

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
И.П. Скляр
«16» _____ 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ»**

По направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
Профиль: «Управление и организация социальной работы»

Лист согласования РПУД

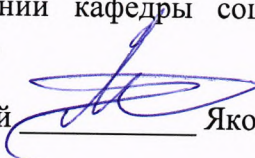
Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональное общение и этика в социальной работе» по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа. – 35 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональное общение и этика в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 76.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат педагогических наук, доцент Даник О.Л.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины – теоретическая и практическая подготовка студентов к профессионально грамотному общению и коммуникации в социальной работе; сформировать у студентов целостное, системное представление о ценностно-этических основаниях социальной работы как деятельности и профессиональной морали специалистов социальной работы; раскрыть сущности и обоснование необходимости этико-аксиологического подхода в осмыслении и организации профессиональной научной и практической деятельности; сформировать основы ценностно-этического мышления специалиста социальной работы.

Задачи:

- ознакомление с теоретическими основами профессионального общения;
- развитие коммуникативных способностей студентов, формирование умений и навыков профессиональной коммуникации;
- овладение инструментарием индивидуальной и групповой коммуникации;
- становление профессионально-коммуникативной культуры специалиста;
- выработка индивидуального стиля и форм общения будущего специалиста по социальной работе в процессе взаимодействия с клиентом;
- изучение места и роли, сущности и типологии профессионально-значимых ценностей в социальной работе, профессионально-этических оснований социальной работы;
- анализ основных этапов становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом;
- изучение особенностей этико-ценностного регулирования деятельности и отношений в системе социальной работы, этического кодекса социальной работы;
- анализ и обоснование профессионально-этических требований к профессиональной программе социального работника, содействие формированию профессионально значимых черт его личности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Профессиональное общение и этика в социальной работе» входит в модуль профессиональных дисциплин (часть учебного плана, формируемая участниками образовательных отношений).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания о сущности социальной работы как практической деятельности; представление об истории развития социального презрения и помощи нуждающимся; социальной работе как науке; особенностях социальной работы в структуре социальных наук; междисциплинарности, комплексности, системности в теории и практике социальной работы; категории, закономерности и принципы социальной работы; уровни и функции социальной работы, ролевой репертуар социального работника; основные теории и модели социальной работы; формы и методы социальной работы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Введение в профессию», «Теория социальной работы», «История социальной работы», и служит основой для освоения дисциплин «Технологии социальной работы», «Деонтология социальной работы».

Курс «Профессиональное общение и этика в социальной работе» является необходимой для освоения универсальных и общепрофессиональных компетенций по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
--------------------------------	---	----------------------------------

УК-6. способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	знать: основные этапы развития и становления профессионально-этических оснований социальной работы, их особенности, основные положения профессионально-этического кодекса, уметь интерпретировать их в конкретной ситуации, знать особенности и противоречия формирования ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности вообще и профессионального социального работника в частности; уметь: применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности; выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе; владеть: навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования
УК-10. Способен сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.3. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению	знать: уметь выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии ценностно-этических оснований социальной работы; основные компоненты иерархии профессиональных ценностей социальной работы, ее детерминанты; основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости, уметь их применять в профессиональной практике; уметь: выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе;

		владеть: знаниями в области этико-аксиологических и этико-конфессиональных оснований социальной работы, знать их основные элементы и взаимосвязи между ними; навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т.п.;
ОПК-2 Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ОПК-2.1. Демонстрирует знание актуальных научных теорий, концепций и подходов в соответствующей отрасли социальной работы. ОПК-2.2. Демонстрирует навыки описания и обобщения профессиональной информации, критически оценивает актуальную социальную реальность	знать: психосоциальные основы делового общения; виды деловой коммуникации и их особенности; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде; технологии и приёмы эффективной делового общения; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы; применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности;
		уметь: учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере; эффективно применять основные технологии и приемы делового общения в своей профессиональной деятельности;
		владеть: навыками делового общения в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации делового общения в социальной сфере, навыками применения социально-психологических аспектов делового общения.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 зач. ед)	-	180 (5 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	68	-	16
Лекции	34	-	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	34	-	12
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	112	-	164
Форма аттестации	Экзамен	-	Экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе. Понятия коммуникации и общения. Функции профессиональной коммуникации. Этапы коммуникативной деятельности специалиста. Барьеры профессиональной коммуникации. Стили профессиональной коммуникации специалиста.

Тема 2. Невербальные средства коммуникации. Понятие невербальной коммуникации. Функции невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Особенности пространственного месторасположения в процессе коммуникации. Особенности интерпретации невербального поведения клиента.

Тема 3. Культура и техника речи специалиста по социальной работе. Понятие монологической речи специалиста. Техника и культура речи специалиста. Техника выступления перед аудиторией.

Тема 4. Технология диалогического общения с клиентом. Понятие диалогического общения. Приемы эффективной коммуникации. Профессионально-значимые личностные качества специалиста. Коммуникативные умения и навыки.

Тема 5. Технология профессионального разрешения конфликта. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Способы профессионального разрешения конфликта. Возможности профессиональной коммуникации в разрешении конфликтных ситуаций.

Тема 6. Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология. Роль ценностных ориентиров, общественной морали, обычаев и традиций в становлении помощи и взаимопомощи, благотворительности и социальной работы как профессиональной деятельности. Место и роль гуманистического учения в становлении ценностно-этических основ помощи человеку. Марксистская идеология о ценности человека и его прав, ценности общества, справедливости и заботе о человеке. Социально-философский подход в осмыслении и обосновании социальной работы на основе признания ценности человека и общества, прав человека, других высших ценностей.

Тема 7. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе соци-

альной работы. Сущность и содержание современной профессионально-этической системы социальной работы. Основные группы функций профессионально-этической системы: собственно социальные, профессионально-практические, нравственно-гуманистические. Этика социальной работы как наука: объект, предмет, цель, задачи. Функции этики социальной работы. Основные детерминанты этической системы. Национальный менталитет, обычаи и традиции и их роль в формировании норм и принципов социальной работы. Социокультурные условия и ценностные ориентиры государства и общества, их влияние на профессиональную этическую систему. Сущность и специфика профессиональной деятельности как основная детерминанта этической системы. Ценностно-этическое сознание специалистов и его роль в формировании этической системы. Влияние зарубежных профессионально-этических систем социальной работы на становление и развитие профессионально-этической системы современной российской социальной работы.

Тема 8. Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние. Этика социальной работы: принципы и стандарты (профессиональный этический кодекс МФСР – Международной федерации социальных работников, октябрь 1994 г.). Профессионально-этический кодекс социального работника России (МАРСС – Межрегиональная ассоциация работников социальных служб, 22 мая 1994 г.): общее с кодексом МФСР и особенное. Структура и содержание профессионально-этического кодекса. Этико-аксиологические компоненты профессиональной деятельности и их отражение в профессиональном этическом кодексе. Профессионально-этические кодексы в социальной работе зарубежных стран: общее и особенное. Влияние зарубежных профессионально-этических систем социальной работы на становление и развитие профессионально-этической системы современной российской социальной работы. Проблема морального выбора социального работника и ее отражение в профессионально-этической системе. Этический кодекс социолога

Тема 9. Профессионально-этические требования к профиограмме социального работника. Должностная инструкция специалиста по социальной работе как свод профессиональных требований к деятельности работника. Ее специфика и отличия от этического кодекса. Десять заповедей из этического кодекса Ассоциации социальных работников США. Основные принципы этического кодекса Ассоциации социальных работников Великобритании

Тема 10. Этикет социального работника. Этикет и культура общения. Этикет как прикладной вариант этической теории. Проявление нравственной сущности человека в этикетных нормах. Этикет как компонент профессионально-этической культуры социального работника. Коммуникативные навыки социального работника. Этикет в повседневной деятельности социального работника. Нормы и стандарты поведения. Правила и порядок знакомства; правила представления; правила ведения беседы, переговоров, переписки, телефонного разговора. Правила поведения при приеме населения. Нормы поведения на улице, в семье клиента, на работе клиента, в общественных организациях. Особенности этики общения с различными половозрастными группами. Учет в общении национальных, религиозных особенностей клиента.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе	4	-	2
2	Невербальные средства коммуникации	6	-	-
3	Культура и техника речи специалиста по социальной работе	6	-	-
4	Технология диалогического общения с клиентом	4	-	-

5	Технология профессионального разрешения конфликта	4	-	-
6	Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология	2	-	-
7	Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы	2	-	2
8	Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние	2	-	-
9	Профессионально-этические требования к профессиональной деятельности социального работника.	2	-	-
10	Этикет социального работника	2	-	-
Итого:		34		4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе	4	-	-
2	Невербальные средства коммуникации	4	-	2
3	Культура и техника речи специалиста по социальной работе	4	-	2
4	Технология диалогического общения с клиентом	4	-	2
5	Технология профессионального разрешения конфликта	4	-	2
6	Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология	4	-	-
7	Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы	6	-	-
8	Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние	6	-	2
9	Профессионально-этические требования к профессиональной деятельности социального работника.	2	-	2
10	Этикет социального работника	2	-	-
Итого:		34	-	12

4.5. Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма

1	Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	18
2	Невербальные средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	18
3	Культура и техника речи специалиста по социальной работе	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	16
4	Технология диалогического общения с клиентом	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	16
5	Технология профессионального разрешения конфликта	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	16
6	Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	16
7	Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	-	16
8	Основы профессиональной коммуникации специали-	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической ин-	11	-	16

	ста по социальной работе	формации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.			
9	Профессионально-этические требования к профессиональ-го работника.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	-	16
10	Этикет социально-го работника	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	-	16
	Итого:		112	-	164

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Профессиональное общение и этика в социальной работе» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Демидова, Т. Е. Профессиональное общение социального работника (библиотека социального работника) / Т. Е. Демидова. - Москва : СОЮЗ, 1994. - 26 с. - ISBN 5-7139-0021-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/457626> – Режим доступа: по подписке.

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1915727> – Режим доступа: по подписке.

3. Козловская, С. Н. Профессиограмма социального работника : учебник / С.Н. Козловская. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/21177. - ISBN 978-5-16-012108-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/988208> – Режим доступа: по подписке.

4. Сережко, Т. А. Этика государственной и муниципальной службы / Сережко Т.А. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 309 с. ISBN 978-5-16-105222-8 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/636207> – Режим доступа: по подписке.

5. Фокин, В. А. Социальная работа и подготовка социальных работников за рубежом : учебное пособие / В.А. Фокин. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 272 с. — (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-019-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856732> – Режим доступа: по подписке.

6. Цепляева, С. А. Профессиональная этика и этикет: Учебно-методическое пособие / Цепляева С.А. - Волгоград:Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 112 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007891> – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература

1. Волошина, И. Г. Организация социальной работы в Российской Федерации / И. Г. Волошина; Под ред. О. А. Волковой. - Москва : Директ-Медиа, 2020. - 167 с. - ISBN 978-5-4499-1192-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1990160> – Режим доступа: по подписке.

2. Демидова, Т. Е. Современные модели социальной работы : монография / Т. Е. Демидова. - Москва : Экон-Информ, 2007. - 224 с. - ISBN 978-5-9506-0266-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/457420> – Режим доступа: по подписке.

3. Дядченко, Е. А. Социально-психологическая работа в уголовно-исполнительной системе с резервом кадров на выдвижение. Книга 123 : практические рекомендации / Е. А. Дядченко, Р. Н. Киселева. - Рязань : Академия ФСИН России, 2016. - 58 с. - ISBN 978-5-7743-0789-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1247787> – Режим доступа: по подписке.

4. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1899859> – Режим доступа: по подписке.

5. Приступа, Е. Н. Социальная работа: словарь терминов / под общ. ред. авт.-сост. Е.Н. Приступы ; пер. Е.Н. Приступы, П.А. Степичева, М.С. Фироновой. — Москва : ФОРУМ : ИН-

ФРА-М, 2023. — 232 с. - ISBN 978-5-00091-764-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1979152> – Режим доступа: по подписке.

6. Шестаков, Ю. А. История социальной работы : учебное пособие / Ю. А. Шестаков. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01510-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1540698> – Режим доступа: по подписке.

7. Яргина, Ю. В. Технологии социальной работы : учебное пособие / Ю. В. Яргина. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 184 с. — ISBN 978-5-8158-1846-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873522> – Режим доступа: по подписке.

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Профессиональное общение и этика социальной работы» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Профессиональное общение и этика в социальной работе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Пороговый	знать: основные этапы развития и становления профессионально-этических оснований социальной работы, их особенности, основные положения профессионально-этического кодекса, уметь интерпретировать их в конкретной ситуации знать особенности и противоречия формирования ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности вообще и профессионального социального работника в частности;
Основной		Базовый	уметь: применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности; выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования

Начальный	УК-10. Способен сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Пороговый	знать: уметь выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии ценностно-этических оснований социальной работы; основные компоненты иерархии профессиональных ценностей социальной работы, ее детерминанты; основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости, уметь их анализировать и применять в профессиональной практике;
		Базовый	уметь: выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе;
		Высокий	владеть: знаниями в области этико-аксиологических и этико-конфессиональных оснований социальной работы, знать их основные элементы и взаимосвязи между ними; навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т.п.;
Начальный	ОПК-2 Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	Пороговый	знать: психосоциальные основы делового общения; виды деловой коммуникации и их особенности; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде; технологии и приёмы эффективной делового общения; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы; применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности;
Основной		Базовый	уметь: учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере; эффективно применять основные технологии и приемы делового общения в своей профессиональной деятельности;

Заключительный		Высокий	владеть: навыками делового общения в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации делового общения в социальной сфере, навыками применения социально-психологических аспектов делового общения.
-----------------------	--	----------------	--

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения
учебной дисциплины

№ п/п	Код компе- тенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достиже- ний компетенции (по дисциплине	Темы учебной дисци- плины	Этапы форми- рования (семестр изуче- ния)
1	УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	<i>Тема 1. Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе.</i> <i>Тема 2. Невербальные средства коммуникации.</i> <i>Тема 3. Культура и техника речи специалиста по социальной работе.</i> <i>Тема 4. Технология диалогического общения с клиентом.</i> <i>Тема 5. Технология профессионального разрешения конфликта.</i> <i>Тема 6. Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология.</i> <i>Тема 7. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы.</i>	1

2.	УК-10.	Способен сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.3. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<i>Тема 5. Технологии профессионального разрешения конфликта.</i> <i>Тема 6. Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология.</i> <i>Тема 7. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы.</i> <i>Тема 8. Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние.</i> <i>Тема 9. Профессионально-этические требования к профессиональной деятельности социального работника.</i> <i>Тема 10. Этикет социального работника.</i>	1
3.	ОПК-2.	Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ОПК-2.1. Демонстрирует знание актуальных научных теорий, концепций и подходов в соответствующей отрасли социальной работы.	<i>Тема 1. Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе.</i> <i>Тема 2. Невербальные средства коммуникации.</i> <i>Тема 3. Культура и техника речи специалиста по социальной работе.</i> <i>Тема 4. Технология диалогического общения с клиентом.</i> <i>Тема 5. Технологии</i>	1

				профессионального разрешения конфликта. Тема 6. Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология. Тема 7. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы. Тема 8. Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние. Тема 9. Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника. Тема 10. Этикет социального работника.	
			ОПК-2.2. Демонстрирует навыки описания и обобщения профессиональной информации, критически оценивает актуальную социальную реальность	Тема 1. Основы профессиональной коммуникации специалиста по социальной работе. Тема 2. Невербальные средства коммуникации. Тема 3. Культура и техника речи специалиста по социальной работе. Тема 4. Технология диалогического общения с клиен-	

				том. Тема 5. Технология разрешения конфликта. Тема 6. Профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность и типология. Тема 7. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы. Тема 8. Профессионально-этические кодексы социальной работы и других видов профессиональной деятельности: сущность, основные понятия, принципы, моральные нормы, взаимовлияние. Тема 9. Профессионально-этические требования к профессиональной программе социального работника. Тема 10. Этикет социального работника.	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-6. Способен управлять своим вре-	УК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального ро-	знать: основные этапы развития и становления профессионально-этических оснований социальной работы, их осо-	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5.	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и

	менем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	бенности, основные положения профессионально-этического кодекса, уметь интерпретировать их в конкретной ситуации, знать особенности и противоречия формирования ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности вообще и профессионального социального работника в частности; уметь: применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности; выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе; владеть: навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования	<i>Тема 6.</i> <i>Тема 7.</i>	задания, практическое (прикладное задание)
2.	УК-10. Способен сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.3. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению	знать: уметь выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии ценностно-этических оснований социальной работы; основные компоненты иерархии профессиональных ценностей социальной работы, ее детерминанты; основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости, уметь их анализировать и применять в профессиональной практике; уметь: выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе;	<i>Тема 5.</i> <i>Тема 6.</i> <i>Тема 7.</i> <i>Тема 8.</i> <i>Тема 9.</i> <i>Тема 10.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

			владеть: знаниями в области этико-аксиологических и этико-конфессиональных оснований социальной работы, знать их основные элементы и взаимосвязи между ними; навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т.п.;		
3.	ОПК-2 Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ОПК-2.1. Демонстрирует знание актуальных научных теорий, концепций и подходов в соответствующей отрасли социальной работы.	знать: психосоциальные основы делового общения; виды деловой коммуникации и их особенности; применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности; уметь: учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере; владеть: навыками делового общения в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации делового общения в социальной сфере, навыками применения социально-психологических аспектов делового общения.	<i>Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9. Тема 10.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
		ОПК-2.2. Демонстрирует навыки описания и обобщения профессиональной информации, критически оценивает актуальную со-	Знать: пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде; технологии и приёмы эффективной делового общения; основы риторического мастерства; методику формирования и развития комму-	<i>Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9. Тема 10.</i>	

		циальную реальность	никативных навыков в сфере социальной работы; уметь: эффективно применять основные технологии и приемы делового общения в своей профессиональной деятельности; владеть: навыками делового общения в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации делового общения в социальной сфере, навыками применения социально-психологических аспектов делового общения.		
--	--	---------------------	---	--	--

**Фонды оценочных средств по дисциплине
«Профессиональное общение и этика в социальной работе»**

Типовые тестовые задания
(пороговый уровень)

1. Этика - это
 - а) наука о морали;
 - б) правила поведения;
 - в) корпоративная культура;
 - г) социальные требования.

2. Основная функция морали:
 - а) оценочная;
 - б) интегрирующая;
 - в) культууроформирующая;
 - г) дезинтегрирующая.

3. Основные категории морали:
 - а) снисходительность и толерантность;
 - б) добро и зло;
 - в) помощь людям;
 - г) способность сочувствовать.

4. К факторам, влияющим на поведение человека на работе (учебе), относят:
 - а) погодные условия;
 - б) массмедиа;
 - в) влияние авторитетной личности (руководителя);
 - г) заработная плата (отметка).

5. Золотое правило нравственности:
 - а) не уверен – не делай;
 - б) обносишь к людям так, как хочешь, чтоб относились к тебе;
 - в) уважай каждого человека;
 - г) не критикуй человека при других.

6. Коммуникабельность –
- а) черта характера, способность общаться с людьми, дружелюбность;
 - б) способность к эмпатии;
 - в) коммуникативный акт;
 - г) хорошее воспитание.
7. Способы повышения этического уровня в организации (школе):
- а) этические кодексы;
 - б) моральное поведение руководителя;
 - в) похвала (отметка) за моральные действия;
 - г) моральное поведение учителя (руководителя).
8. Какое утверждение верно:
- а) все что морально- законно;
 - б) все что незаконно - аморально;
 - в) не все морально, что законно;
 - г) нормы морали и нормы права не зависят друг от друга.
9. Стил ь общения руководства, который формирует ответственность и инициативность:
- а) либеральный;
 - б) демократичный;
 - в) авторитарный;
 - г) смешанный.
10. Этические обязанности учителя:
- а) учитель должен быть образцом морального поведения;
 - б) учитель обеспечивает высокий уровень оценок ученикам;
 - в) учитель корректно указывает на недостатки учеников или сотрудников.
11. В общении социального работника большую роль играет:
- а) вербальный аспект общения;
 - б) невербальный аспект общения;
 - в) вербальный и невербальный аспекты общения.
12. Этикет в социальной работе - это:
- а) совокупность обычаев и традиций социальной работы;
 - б) требования к внешним формам поведения и общения;
 - в) форма общественного сознания.
13. Специалист по социальной работе при общении с клиентом должен использовать следующие жесты:
- а) открытости и доверия;
 - б) закрытые жесты;
 - в) не должен использовать жесты, чтобы не отвлекать клиента.
14. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
 - б) по невербальным средствам общения;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. Понятие делового общения.
2. Формы и принципы делового общения.
3. Деловое общение и светское общение.
4. Деловое общение и манипулятивное общение.
5. Деловое общение и ритуальное общение.
6. Личность в деловом общении. Я-концепция и модели общения.
7. Приемы и виды слушания в деловом общении.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.
11. «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.
12. Конструктивные способы противостояния манипуляции.
13. Правила поведения в споре
14. Правила конструктивной критики.
15. Виды деловых собеседований и правила их проведения
16. Технология подготовки делового собеседования.
17. Виды и функции деловых совещаний, правила их проведения
18. Профессиональная этика как наука о профессиональной морали
19. Благотворительность в социальной политике ЛНР: история и современность.
20. Профессиональная этика специалиста. Понятие ценностей.
21. Аксиологические аспекты социальной работы
22. Роль общения в формировании личности социального работника.
23. Профессионально-этические критерии пригодности к социальной работе.
24. Специфика этикета социального работника в общении с представителями другой этнической группы.
25. Особенности деятельности работника и руководителя социальной сферы.
26. Морально-психологический климат коллектива.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)

4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Ситуация 1.

Максим – компьютерщик. Ему впервые дали самостоятельную руководящую работу – создать и возглавить группу по разработке для одного важного клиента дизайна для вебсайта, который он хотел открыть, чтобы рекламировать свое изобретение. Однако Максим не укладывается в сроки. В ответ на упреки он говорит: «Получается, что никому ничего не нужно. Мы никак не можем получить от клиента достойный текст. Без текста ничего невозможно сделать. Мы не привыкли работать над такими заказами. Потом все затягивают с выполнением заданий. Люди завалены другой работой. Эта ведь идет вне расписания. Клиент настаивает на том, чтобы мы дали ему все не позже 3-го числа этого месяца. Он давит на нас, хотя с его стороны также нарушаются сроки предоставления нам текста. Я уже больше не могу с ним разговаривать по телефону. Меня трясет от его звонков».

Ответьте на следующие вопросы:

- С какими высказываниями Максима вы не согласны?
- Какова перспектива решения сложившейся ситуации?
- Какие действия следует предпринять для решения проблемы?

Ситуация 2.

Родители Кати, люди серьезные, всегда внушали ей, что обзаводиться семьей и детьми нужно и можно только тогда, когда твердо стоишь на ногах. Катя закончила институт, потом аспирантуру, стала работать. И только в 39 лет она встретила человека, которого полюбила. Два года они ждали детей, но безуспешно. Они прошли все медицинские обследования. Но современная медицина не создала еще таких препаратов, которые могли бы помочь им. Надежды иметь детей практически не было. Катя никак не могла смириться с тем, что она немного запоздала с решением этой проблемы в своей жизни. Она говорит: «Это несправедливо. У нас ведь есть все, чтобы нормально жить и нормально растить детей. Врачи утверждают, что у меня закончился фертильный период. Но этого не может быть. Мы с мужем страстно любим друг друга и хотим иметь детей. О какой медицинской проблеме можно говорить? Если есть страсть, есть секс, то должны быть и дети. Мы ведь выполняем все рекомендации врачей. Почему же так происходит?»

Ответьте на следующие вопросы:

- С чем можно не согласиться в утверждении Кати?
- Какие перспективы решения проблемы можно ей предложить?
- Какие шаги можно порекомендовать ей предпринять?

Ситуация 3.

Иван и его жена – вынужденные переселенцы. Долгие годы они жили и работали в Эстонии. После распада Советского Союза и выделения Эстонии в самостоятельное государство они не смогли приспособиться к новой жизни в этой стране и выучить эстонский язык. Они потеряли работу. Дом, в котором они в свое время получили квартиру, оказался собственностью эстонца,

проживающегося в Дании, который потребовал его возвращения. Обстоятельства сложились таким образом, что их практически вынудили переехать в Россию, где их никто не ждал – родители давно умерли, их квартира перешла государству. Да и работу для 45-летних найти нелегко. Они поселились в небольшом городе. Жене удалось устроиться уборщицей в магазин. Иван так и не смог найти работу и живет пока на пособие по безработице. Иногда ему удается выполнить какую-либо черновую работу в магазине, и он рад и этому. Но он не вступает в контакт с окружающими. В личной беседе он признается, что чувствует себя одиноким, но когда социальный работник пытается помочь ему, то он тут же говорит: «Давайте не будем говорить о моем так называемом одиночестве. О каком личном одиночестве можно говорить, когда весь мир состоит из одиночек. Одиночек, порожденных холодностью и безразличием общества. Я сам могу заполнить пустоту в жизни – читаю, мастерю по хозяйству, помогаю соседям, старушкам по подъезду. Больше всего я хочу, чтобы меня окружали люди, разделяющие мои взгляды на этот чудовищный мир. Но где их найти?»

Ответьте на следующие вопросы:

- С какими высказываниями Ивана можно не согласиться?
- Что можно ему предложить?
- Какие шаги необходимо предпринять для того, чтобы изменить его положение?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

Упражнение 1.

Как помочь клиенту отыскать нужную информацию.

– Рассмотрите предлагаемую ситуацию и решите, насколько логично, с помощью социального работника, Владимир определил, какая дополнительная информации ему нужна для решения его проблемы.

– В чем, по вашему мнению, должна была заключаться роль социального работника по отношению к Владимиру?

Ситуация.

Владимир 40 лет. Работает водителем- экспедитором на собственной машине. У него довольно большая семья – жена-учительница, дочь-студентка коммерческого вуза и престарелые

родители жены. В молодости он танцевал в одном известном ансамбле, много ездил на гастроли, повидал весь мир. Сейчас у него непрестижная, малоинтересная работа. Социальный работник порекомендовал Владимиру, несмотря на возраст, попытаться получить высшее образование, чтобы не отставать от жены и дочери, а потом получить работу, которая бы соответствовала его жизненному опыту и уровню знаний. Владимиру эта идея очень понравилась, и он спрашивает себя. «Какая информация может подсказать, что мне делать, помочь мне сделать выбор и, в конечном счете, определиться, пока не поздно»

И отвечает: «Во-первых, мне нужна информация о возможностях получения высшего образования, предпочтительнее, по ускоренной программе. Мне нужна информация также о том, какую работу я смогу получить, закончив высшее учебное заведение, и сколько я буду зарабатывать. Зная все это, я уже сейчас смогу рассчитать свои материальные возможности.

Во-вторых, эта информация поможет моей жене и дочери понять, что им придется умерить свои аппетиты и, в определенной степени, сократить свои потребности в приобретении одежды, так как мне придется платить за учебу.

В-третьих, жене и дочери придется взять на себя основную нагрузку по уходу за родителями, так как мне придется по вечерам учиться.

На основе полученной информации я смогу убедить жену и дочь в перспективности задуманного мною и заручиться их поддержкой.

Написав все это, я понял, какая информация мне нужна и то, что я сам могу найти ее и решить таким образом свои проблемы. Это даст мне силы продолжать работать водителем, так как у меня будет перспектива в жизни».

Хорошо подумав и даже изложив на бумаге то, что он хочет, Владимир смог сам найти ответы на некоторые из вопросов, поставленных перед ним реальной жизнью. Конечно, его огорчало то, что он, известный танцор, вынужден был выполнять непрестижную работу для того, чтобы заработать побольше денег для содержания своей семьи. Работа изнуряла его своей бесперспективностью и отсутствием творческого начала. Но он понял, что именно эта работа, которая давала ему определенную свободу распоряжаться своим временем, будет очень удачной, если он решит учиться. Он рассчитывал на поддержку жены и дочери в овладении новой специальностью.

Задание.

– Выберите два или три случая из своей жизни, когда вам также в поисках решения проблемы необходима была информация. Проанализируйте, что вы сделали, чтобы получить ее, какие шаги предприняли для того, чтобы понять, какая вам нужна информация и какого результата вы достигли в конечном счете.

– Обменяйтесь своим опытом на занятии с членами учебной группы и проанализируйте его согласно следующей схеме

- Выявление сути проблемы.
- Установление потребности в определенной информации.
- Выражение критического взгляда на сложившуюся ситуацию.
- Влияние полученной информации на решение жизненных проблем

Упражнение 2. Как помочь клиенту найти такую информацию, которая откроет перед ним новые горизонты.

Выполняя это упражнение, вы должны подумать над тем, как помочь клиенту найти информацию, которая, с одной стороны, поможет ему разобраться в его проблемах, а с другой стороны, подскажет ему, какие шаги он должен предпринять, чтобы выйти из затруднительного положения.

Пример.

Наталье очень хотелось стать драматической актрисой. Ей не удалось поступить в институт в Москве, и она уехала в Санкт-Петербург. Там ее приняли с распростертыми объятиями, наговорили ей массу хороших слов. Она с удовольствием начала заниматься, но очень скучала о доме, о родителях, которых горячо любила. Неожиданно она узнала о том, что ее отец давно имеет другую семью и только и ждал момента, когда дочь вырастет, чтобы уйти от ее

матери. Напряженная учеба, повышенная чувствительность и эмоциональность вызвали у Натальи жесточайшую депрессию. Она начала пить. Очень быстро она настолько привыкла к алкоголю, что уже не могла существовать без постоянных возлияний. Это не могло не сказаться на ее учебе. Ее исключили из института. Ее красота померкла. Она опустилась на самое дно жизни. Мать отправила ее на лечение. Проведя несколько месяцев в больнице, Наталья окрепла, перестала пить. Но в глазах ее по-прежнему была пустота. Она уже больше не говорила о своем желании стать актрисой или вообще учиться, а устроилась на рынок продавать экзотические фрукты. Большую часть времени проводила на улице, стала розовощекой, с грубыми красными руками и отсутствующими глазами. Ее постоянно мучила мысль: «Как мог отец все эти годы обманывать нас?» Мать, пытаясь пробудить в дочери желание жить, привела ее к социальному работнику. Социальный работник смог помочь Наталье разобраться в ее ситуации. Он показал ей, что:

- каждый человек имеет право решать свои жизненные проблемы так, как ему подсказывает совесть. Тот факт, что ее отец полюбил другую женщину не означает, что он плохой человек. Нельзя обвинять отца в предательстве и испытывать собственную вину за то, что она не смогла помочь родителям сохранить семью;

- в разводе, как и в браке, всегда участвуют два человека. И именно они, а никто другой, должны разобраться в своих отношениях;

- дочь должна любить и уважать обоих родителей вне зависимости от того, живут они вместе или нет;

- Наталья – талантлива и не должна губить данные ей природой способности. Она должна вернуться в институт и продолжить учебу;

- пережитое ею, ее личный опыт еще больше укрепят ее талант драматической актрисы.

Беседы с социальным работником позволили Наталье посмотреть на ситуацию по-другому, с другой точки зрения. Одновременно социальный работник провел ряд встреч с матерью девушки, в результате которых она даже позволила бывшему мужу навестить их. Девушка постепенно освободилась от длительной депрессии, восстановилась на учебе и стала жить полноценной жизнью. Спиртное она больше никогда не употребляла.

Рассмотрите следующие ситуации и ответьте на поставленные вопросы:

- Какая информация *может* помочь клиенту по-новому посмотреть на создавшуюся трудную ситуацию и увидеть перспективы выхода из нее?

- Какие шаги и действия может предпринять клиент, получив данную информацию?

Ситуация 1.

Молодой человек 21 года, студент, был обвинен в изнасиловании 15-летней девочки и приговорен судом к 8 годам лишения свободы. Он настолько потрясен несправедливостью случившегося, так как считает, что был просто спровоцирован самой девушкой, ведущей разгульный образ жизни, и так боится оказаться в тюремной камере, что готов наложить на себя руки.

- Какая информация может помочь ему увидеть перспективу в своей жизни?

- Какие шаги клиента может породить эта информация?

Ситуация 2.

У молодой 35-летней женщины, совсем недавно вышедшей замуж, обнаружили рак груди. Хирурги сообщили ей о необходимости удаления левой груди. Женщина не боится смерти. Она не знает, как сообщить своему мужу о том, что она будет инвалидом, неполноценной, с ее точки зрения, женщиной. И никогда не сможет иметь детей, о чем они оба мечтали. Жизнь кончилась для нее, как она считает.

- Какая информация поможет ей выйти из тупиковой ситуации и увидеть возможности нормальной жизни после операции?

- Какие последующие действия предполагает вызвать эта информация?

Ситуация 3.

18-летнюю студентку познакомили в университете с молодым, перспективным преподавателем. После нескольких встреч он пригласил ее к себе на день рождения. Ничего не

подозревающая девушка с подарком пришла к нему. Посидев некоторое время с гостями за столом, он завел ее в соседнюю комнату, где, несмотря на ее сопротивление и крики, изнасиловал, приговаривая: «Кричи, кричи, здесь такие стены, что все равно ничего не слышно. Не говори, что все против твоей воли – ты ведь добровольно пришла ко мне в гости?» Девушка настолько потрясена случившимся, что не хочет ходить в институт, потеряла аппетит, не хочет жить. Она боится кому-либо рассказать об этом, так как считает, что все будут обвинять ее и считать грязной и испорченной.

– В какой информации нуждается девушка, чтобы победить депрессию, страх и чувство униженности?

– Какие шаги последуют за полученной информацией?

Ситуация 4.

На консультацию к социальному работнику пришла журналистка. Она печатается в различных изданиях. После смерти мужа пристрастилась к виски – его любимому напитку. Вначале она пила для того, чтобы «хорошо и спокойно» спать, затем – чтобы «продуктивно» работать, а потом просто так, потому что это «помогало ей жить». Ни знакомые, ни ее сын не замечали того, что она постепенно превратилась в хронического алкоголика. Так все бы и продолжалось, если бы она не стала периодически терять сознание на улице.

– Какая информация поможет клиентке выработать для себя новый взгляд на жизнь?

– Какие действия породит предложенная информация?

Упражнение 3.

Как избавиться от собственных недостатков и слабостей.

Безусловно, все мы имеем недостатки. Именно наши недостатки и слабости зачастую являются причиной страданий и неудовлетворенности жизнью. Данное упражнение поможет вам понять ваши слабости и недостатки и избавиться от них. В особенности речь идет о таких недостатках или отрицательных чертах вашего характера, которые непосредственно связаны с вашей будущей профессией.

Прочитайте и определите, о каком недостатке идет речь и какую роль он играет в нашей жизни.

Пример 1.

Тема: Я всегда контролирую любую ситуацию.

Описание ситуации. «Я всегда держу руку на пульсе при общении с людьми. Например, мне даже интересно наблюдать за тем, как при любом общении люди начинают делать то, чего я хочу от них. Конечно, я все делаю очень аккуратно и незаметно. Прежде всего я стараюсь узнать интересы любого человека для того, чтобы можно было противопоставить людей и спровоцировать их столкновение. Очень интересно наблюдать за тем, как люди защищают свои собственные интересы, охраняют свою собственную территорию. Легче всего манипулировать людьми именно тогда, когда они разобщены, когда каждый сам по себе. Тогда я делаю так, как мне нравится. Используя эмпатию, наводящие вопросы, я выпытываю из людей информацию, интересующую меня и именно ту, которая мне может помочь в дальнейшем еще больше «завязать» их. Такое поведение уже настолько стало для меня естественным и отражает мой собственный стиль, что я даже не замечаю подчас, что я творю. Конечно, я понимаю разумом, что веду себя эгоистично. Но я практически не испытываю никакого стыда или вины за то, что могу манипулировать желаниями и поступками людей».

Пример 2.

Тема: Я не выношу критики в свой адрес.

Описание ситуации. «Многие считают меня очень милой и доброжелательной. Частично, конечно, они правы, не буду спорить. Моя мягкость и уступчивость в общении с людьми – это моя защитная реакция. Я не выношу критики в свой адрес и недоброжелательности. Поэтому я предпочитаю дружить со всеми. Мне ничего не стоит сделать комплимент человеку, сказать ему что-нибудь приятное, похвалить его, даже если все, что я говорю, и не соответствует действительности. Но это вовсе не означает, что я цинична. Просто мне нравится казаться мягкой и уступчивой, потому что тем самым я вывожу себя из-под огня критики. Однако это также

означает, что у меня нет принципиальной позиции. Я никогда никому не говорю неприятных вещей. Моя оценка любой работы всегда носит доброжелательный характер. Я привыкла никому не говорить о его недостатках, однако это вовсе не означает, что я их не вижу. Я всегда избегаю споров и высказывания противоположных точек зрения. В итоге я начала чувствовать, что просто теряю свое лицо».

Задание. Подумайте, какие два или три недостатка могут помешать вам стать высококлассным социальным работником. Как и в вышеприведенных примерах, обозначьте тему и дайте детальное описание вашего восприятия этих недостатков или слабостей.

Упражнение 4. Как помочь клиенту научиться видеть сильные стороны своего характера.

Лучший метод пробуждения активности клиента заключается в том, чтобы выявить вместе с ним его сильные стороны, которые будут ему опорой в жизни при решении любых трудных проблем. Начните с анализа сильных сторон вашего характера, которые вы, однако, редко используете в проблемных ситуациях.

Прочитайте следующий пример.

Определение проблемной ситуации. «Моя жизнь недостаточно полна и насыщена».

Описание неиспользованных или незадействованных ресурсов или сильных сторон вашего характера. «Я обладаю способностью выходить из трудного положения и решать любую жизненную проблему. Я легко вступаю в контакт с людьми. Для того чтобы чаще выходить из дома, я это прекрасно понимаю, нужно не бояться заводить новые знакомства, приглашать друзей к себе, поддерживать неформальные контакты. Но я этого не делаю. Я сижу дома и жду, когда кто-нибудь позвонит мне и куда-нибудь пригласит и что-нибудь придумает для меня. По природе я активный человек, но в данной ситуации я сохраняю пассивность».

Задание.

1. Дайте краткое определение проблемной ситуации.
2. Выявите суть проблемной ситуации.
3. Укажите неиспользованные возможности или способности, на которые можно было бы опереться при решении проблемной ситуации.
4. Покажите, что нужно сделать в конкретной ситуации. По такой же схеме проанализируйте следующую ситуацию.

Определение проблемной ситуации. «Я очень устаю от домашних дел».

Описание неиспользованных возможностей. «У нас в семье все очень заняты. Мы с мужем работаем с утра до вечера, сын учится. Поэтому у меня практически никогда не бывает свободного времени — в свой выходной я стираю, глажу, убираю, готовлю еду. Конечно, у нас есть прекрасная стиральная машина-автомат, но я не доверяю мужу и сыну ею пользоваться после того, как они испортили мне белье, залив в нее огромное количество отбеливателя. Я глажу сама потому, что делаю это быстрее, чем они, — у меня научная организация труда. И лучше уж пусть они не берутся за пылесос — повозят им посреди комнаты и на этом вся уборка и заканчивается. Как меня раздражает их неаккуратность! Это основная причина наших семейных скандалов».

Откровенный рассказ социального работника о самом себе в ходе беседы с клиентом как один из методов и путей оказания помощи клиенту в анализе его ситуации.

Иногда для того, чтобы клиент яснее понял свою собственную ситуацию, или для того, чтобы вызвать его на большую откровенность, социальный работник может прибегнуть к следующему приему — откровенно рассказать о чем-то из своей собственной жизни. Однако следует соблюдать определенную осторожность при использовании этого метода, потому что откровенный рассказ социального работника о своей жизни или о своем, предположим, негативном или интимном опыте может:

- а) оттолкнуть от него клиента;
- б) породить к нему недоверие;
- в) выбить его из колеи из-за ошеломляющих подробностей.

Упражнение 5.

Прочитайте и ответьте на следующие вопросы в письменном виде.

1. Компетентность. Что у меня хорошо получается? Являюсь ли я человеком, способным доводить все дела до конца? Обладаю ли я достаточными возможностями для осуществления своих целей? В чем я недостаточно компетентен?

2. Самостоятельность. Могу ли самостоятельно работать? Стараюсь ли я избегать излишней опеки или, наоборот, привык работать под чьи-либо руководством и ничего не могу делать самостоятельно? Достаточно ли я принимаю самостоятельные решения в работе и личной жизни? Если мне нужна помощь, нет ли у меня проблем в том, чтобы обратиться за ней? В чем я чувствую себя наиболее зависимым и уязвимым? Или независимым?

3. Система ценностей. Во что я верю? Какова моя система ценностей? Могу ли я отступить в разумных пределах от своей системы ценностей? Всегда ли следую своим принципам? Не являются ли мои принципы причиной создания конфликтных ситуаций с окружающими? Какие принципы я считаю наиболее важными?

4. Самоосознание. Кто я в этом мире? Понимаю ли я, кто я и какое место занимаю в этой жизни? Соответствует ли то, как окружающие видят меня, тому, каким я вижу сам себя? Есть ли у меня некая точка опоры, придающая смысл всей моей жизни? В каких случаях я могу потерять свое лицо? В каких ситуациях я могу растеряться и чувствовать неудовлетворение от своих поступков?

5. Личная жизнь. Что представляют собой мои близкие друзья? Насколько я близок с окружающими меня людьми? Насколько я близок с своими знакомыми, друзьями, близкими мне людьми? Лажу ли я с другими людьми? Есть ли у меня проблемы в личной жизни?

6. Сексуальность. Что я представляю собой в плане секса? Удовлетворен ли я своей сексуальной жизнью, сексуальными наклонностями, привычками и сексуальным поведением? Как я регулирую свои сексуальные потребности и желания? Какие внешние явления могут оказать влияние на мое сексуальное поведение?

7. Любовь, брак, семья. Что представляют собой мои привязанности? Что такое мой брак? Что я думаю о своей семейной жизни? Если не женат, что я думаю о будущей семейной жизни? Как я себе ее представляю?

8. Карьера. Какое место занимает работа в моей жизни? Что я думаю о своей будущей или настоящей работе? Что я получаю от работы? Каков я на работе? Какое влияние работа оказывает на меня? Имею ли я какое-либо влияние на работе?

9. Взаимоотношения с внешним миром. Каков мой внешний мир? Общаюсь ли я и помогаю друзьям, сослуживцам, членам своей семьи? Что я знаю о своих соседях? Общаюсь ли с ними? Веду ли общественную или светскую жизнь? В чем проявляется мой оптимизм? Пессимизм? Цинизм?

10. Свободное время. Что я делаю в свободное время? Считаю ли я, что располагаю достаточным свободным временем? Как я пользуюсь им? Где я провожу свое свободное время?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Аксиологические аспекты социальной работы
2. Барьеры в деловой коммуникации.
3. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
4. Виды и функции деловых переговоров.
5. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы.
6. Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.
7. Деловая коммуникация при удалённом контакте.
8. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
9. Какими способами можно показать индивидуальность и отождествление с другими людьми
10. Коммуникативные каналы и их характеристика.
11. Коммуникативные компетенции в сфере социальной работы.
12. Коммуникативные операции и средства, их характеристика.
13. Коммуникативный процесс и его структура.
14. Корпоративная культура. Заповеди делового человека.
15. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.
16. Лестница профессионального роста специалиста. Этические требования к специалистам. Специальная этическая подготовка.
17. Место профессиональных кодексов в системе морали.
18. Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.
19. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей. Особенности функционирования морали в обществе. Специфика морали. Проблема структуры морали.
20. Национальные особенности речевого этикета.
21. Нормы этичного поведения руководителя.
22. Общие нормы профессиональной этики. Структура и свойства профессиональной морали.
23. Основные свойства профессиональной этики.
24. Основные функции морали (регулятивная, воспитательная и оценочная).
25. Особенности деятельности работника и руководителя социальной сферы.
26. Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи.
27. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
28. Поведение бакалавра как моральная категория. Технологии формирования профессиональной морали.
29. Понятие «деонтология». Деонтологические обоснования личности социального работника.
30. Понятия «этика» и «мораль». Предмет этики.
31. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.
32. Проблема непонимания в деловой коммуникации.
33. Проблема формирования нравственного поведения человека (официальная и управляющая идеология, уровень нравственного развития, межличностные отношения, нравственная слабость).
34. Профессионализм как нравственная черта личности.
35. Профессиональная честь и достоинство. Профессиональный долг. Профессиональная ответственность.
36. Профессиональная этика (определение), ее функции. Какие вопросы изучает профессиональная этика?
37. Профессиональная этика специалиста социальной работы.

38. Профессиональная этика: общее и особенное. Уровни и функции этики в социальной работе.
39. Профессионально-этические критерии пригодности к социальной работе.
40. Профессионально-этические требования к профиограмме социального работника.
41. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.
42. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
43. Речевой этикет в деловой коммуникации.
44. Роль культуры общения в социальной работе. Речевой этикет.
45. Роль общения в формировании личности социального работника.
46. Самоимидж. Конструктивное использование критики. Позитивная критика
47. Соблюдение норм речевого этикета в сфере социальной работы.
48. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
49. Специфика этикета социального работника в общении с представителями другой этнической группы.
50. Стили взаимодействия в процессе коммуникации.
51. Технология эффективной деловой коммуникации в сфере социальной работы.
52. Типы речевой культуры.
53. Универсальные и внутренние этические стандарты. Этические принципы и варианты взаимодействия с клиентом.
54. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
55. Уровни деловой коммуникации.
56. Ценностно-нормативные основы помогающей деятельности на ранних этапах социального развития.
57. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
58. Этимология понятий: этика, мораль, нравственность. Мораль – объект этики. Сущность морали, ее специфика, виды, структура, формы существования, категории.
59. Этические дилеммы: двусмысленные ситуации; выбор между ценностями; конфликт обязанностей и ожиданий; профессиональные знания и соблюдение прав клиента; проблема распределения ограниченных ресурсов; выбор эффективного метода вмешательства.
60. Этические принципы и нормы социальной работы.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.

не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы
--------------------------	---

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)