

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Директор института психологии,  
педагогике и социальной работы



Л.А. Байкова

«31» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБАХ:  
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА»**

**Уровень основной профессиональной образовательной программы:** бакалавриат

**Направление подготовки:** 39.03.02 – «Социальная работа»

**Направленность (профиль):** «Психосоциальная работа с населением»

**Форма обучения:** очная

**Срок освоения ОПОП:** нормативный (4 года)

**Институт** психологии, педагогики и социальной работы

**Кафедра** социальной психологии и социальной работы

Рязань, 2020

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.** Целями освоения дисциплины «Психология общения в социальных службах: теория и практика» являются формирование у обучающихся компетенций в области теоретических основ делового общения, формирование навыков и умений делового общения в деятельности социальных служб и организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.

### **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

**2.1.** Дисциплина «Психология общения в социальных службах: теория и практика» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.09).

**2.2.** Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- «Социальная психология»;
- «Правовое обеспечение социальной работы»;
- «Психосоциальная работа с населением: теория и практика»;
- «Психология социальной работы».

**2.3.** Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной дисциплиной:

- «Социальная психология управления»;
- «Опыт психосоциальной работы с различными группами населения»;
- «Организационная психология».

## 2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| № п/п | Код и содержание компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине<br>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:  |  |  |
|-------|---|--|--|--|--|
|       |   |  | Знать  | Уметь  | Владеть (навыками)   |
| 1     | 2   | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 1.    | УК-3<br>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1.<br>Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, выбирает стиль руководства и общения, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. | Знать свою социальную роль в коммуникативном взаимодействии, теоретические основы психологии делового общения для организации и руководства работой команды, коммуникативные техники и технологии делового общения в команде | Управлять командной работой с целью эффективности в достижении поставленной цели   | Владеть навыками применения коммуникативных техник и технологий делового общения и руководства; владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе работы в команде |
|       |   | УК-3.2.<br>Организует работу команды/ взаимодействует в команде, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников.  | Теории и типы лидерства; основные характеристики коллектива, правила его формирования и стили управления   | Уметь вести деловые переговоры, соблюдая этические нормы общения, понимать различия и особенности поведения участников коммуникативного взаимодействия | Навыками культуры делового общения в межличностном взаимодействии, методами и технологиями управления в системе социальной защиты населения  |

|    |  |  |   |  |  |
|----|--|--|---|--|--|
| 2. | ПК-7<br>Способен к планированию, контролю и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан | ПК-7.1<br>ставит и обосновывает цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения                | Классификацию и основные характеристики методов управления в социальной работе: организовано-административные, экономические и социально-психологические; способы управленческого контроля за деятельностью сотрудников, осуществляющих социальную защиту граждан | Уметь планировать деятельность сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан                            | Владеть навыками планирования, контроля и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан |
|    |  | ПК-7.2<br>осуществляет организационно-управленческую работу в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан | Разновидности объектов управления социальной работой; условия для эффективной деятельности социальных служб, реализующих меры социальной защиты граждан   | Уметь создавать условия с применением эффективной коммуникации в деятельности социальных служб и организаций, реализующих меры социальной защиты граждан | Владеть навыками эффективной вербальной коммуникации в работе с кадрами организаций, реализующих меры социальной защиты граждан  |
|    |  | ПК-7.3<br>контролирует деятельность подразделений по реализации мер социальной поддержки граждан                                     | Классификацию и основные характеристики методов конструктивного взаимодействия в  | Уметь использовать конструктивные способы коммуникации, осуществляя контроль   | Владеть навыками эффективной коммуникации и формами аттракции в деловом общении; владеть   |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | социальной работе;<br>способы<br>управленческого<br>контроля за<br>деятельностью<br>сотрудников,<br>осуществляющих<br>социальную поддержку<br>граждан | за деятельностью<br>сотрудников и<br>подразделений,<br>осуществляющих<br>социальную<br>поддержку граждан | навыками соотношения<br>вербальной и невербальной<br>сторон коммуникации в<br>осуществлении контроля за<br>деятельностью<br>сотрудников и<br>подразделений,<br>осуществляющих<br>социальную поддержку<br>граждан |
|--|--|--|---|--|--|

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

|   |             | Семестры   |            |       |       |
|---|-------------|------------|------------|-------|-------|
|   |             | №6         | №          | №     | №     |
|   |             | часов      | часов      | часов | часов |
| 1   | 2           | 3          | 4          | 5     | 6     |
| <b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b> | <b>46</b>   | <b>46</b>  |            |       |       |
| В том числе:  | -           | -          |            |       |       |
| Лекции (Л)  | 16          | 16         |            |       |       |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)   | 30          | 30         |            |       |       |
| Лабораторные работы (ЛР)  |             |            |            |       |       |
| Иные виды занятий   |             |            |            |       |       |
| <b>2. Самостоятельная работа студента (всего)</b>   | <b>62</b>   | <b>62</b>  |            |       |       |
| <b>3. Курсовая работа (при наличии)</b>   | КП          | -          | -          |       |       |
|   | КР          | -          | -          |       |       |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>   | зачет (З),  | -          | -          |       |       |
|   | экзамен (Э) | Э (36)     | Э (36)     |       |       |
|   |             |            |            |       |       |
| <b>ИТОГО: общая трудоемкость</b>  | часов       | <b>144</b> | <b>144</b> |       |       |
|   | зач. ед.    | <b>4</b>   | <b>4</b>   |       |       |

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий: платформа Zoom и ЭИОС РГУ имени С.А. Есенина.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов дисциплины

| № семестра | № раздела | Наименование раздела дисциплины                          | Содержание раздела в дидактических единицах  |
|------------|-----------|--|--|
| 1          | 2         | 3  | 4  |
| 6          | 1         | <b>Теоретические основы общения</b>                      | Понятие и функции общения. Средства общения. Виды и уровни общения. Стили межличностного общения. Формы проявления «Я» человека в коммуникации. Имидж. Индивидуально-психологические особенности и свойства личности, влияющие на эффективность общения. Механизмы межличностного восприятия и воздействия в процессе общения. Принципы и техники самопрезентации. Нарушения, трудности и барьеры общения. Техники и приемы эффективного общения. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Развитие коммуникабельности. Формы делового общения. Конфликты в деловом общении. Особенности построения переговорного процесса. Этика делового общения. |
| 6          | 2         | <b>Коммуникация в деятельности социального работника</b> | Специфика общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Значение общения в социальной сфере, его роль и функции. Коммуникативная компетентность социального работника. Культура профессионального общения социального работника.   |

2.2. Лабораторный практикум не предусмотрен. Курсовые работы не предусмотрены

## 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 62 часов. Видами СРС являются:

- выполнение заданий при подготовке к практическим занятиям;
- работа с нормативно-правовыми актами.

## 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (не

применяется).

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год   |
|-------|--|
| 1     | 2  |
| 1.    | Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.                                    |
| 2.    | Колесникова, Н.Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. – 11-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2016. – 153 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364145">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364145</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-89349-521-8. – Текст : электронный.  |
| 3.    | Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a> (дата обращения: 06.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный. |

### 5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год  |
|-------|---|
| 1     | 2   |
| 1.    | Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561043">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561043</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр.: с. 143-145. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Текст : электронный. |
| 2.    | Капустина, В.А. Психология общения : учебное пособие : [16+] / В.А. Капустина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576325">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576325</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3520-5. – Текст : электронный.   |
| 3.    | Купрюшина, О.М. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / О.М. Купрюшина, Л.С. Коробейникова. – Воронеж : Воронежский институт экономики и социального управления, 2004. – 57 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39384">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39384</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Текст : электронный.  |
| 4.    | Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a> (20.08.2020).   |



|     |   |
|-----|---|
| 5.  | Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 163 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457584">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457584</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр.: с. 150. – Текст : электронный.   |
| 6.  | Рева, В.Е. Деловое общение : учебное пособие / В.Е. Рева. – : Пензенский государственный университет, 2003. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39408">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39408</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Текст: электронный.   |
| 7.  | Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. – Москва : Юнити, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный.  |
| 8.  | Харламова, Т.М. Психология влияния : учебное пособие / Т.М. Харламова. – 4-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2017. – 111 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=103799">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=103799</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр.: с. 98-99. – ISBN 978-5-9765-0139-3. – Текст : электронный.   |
| 9.  | Чернышова, Л.И. Деловое общение : учебное пособие / Л.И. Чернышова. – Москва : Юнити, 2008. – 416 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83253">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83253</a> (дата обращения: 20.08.2020). – ISBN 978-5-238-01455-5. – Текст : электронный.  |
| 10. | Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : [16+] / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a> (дата обращения: 20.08.2020). – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст : электронный.   |
| 11. | Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561031">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561031</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный. |
| 12. | Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений : [16+] / Б.Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 246 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193</a> (дата обращения: 20.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0130-9. – DOI 10.23681/575193. – Текст : электронный.        |

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 20.08.2020)

2. East View [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com> (дата обращения: 20.08.2020).

3. Moodle [Электронный ресурс] : среда дистанционного обучения / Ряз. гос.

ун-т. - Рязань, [Б.г.]. - Доступ, после регистрации из сети РГУ имени С. А. Есенина, из любой точки, имеющей доступ к Интернету. - Режим доступа: <http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2> (дата обращения: 20.08.2020).

4. Royal Society of Chemistry journals [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам архива научных журналов 1841-2007 гг. из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <http://pubs.rsc.org/en/Journals?key=Title&value=Current> (дата обращения: 20.08.2020).

5. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 20.08.2020).

6. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 20.08.2020).

7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 20.08.2020).

8. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Рос.гос.б-ка. - Москва : Рос. гос. б-ка, 2003. - Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <http://diss.rsl.ru> (дата обращения: 20.08.2020).

9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.08.2020).

**5.4.** Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrarv.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cvberleninka.ru/?>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. – Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

4. Presentacva.ru [Электронный ресурс] : образовательный портал. - Режим доступа: <http://presentacva.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

5. Библиотека методических материалов для учителя [Электронный ресурс] : образовательный портал // Инфоурок. - Режим доступа: <https://infourok.ru/biblioteka>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

7. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс] : система федеральных образовательных порталов. - Режим

доступа: <http://www.ict.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

8. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс] : [образовательный портал]. – Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2020).

9. Российская педагогическая энциклопедия [Электронный ресурс] : электронная энцикл. // Гумер – гуманитарные науки. – Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Pedagog/russpenc/mdexphp](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/russpenc/mdexphp), свободный (дата обращения: 20.08.2020).

10. Тематические Интернет-ресурсы по профилю осваиваемой дисциплины.

### 5.5. Периодические издания

1. Журнал «Социальная психология и общество». – Режим доступа: [https://psyjournals.ru/social\\_psy/index.shtml](https://psyjournals.ru/social_psy/index.shtml) (дата обращения: 20.08.2020).

2. Научно-практический журнал «Психологическая наука и образование». – Режим доступа: <https://psyjournals.ru/psyedu/index.shtml> (дата обращения: 20.08.2020).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук. Два компьютерных класса. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| Вид учебных занятий         | Организация деятельности студента  |
|-----------------------------|--|
| <b>Лекция</b>               | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др. |
| <b>Практические занятия</b> | Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Контрольная работа/ индивидуальные задания</b> | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. |
| <b>Реферат</b>                                    | Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.   |
| <b>Коллоквиум</b>                                 | Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.  |
| <b>Подготовка к экзамену (зачету)</b>             | При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.  |

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

### Стандартный набор ПО (в компьютерных классах)

| Название ПО                                   | № лицензии                           |
|---|--------------------------------------|
| Операционная система WindowsPro               | Договор №65/2019 от 02.10.2019       |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security         | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office               | Свободно распространяемое ПО         |
| Архиватор 7-zip                               | Свободно распространяемое ПО         |
| Браузер изображений Fast Stone<br>ImageViewer | Свободно распространяемое ПО         |
| PDF ридер Foxit Reader                        | Свободно распространяемое ПО         |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer           | Свободно распространяемое ПО         |
| Запись дисков Image Burn                      | Свободно распространяемое ПО         |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in              | Свободно распространяемое ПО         |

### Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков)

| Название ПО                                   | № лицензии                           |
|---|--------------------------------------|
| Операционная система Windows 8                | -                                    |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security         | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office               | Свободно распространяемое ПО         |
| Архиватор 7-zip                               | Свободно распространяемое ПО         |
| Браузер изображений Fast Stone<br>ImageViewer | Свободно распространяемое ПО         |
| PDF ридер Foxit Reader                        | Свободно распространяемое ПО         |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer           | Свободно распространяемое ПО         |
| Запись дисков Image Burn                      | Свободно распространяемое ПО         |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in              | Свободно распространяемое ПО         |

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются:

- вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.);
- набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>);

- система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

## **9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Директор института психологии,  
педагогике и социальной работы



Л.А. Байкова

«31» августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
«Психология общения в социальных службах: теория и практика»

Направление подготовки  
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль)  
Психосоциальная работа с населением

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Рязань 2020

**1. Цель освоения дисциплины:** формирование у обучающихся компетенций в области теоретических основ делового общения, формирование навыков и умений делового общения в деятельности социальных служб и организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

**3. Трудоемкость дисциплины:** 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:**

| Код индикатора достижения компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине<br>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|
|                                       | Знать  | Уметь  | Владеть (навыками)   |
| 3                                     | 4  | 5  | 6  |
| УК-3.1                                | Знать свою социальную роль в коммуникативном взаимодействии, теоретические основы психологии делового общения для организации и руководства работой команды, коммуникативные техники и технологии делового общения в команде | Управлять командной работой с целью эффективности в достижении поставленной цели   | Владеть навыками применения коммуникативных техник и технологий делового общения и руководства; владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе работы в команде |
| УК-3.2                                | Теории и типы лидерства; основные характеристики коллектива, правила его формирования и стили управления   | Уметь вести деловые переговоры, соблюдая этические нормы общения, понимать различия и особенности поведения участников коммуникативного взаимодействия | Навыками культуры делового общения в межличностном взаимодействии, методами и технологиями управления в системе социальной защиты населения  |
| ПК-7.1                                | Классификацию и основные характеристики методов управления в социальной работе: организационно-административные, экономические и социально-психологические; способы управленческого контроля за деятельностью                | Уметь планировать деятельность сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан                          | Владеть навыками планирования, контроля и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан   |

|        |  |  |  |
|--------|--|--|--|
|        | сотрудников, осуществляющих социальную защиту граждан  |  |  |
| ПК-7.2 | Разновидности объектов управления социальной работой; условия для эффективной деятельности социальных служб, реализующих меры социальной защиты граждан  | Уметь создавать условия с применением эффективной коммуникации в деятельности социальных служб и организаций, реализующих меры социальной защиты граждан               | Владеть навыками эффективной вербальной коммуникации в работе с кадрами организаций, реализующих меры социальной защиты граждан  |
| ПК-7.3 | Классификацию и основные характеристики методов конструктивного взаимодействия в социальной работе; способы управленческого контроля за деятельностью сотрудников, осуществляющих социальную поддержку граждан | Уметь использовать конструктивные способы коммуникации, осуществляя контроль за деятельностью сотрудников и подразделений, осуществляющих социальную поддержку граждан | Владеть навыками эффективной коммуникации и формами аттракции в деловом общении; владеть навыками соотношения вербальной и невербальной сторон коммуникации в осуществлении контроля за деятельностью сотрудников и подразделений, осуществляющих социальную поддержку граждан |

## 5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Экзамен (3 курс, 6 семестр).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.