной связи.

Один из членов группы становится ведущим и выходит за дверь, группа набирает из состава присутствующих того, кого необходимо будет угадывать. Вернувшись в комнату, ведущий начинает задавать группе вопросы, предлагая сравнивать загаданного участника с различными видами, классами, типами животных и растений, рыб и птиц, кухонной утвари и времен года, частью суток и странами света и т.д. Когда ведущий чувствует, что догадался, о ком идет речь, он делает попытку назвать имя загаданного человека. Всего ему дается 3 таких попытки. Упражнение проводится 3-5 раз.

После того, к кому относились все высказанные ассоциации, как ему слушалось, как сиделось? Это было неожиданным, что ожидаемым, что обрадовало, что огорчило и т.д. Затем следует групповое обсуждение того, как наиболее эффективно необходимо строить процесс угадывания.

4. *Упражнение «Психологический портрет».* Проводится в 3 этапа. Цель: развитие способности к дифференциации людей по основным психологическим свойствам; формирование способности к различению основных элементов Я-концепции. Перед постановкой игровой задачи проводится беседа об основных понятиях психологии личности, позволяющих различать людей.

На первом этапе ведущий ставит игровую задачу, делает вводное сообщение о структуре Я-концепции, а также происходит деление группы на подгруппы по 3-5 человек. Игровая задача заключается в следующем. Члены каждой подгруппы должны составить психологические портреты на каждого из членов одно из других подгрупп по 10 заданным параметрам. Необходимо построить профили Зеркального, Реального и Идеального Я этих людей.

На втором этапе участники получают бланки (См. Приложение 7) и выполняют психологические портреты.

На третьем этапе портреты раздаются в подгруппах, на членов которых они составлялись. Членам подгрупп необходимо отгадать, кому какой портрет принадлежит. Затем догадки сопоставляются с версиями авторов портретов. Портреты раздаются «натурщикам», им рекомендуется сопоставить портреты с результатами тестирования. Упражнение завершается групповым обсуждением.

5. *Упражнение «Ложь или правда?»*. Цель: развивать умение собственного конгруэнтного поведения и чувствительности к конгруэнтности других людей, тренировка социального интеллекта. Игровое задание: каждый член группы должен подготовить 2 коротких сообщения (желательно, случаи из жизни), одно из которых будет правдивым, а другое ложным. При этом важно учесть, чтобы никто из членов группы не обладал информацией, позволяющей определить правдивость/ложность сообщений. Если группа большая, то для выполнения упражнения она делится на 2-3 подгруппы. Затем члены группы поочередно зачитывают свои сообщения, а слушатели на бланках (См. Приложение 8) отмечают, какое из них было правдивым, какое ложным. В заключении упражнения каждый из участников сообщает «раскрывает карты», то есть сообщает, какое сообщение было действительно ложным, а члены группы на своих бланках подсчитывают баллы: угаданная истинность/ложность – 1 балл, не угаданная – 0 баллов. Определяется «Детектор лжи» - член группы, набравший больше всего баллов. Также каждый участник получает от группы обратную связь и определяется «Мастер лжи» - член группы, сумевший ввести в заблуждение наибольшее число человек. В заключительной дискуссии «Детекторы лжи» и «Мастера лжи» делятся своими секретами.

6. *Упражнение «Счет до 30»*. Цель: развитие навыков координации действий в группе. Группа становится в круг лицами наружу. Игровая задача: досчитать до 30. Счет должен осуществляться по определенным правилам. Первое: если два человека одновременно назвали число, счет начинается заново. Второе: счет не должен подчиняться никакой закономерности. Как только ведущий обнаруживает, что такая закономерность возникла, он прерывает группу и счет начинается заново.

*Домашнее задание:*

Участникам группы необходимо в течение недели наблюдать за собой в ситуациях межличностного восприятия и самопрезентации, отмечать свои особенности как субъектов и объектов социального познания. Особое внимание следует уделить выявлению типичных для себя механизмов социального познания и стратегий самопрезентации. Определить ситуации, в которых имели место ошибки восприятия других людей и неэффективная самопрезентация, проанализировать причины таких случаев.

## **Тема 5. Риски профессионального общения и их профилактика**

*Цель:* научиться профилактике негативных последствий профессионального общения.

### *План*

1. Обсуждение темы занятия. Ожидания от занятия.
2. Обсуждение результатов домашней работы.
3. Написание творческой работы «Я как субъект профессионального общения».
4. Подведение итогов занятия и курса в целом.

*Литература:*

1. Мандель, Б.Р. Психология социальной работы. Модульный курс в соответствии с ФГОС : учеб. пособие / Б.Р. Мандель. - М. : ФЛИНТА, 2014. – С. 72-100

*Творческая работа «Я как субъект профессионального общения»:*

Цель работы «Я как субъект профессионального общения» определяется той ролью, которую играет самопознание в совершенствовании навыков социального взаимодействия. Только имея объективные и адекватные представления о собственных коммуникативных особенностях и возможностях субъект профессионального общения, может грамотно планировать стратегию и тактику общения, управлять развитием отношений с клиентом, осуществлять эффективную самопрезентацию и конструктивное влияние на клиента, а также выстраивать индивидуальную систему психологической защиты от негативных последствий профессионального общения. Таким образом, основной целью работы является формирование у студентов целостного и системного научно обоснованного образа себя как субъектов профессионального общения с клиентами.

К работе предъявляются стандартные требования: она должна быть выдержана в научном стиле, все суждения должны быть обоснованными и доказательными, содержание работы должно соответствовать теме и раскрывать ее.