бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2022 № 580

от 22.06.2023 № 514

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.04 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

специальность

39.02.01 Социальная работа

Вологда

2023

Методические рекомендации составлены в соответствии с ФГОС СПО по специальности 39.02.01 Социальная работа и рабочей программой учебной дисциплины

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Сайкина С.С., Накрошаева Т.Н., преподаватели БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению и использованию в образовательном процессе на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол № 1 от 31.08.2022 г., Протокол № 11 от 13.06.2023

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практические занятия - одна из важнейших форм контроля самостоятельной работой обучающихся над учебным материалом, качеством его усвоения. Готовясь к практическим занятиям, обучающиеся должны изучить рекомендованную литературу: первоисточники, соответствующие разделы учебников, учебных пособий, конспекты лекций и т.д.

Цель практических занятий – формирование практических умений: выполнение определённых действий, операций, необходимых в последующей профессиональной или учебной деятельности. В связи с этим содержанием практических занятий является решение задач, выполнение вычислений, расчётов, работа с литературой, работа с лекциями, справочниками, инструкциями. Выполнению практических занятий может предшествовать проверка знаний обучающихся, их теоретической готовности к выполнению заданий.

Формы организации деятельности обучающихся на практических занятиях могут быть: индивидуальная и (или) групповая.

Выполнение практических работ направлено на формирование**общих и профессиональных компетенций:**

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 1.1. Диагностировать ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи.

ПК 1.2. Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента.

ПК 1.3. Осуществлять социальный патронат клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа.

ПК 1.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 1.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 2.1. Диагностировать ТЖС семьи и детей с определением видов необходимой помощи.

ПК 2.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС в семье и у детей.

ПК 2.3. Осуществлять патронат семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекунство, попечительство, патронаж).

ПК 2.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.

ПК 2.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей.

ПК 3.1. Диагностировать ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.3. Осуществлять патронат лиц из групп риска (сопровождение, опекунство, попечительство, патронаж).

ПК 3.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска.

ПК 3.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из групп риска.

**Овладеть личностными (ЛР) результатами:**

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства;

ЛР 18. Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства.

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся овладевают следующими

**умениями:**

* осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
* передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
* принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
* поддерживать деловую репутацию;
* создавать и соблюдать имидж делового человека;
* организовывать деловое общение подчиненных.

**знаниями:**

* правила делового общения;
* этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
* основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;
* формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
* составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;
* правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

О проведении практической работы обучающимся сообщается заблаговременно: когда предстоит практическая работа, какие вопросы нужно повторить, чтобы ее выполнить. Просматриваются задания, оговаривается ее объем и время выполнения. Критерии оценки сообщаются перед выполнением каждой практической работы.

Перед выполнением практической работы повторяются правила техники безопасности.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии оценки результатов практической работы обучающихся:   |  |  | | --- | --- | | **Оценка** | **Критерии** | | «Отлично» | Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания теоретического материала, в соответствии с требованиями профессиональной образовательной программы, выполнивший полностью практическую (лабораторную) работу. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправленные студентом. | | «Хорошо» | Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание программного материала, умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, успешно выполнивший предусмотренные практические задания, допустивший неточности при выполнении практической работы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправленные студентом после указания на них. | | «Удовлетворительно» | Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший неполные знания программного материала, но умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, допустивший ошибки в выполнении практической работы. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. | | «Неудовлетворительно» | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях программного материала по профессиональной образовательной программе, допустившему существенные ошибки в выполнении практических заданий или не выполнивший их. | |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание практических занятий** | **Объем часов** |
| Раздел 1. Основы и психология делового общения | |  |
| Тема 1.1 Этические нормы делового общения | Организация рабочего места для профессионального общения. | 2 |
| Тема 1.2 Основные виды коммуникации и деловое общение | Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. | 4 |
| Раздел II. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования | |  |
| Тема 2.1 Деловая беседа и  консультирование | Деловая беседа в структуре профессиональной деятельности. Организация делового общения подчиненных. | 2 |
| Тема 2.2 Правила организации рабочего пространства для  индивидуальной работы и  профессионального общения | Телефонное консультирование: основные правила общения, этикет телефонного консультирования. | 2 |
| Тема 2.3 Конфликтные ситуации в деловом общении | Конфликты в практике и способы разрешения конфликтов. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 2 |
| Раздел III. Современный деловой этикет | |  |
| Тема 3.1 Деловые контакты и деловые беседы | Передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета. | 2 |
| Тема 3.2 Современный речевой этикет | Принятие решения и аргументированное отстаивание своей точки зрения в корректной форме. | 2 |
| Тема 3.3 Имидж делового человека | Имидж специалиста по социальной работе. Поддержание деловой репутации. | 2 |
| Тема 3.4 Правила поведения в общественных местах | Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе. | 2 |
|  | Итого | 20 |

**Содержание практических занятий**

**Раздел 1. Основы и психология делового общения**

**Тема 1.1 Этические нормы делового общения**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: организация рабочего места для профессионального общения. Используя материал лекций и источники литературы, составить рекомендации для организации рабочего места для профессионального общения в индивидуальной форме.

**Тема 1.2 Основные виды коммуникации и деловое общение**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 4 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. Используя материал лекций и источники литературы, составить рекомендации для применения техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. Подобрать упражнения для развития эффективного общения.

**Раздел II. Деловое взаимодействие и практика проведения консультирования**

**Тема 2.1 Деловая беседа и консультирование**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание:выполнить задания 1-8.

**Публичная речь**

Нельзя никого тронуть, не будучи в душе тронутым,

нельзя никого убедить, не будучи в душе убежденным.

Ж.Даламбер

Искренний человек, исповедующий ложное учение,

делает его истинным, неискренний человек,

исповедующий истинное учение, делает его ложным.

Китайский философ

Виды речей: информационная, убеждающая, призывающая к действию, по специальному поводу: рамочная, траурная, торжественная, в дружеском кругу.

Эффектное начало выступления:

- сопереживание;

- парадоксальное начало;

- неожиданный вопрос;

- интригующее описание;

- интересный или необычно поданный факт;

- оригинальная цитата;

- комплимент собравшимся;

- наглядный пример;

- шутка;

- обращение к непосредственным интересам аудитории.

Задачи заключения:

- обобщить самое существенное в выступлении;

- усилить впечатление, закрепить сказанное;

- поставить конкретные задачи.

В заключении не должно быть новых мыслей и новых фактов – это психологически бесполезно.

Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в

зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?

2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли

резкое падение работоспособности?

3. Всегда ли одинаково начинаете выступление?

4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

5. Приходите ли задолго до начала выступления?

6. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?

7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?

8. Любите ли вы во время выступления двигаться?

9. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?

10.Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф. Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».

**Задание 1**

Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:

похождения, подвиги, преступления, труженики, деляги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

**Задание 2**

Составьте предложения со следующими омонимами:

- среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);

- повод (предлог, причина) и повод (ремень);

- свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).

**Задание 3**

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

**Задание 4. «Опоздавший»**

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

**Задание 5. «Импровизация»**

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два.

Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

**Задание 6.**

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Составьте словосочетание с каждым из приведенных ниже слов:

индустрия – промышленность; ситуация – обстановка; локальный – местный; фауна – животный мир; флора – растительность;

**Задание 7.**

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

а) ласты;

б) самовар;

в) учебник по культуре делового общения;

г) большой оранжевый зонт.

**Задание 8.**

Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

|  |  |
| --- | --- |
| Тема | Аудитория |
| Сотвори себя сам | Врачи-хирурги |
| Дружба помогает жить | Университетские преподаватели |
| Берегите любовь | Военные |
| Как жить, не старея | Журналисты |
| Резервы психики человека | Дипломаты |
| Как научиться владеть собой | Первоклассники |
| Космическое будущее человечества | Студенты старших курсов ВУЗа |
| Лучше гор могут быть только горы | Учащиеся профтехучилища |
| Море – мир красоты и чудес | Сотрудники рекламного агентства |
| Когда приходит успех | Успешные молодые бизнесмены |

**Тема 2.2 Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: телефонное консультирование: основные правила общения, этикет телефонного консультирования. Решить задачи.

Наличие первичной информации о клиенте при очном консультировании помогает настроиться на конкретную тему, подготовить диагностический материал. Отсутствие такой возможности при телефонном консультировании ставит перед консультантом в беседе задачу - дать экспресс-диагностику эмоционального состояния и определение проблемного поля, что реализуется с помощью тактики выслушивания и фиксации эмоциональных проявлений по принципу здесь и сейчас. Традиционный вопрос в клиентоцентрированной психотерапии Карла Роджерса: «Что вы сейчас чувствуете?» - приобретает помимо психотерапевтического собственно диагностический смысл. От эмоционального состояния абонента зависит выбор консультантом стратегии беседы: психотерапия или «текущая» психологическая консультация. Соответственно определяется роль консультанта, которая может быть активной, а при усилении суицидального риска - и директивной, обеспечивающей поддержку и руководство, или недирективной с разделением ответственности за результат консультирования.

Аналогично определяются и собственно цель, и ориентация телефонной беседы. С этой точки зрения беседа может быть кризисной, решающей задачи дезактуализации суицидальных переживаний, профилактики их рецидивов, повышения адаптации, или обычной, направленной на создание условий для повышения возможностей самовыражения, аутентичности и эмпатии через осознание внутри- и межличностных установок.

**Задача 1.**

Обращение клиента: «Скажите, пожалуйста, куда бы я могла обратиться для анонимного обследования по поводу венерического заболевания?»

Действия консультанта:

- во-первых, следует предоставить необходимую информацию о ближайших центрах анонимного обследования;

- во-вторых, необходимо выяснить, какие попытки предпринимал абонент, чтобы решить эту задачу самостоятельно (обращался ли куда-нибудь по данному вопросу, какой информацией располагает);

- в-третьих, важно определить, какие трудности испытывает абонент в достижении своих целей (только отсутствие информации или еще что-то). В ходе короткого диалога происходит смена отношений ролевого взаимодействия (информатор - клиент) на отношения более высокого уровня.

Изложенная тактика является оправданной, ибо она:

- позволяет установить доверительные отношения с абонентом;

- проявляет истинную цель «замаскированных» звонков;

- имеет психопрофилактический эффект.

Отсутствие визуального образа, анонимность консультанта являются для клиента существенным моментом, влияющим на эффективность психологического взаимодействия. Речь идет о «выпадении» информации, которая характеризовала бы собеседника (например, возраст, семейное положение, место работы и т.д.).

**Задача 2.**

После звонка-розыгрыша от подростка в службе раздался новый звонок. Высоким, хорошо интонированным женским голосом были заданы вопросы о службе, режиме ее работы. Женщину интересовала также личность консультанта и его возраст. Получив ответы, она после некоторого раздумья заявила: «Вы меня не поймете, у вас мало опыта. Вы такого не переживали».

При обсуждении данного звонка эксперты отметили, что консультант не перестроился после предыдущего обращения, и это выражалось в характеристиках его речи: высокая тональность, несоответствие ритму речи абонента в первые мгновения разговора. Полученная информация наложилась в сознании абонента на существующие установки: фактор жизненного опыта спровоцировал определенный класс ожиданий, который привел к установлению неравноправных отношений.

Страх установления межличностных отношений, требующих самораскрытия, работал на подтверждение того обстоятельства, что ее (обратившуюся) никто не сможет понять, и привел к определенной интерпретации полученных ответов. Готовность найти подтверждения тому, что мир переживаний абонента недоступен консультанту, срезонировал с бездействием консультанта в плане создания соответствующих опор для вхождения в принципиально новую, уникальную зону, отличающуюся от системы обычных социальных связей абонента.

В описываемом случае консультанта было неоправданно «много». Отказ от анонимности консультанта повышает вероятность разрушения особых отношений и соскальзывания на стереотипы обычной структуры взаимодействия, выработанные клиентом, что в описанном случае и привело к актуализации механизмов защиты и возникновению препятствий для эмоционального отреагирования.

**Задача 3.**

В службу ТД обратилась девушка 16 лет, ученица 11-го класса, обеспокоенная резким нарастанием трудностей в контактах с родителями, которые «устроили ей просто невыносимые условия», препятствовали общению со сверстниками, свободному проведению досуга. Трудности в общении с родителями привели к «стойкой аллергии» ко всему, что связано с домом. Отсутствие комфорта, постоянное ожидание упреков от родителей вызывали желание поскорее уйти на улицу к друзьям.

Важной частью телефонной психологической работы стало обсуждение по следующим векторам:

1) «Я» актуальное и «Я» идеальное - оценка способов достижения, возможностей и ресурсов;

2) «Я» в глазах матери и «Я» в глазах отца. (Действия консультанта: резюмирование сказанного с целью построения образа отраженного «Я» с дифференциацией позитивных и негативных аспектов и акцентом на первые.);

3) динамический аспект образов матери и отца в психическом пространстве клиента;

4) система требований родителей: попытка построения субъективной иерархической модели («Скажи, какие требования родителей, на твой взгляд, являются наиболее важными для них, от чего они не смогли бы отказаться?»);

5) выделение признаков нарождающегося конфликта (система маркеров конфликтное);

6) актуализация позитивного опыта разрешения конфликтных ситуаций;

7) анализ отличий предыдущего опыта и актуальной ситуации;

8) построение временной перспективы (планы на будущее, взгляд из будущего на себя сегодняшнего).

Описанный случай из практики отражает особенности метода беседы именно в ТК.

Во-первых, такой особенностью является «скольжение» по плоскости межличностных отношений с опредмечиванием проблемных зон без глубокого в них погружения. Например, в данном случае одной из проблемных зон является потребность в эмоционально близких отношениях с матерью.

Консультант в своей речи подчеркивает понимание значимости для клиента этого обстоятельства, но отнюдь не начинает его детально разрабатывать. Девушка, характеризуя мать, вспоминает эпизод из детства, когда та провожала ее в 1-й класс: «Вот... как сейчас помню, иду я в школу, в 1-й класс, чуть-чуть страшновато... Мама меня держит за руку... Руки у нее... такие теплые...» Консультант чувствует нарастание напряжения в словах абонента (паузы, интонационное выделение слова «руки» - в последнем конфликте мать ударила ее).

Консультант сдерживает свое желание потянуть за эту «ниточку». В очном консультировании возможным, но рискованным продолжением было бы создание визуально-кинестетического образа: «...Вы видите эти руки... чувствуете их тепло». Такая реплика грозит эмоциональным взрывом (именно эти руки ударили сегодня!), хотя и содержит в себе мощный потенциал для эмоционального отреагирования. Однако в ТК такой ход опасен, так как степень контроля эмоционального состояния снижена. Поэтому консультант может выдавать, например, такую отрезвляющую реплику: «Да, детство - прекрасная пора! Мы всегда склонны его чуть-чуть идеализировать».

Во-вторых, к особенностям ТК относится выстраивание временной перспективы: прошлый опыт - настоящая ситуация - будущее. Консультант на заключительном этапе беседы придает ей некую завершенность. Так, в описываемой ситуации переживания абонента встраиваются в контекст жизненного пути, что уменьшает их масштаб («Представьте... Пройдут месяцы, годы... Пять лет, десять... И вот вы, через десять лет, как бы вспомнили об этом случае».).

Таким образом, некая таинственность консультанта направлена на конструирование стерильной атмосферы беседы, в которой клиент создает нужный себе образ. Такая стерильность как характеристика специфической психологической ситуации метода телефонной беседы содержит в себе потенциальный вектор, отвечающий за трансформацию собственно психологической консультации в интимно-личностную, исповедальную беседу с «шокирующим уровнем откровенности». В этих условиях повышается эффективность психотерапевтического воздействия. Однако возникает вопрос о границах проникновения в глубину проблемы абонента. Отсутствие контроля при потенциально высоком психотерапевтическом эффекте взаимодействия определяет рамки беседы. При очном консультировании ввиду большого арсенала психотехнических средств контроль состояния абонента более строг, нежели при ТК. Данная особенность психологической ситуации ТК обусловливает использование техники отслеживания в ходе беседы глубины проникновения в проблемное поле абонента, что выражается в его опредмечивании, структурировании, встраивании в широкий социальный контекст.

**Тема 2.3 Конфликтные ситуации в деловом общении**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: конфликты в практике и способы разрешения конфликтов. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ответьте на вопросы тестов № 1, № 2. Сделайте вывод «Конфликтный ли вы человек?». Выясните для себя, подвержены ли вы стрессам?

**Тест № 1 «Конфликтная ли Вы личность?»**

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

а) нет;

б) только если для этого имею веские обстоятельства;

в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а) только если это люди необидчивые;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

а) промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным замечанием;

в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

**Тест № 2 «Подвержены ли Вы стрессу**?»

Инструкция: был разработан ученым-психологом Медицинского центра Университета Бостона. Необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас.

Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится.

Предлагаются следующие ответы:

– почти всегда

– часто

– иногда

– почти никогда

– никогда

1. Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день.

2. Вы спите 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю.

3. Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен.

4. В пределах 50 километров у Вас есть хотя бы один человек, на которого Вы можете положиться.

5. Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в неделю.

6. Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день.

7. За неделю Вы потребляете не больше пяти рюмок алкогольных напитков.

8. Ваш вес соответствует Вашему росту.

9. Ваш доход полностью удовлетворяет Ваши основные потребности.

10. Вас поддерживает Ваша вера.

11. Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью.

12. У Вас много друзей и знакомых.

13. У Вас есть один или два друга, которым Вы полностью доверяете.

14. Вы здоровы.

15. Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда Вы злы или

обеспокоены чем-либо.

16. Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, Ваши домашние проблемы.

17. Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю.

18. Вы можете организовать Ваше время эффективно.

19. За день Вы потребляете не более трех чашек кофе, чая или других содержащих кофеин напитков.

20. У Вас есть немного времени для себя в течение каждого дня.

**ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ**

**Анализ результатов:**

**Тест № 1 «Конфликтная ли Вы личность?»**

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» - 4 балла; «б» - 2 балла; «в» - 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов. От 20-28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10-18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры - это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

**Тест № 2 «Подвержены ли Вы стрессу?»**

Предлагаются следующие ответы с соответственным количеством очков: – почти всегда – 1; – часто – 2; – иногда – 3; – почти никогда – 4; – никогда – 5.

Теперь сложите результаты Ваших ответов и из полученного числа отнимите 20 очков.

Если Вы набрали меньше 10 очков, то Вас можно обрадовать, в случае если Вы отвечали еще и честно, – у Вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям и воздействию стресса на организм, Вам не о чем беспокоиться.

Если Ваше итоговое число превысило 30 очков, стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на Вашу жизнь, и Вы им не очень сильно сопротивляетесь.

Если Вы набрали более 50 очков, Вам следует серьезно задуматься о Вашей жизни – не пора ли ее изменить. Вы очень уязвимы для стресса.

Взгляните еще раз на утверждения теста. Если Ваш ответ на какое-либо утверждение получил 3 очка и выше, постарайтесь изменить свое поведение, соответствующее данному пункту, и Ваша уязвимость к стрессу снизится. Например, если Ваша оценка за 19 пункт – 4, попробуйте пить хотя бы на одну чашку кофе в день меньше, чем обычно. Начните присматриваться к себе внимательнее сейчас, а не тогда, когда уже будет поздно.

**Раздел III. Современный деловой этикет**

**Тема 3.1. Деловые контакты и деловые беседы**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: Передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета. Пройти тест и оформить выводы. Составить рекомендации – правила эффективного профессионального общения.

**Тест-опросник на выявление уровня знаний о сетевом этикете**

*Ответы даются по пятибалльной шкале: 1 – никогда, 2 – иногда, 3 – часто, 4 – очень часто, 5 – всегда*

1.     Как часто Вы используете в своих сообщениях только заглавные буквы?

2.     Как часто Вы игнорируете знаки препинания в своих сообщениях?

3.     Как часто Вы используете «олбанский язык» («олбанскей йазыг», например, пишете «превед») в своих сообщениях?

4.     Как часто Вы разрываете фразы в своих сообщениях?

5.     Как часто Вы повторяете своѐ сообщение, если собеседник Вам не ответил?

6.     Как часто Вы используете большое количество смайликов и хэштегов вместо текста в своих сообщениях?

7.     Как часто Вы показывайте свою переписку другим пользователям без согласия собеседника?

8.     Как часто Вы размещаете в своем профиле или ставите на аватарку чужие фото, видеоролики без разрешения?

9.     Как часто Вы добавляете друзей в группу без их разрешения?

10. Как часто Вы провоцируете пользователей с целью получения от них эмоциональные комментариев?

***Результаты:***

10-20 баллов – высокий уровень знаний. О сетевом этикете Вы знаете всѐ или почти всѐ. Собеседникам легко и удобно с Вами общаться.

21-35 баллов – средний уровень знаний. О сетевом этикете Вы кое-что знаете, но многие правила не соблюдаете или не хотите соблюдать. Вам необходимо повысить Ваш уровень знаний, изучив соответствующую информацию.

Выше 36 баллов – низкий уровень знаний. Вы мало что знаете о сетевом этикете. Вашим собеседникам тяжело с Вами общаться, Вы можете их обидеть случайно или намеренно. Вам нужно изучить источники информации о сетевом этикете.

**Тема 3.2. Современный речевой этикет**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: Принятие решения и аргументированное отстаивание своей точки зрения в корректной форме.

**Задание № 1**

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

**Задание № 2**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;

- убедить его сделать заказ.

Разыграйте ситуации в парах.

**Задание № 3**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

- Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным.

**Тест «Культура телефонного общения»**

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его

правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и

кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10.В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11.Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13.Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14.Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15.В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16.Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

**Ответы**

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

**Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:**

- Имеется ли острая потребность в разговоре?

- Обязательно ли знать ответ партнера?

- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

**Какой вопрос лучше всего решать по телефону?**

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;

- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по

интересующему вас вопросу;

- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;

- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;

- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

**Когда звонить?**

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30.

В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

**Выражения, которых следует избегать**

|  |  |
| --- | --- |
| Я не знаю | Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например, «Разрешите, я уточню это для вас» |
| Мы не сможем  этого сделать | С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя |
| Подождите  секундочку, я  скоро вернусь | Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона |
| Нет | «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например, «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить  дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?» |

При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

|  |  |
| --- | --- |
| Информативной беседы | 1 мин. – 1 мин. 15 с |
| Беседы, целью которой является решение проблемы | 3 мин. |

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

|  |  |
| --- | --- |
| Информативная беседа | Деловые переговоры с целью принятия решения |
| 1. Взаимное представление 20+-5 с | 1. Взаимное представление 20+-5 с |
| 2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с | 2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с |
| 3. Заключительные слова и слова  прощания 20+-5 с | 3. Обсуждение ситуации 100+-5 с |
|  | 4. Заключительные слова и слова  прощания 20+-5 с |

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.

Б. – Добрый день.

А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

|  |  |
| --- | --- |
| Мне нужно (необходимо) | Проинформировать вас…  Поставить в известность…  Обсудить с вами вот что… |
| Я должен (должна) | Сообщить вам… Объяснить вам… |
| Вы не могли бы меня | Проконсультировать…? |
| Я звоню вам вот по какому делу… |  |
| У меня вот какой вопрос… |  |
| Я вам звоню… | По просьбе… По рекомендации… |
| Меня просили | С вами связаться по вопросу… |

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

|  |  |
| --- | --- |
| Перефразирование | – Как я вас понял…  – Как я понимаю, вы утверждаете…  – Другими словами, вы считаете…  – Если я вас правильно понял, вы говорите… |
| Авторизация | – По моим предположениям…  – По нашим сведениям…  – По данным …  – По имеющимся у нас данным…  – Как нам стало известно… |

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

– Вы не могли бы повторить…

– Простите, я не расслышал…

– Вы меня слышите?

– Вы поняли мое сообщение?

– Вы меня не так поняли… не совсем верно поняли… неправильно поняли…

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является результирующий этап.

**Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта**

|  |  |
| --- | --- |
| Вызывающий | Принимающий |
| - Кажется, все обсудили (обговорили) | - Все? |
| - Вот, пожалуй, и все | - У вас все ко мне? |
| - Вот и все | - Вы закончили? |
| - Договорились? | - По этому вопросу, кажется, все? |
| - Обо всем договорились? | - Еще что-нибудь? |
| - Вы удовлетворены? | - Да, пожалуй |
| - Что-нибудь еще? | - Да-да, конечно! |
| - Больше никаких уточнений и дополнений не будет? | - Кажется, ничего |
| - Вы что-то еще хотите сказать? | - Нет |
|  | - Нет, что вы! |

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

– Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.

– Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.

– Очень признателен вам за помощь.

– Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

– Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день…

– Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов).

– Извините за то, что отрываю вас от дел…

– Извините за затянувшийся разговор…

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

**Тема 3.3. Имидж делового человека**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: Имидж специалиста по социальной работе. Поддержание деловой репутации.

Просмотр презентации «Мода и стиль», видеофильм «Несколько слов об имидже».

**Задание № 1.**

Ответьте письменно на вопросы:

1. Дайте два определения, что такое имидж?

2. Перечислить три составляющие имиджа?

3. Что является ключевым в создании имиджа?

4. Что значит правильно одеваться?

**Задание № 2.**

Заполнить таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды одежды | Из каких элементов состоит? | Где и когда можно носить? |
| Деловой костюм |  |  |
| Спортивная одежда |  |  |
| Домашняя одежда |  |  |
| Вечерний костюм (смокинг), вечернее платье |  |  |

**Задание № 3.**

Ответьте письменно на вопросы:

1. Перечислите черты делового человека? Какой вид одежды подойдет для работника вашей профессии?

2. Какие эстетические требования вы могли бы определить к деловому костюму? (покрой костюма, сочетание типа фигуры и лица, ткань, фурнитура, цвет, фасон, аксессуары, прическа, макияж и т.д.)

**Тема 3.4. Правила поведения в общественных местах**

**Практическое занятие**

Время на выполнение задания: 2 часа.

Цель работы: расширение полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради.

Коды компетенций: ОК 6, 8; ПК 1.1 - 3.5; ЛР 8, ЛР 18.

Вид и форма деятельности: практическая – презентация результатов деятельности.

Задание: Правила поведения на отдыхе: в театре, музее, бане, бассейне, на природе.

Составьте рекомендации, возможно с презентацией по:

1. Правилам поведения во время экскурсий: в музей, театр, на выставку.

2. Правилам дорожного движения.

3. Правилам личной безопасности на улице.

4. Правилам пожарной безопасности и обращения с электроприборами.

5. Правилам безопасности на льду.

6. Правилам безопасного поведения на воде летом.

7. Правилам безопасности при общении с животными.

8. Правилам поведения, когда ты один дома.

**Список рекомендуемых источников**

**Основные источники:**

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 338 с.
2. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИНФРА-М, 2022. - 192 с.

**Дополнительные источники:**

1. Белова Н. А. Культура делового общения: учеб. пособие [Электронный ресурс] / Н. А. Белова. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2020. – 143 с.
2. Емельянова Е. А. Е 601 Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. А. Емельянова. -Томск: Эль Контент, 2019. - 122 с.
3. Менеджмент в социальной работе: учебник для СПО / Е. И. Холостова [и др.]; отв. ред. Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 319 с.
4. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – М.: ИНФРА-М, 2022. - 304 с.