

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:29:35
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.04.02 Социальная работа
(код, наименование направления подготовки)

Социальная работа с различными категориями граждан
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор(ы)–составитель(и) РПД:

Данилова Светлана Владимировна, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социологии управления

Заведующий кафедрой:

Зырина Ярослава Александровна, кандидат социологических наук, заведующий кафедрой социологии управления

Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации одобрена на заседании кафедры управления Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 7 от «27» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно–телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально–техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат
	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3	Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия	<p>УК-3.3. 3–1. Знает принципы построения эффективной коммуникации, включая вербальные и невербальные аспекты, а также основные барьеры, препятствующие взаимопониманию в профессиональной деятельности социального работника;</p> <p>УК-3.3. 3–2. Знает основы организационного поведения и методы координации командной работы;</p> <p>УК-3.3. 3–3. Знает психологию межличностного взаимодействия и техники обратной связи для установления</p>

					<p>доверительных отношений с пострадавшими и командой специалистов; УК-3.3. У-1. Умеет анализировать структуру коммуникационного процесса и выявлять потенциальные источники недопонимания для их коррекции в работе с клиентами и коллегами; УК-3.3. У-1. Умеет демонстрировать навыки эффективной организации и координации взаимодействия в команде; УК-3.3. У-1. Умеет применять методы обратной связи и кризисной коммуникации для решения проблемных ситуаций и поддержания командного взаимодействия</p>
03.003 «Руководитель организации социального обслуживания». Утверждён приказом	ПК-2	Способен к взаимодействию с получателями социальных услуг в организации социального обслуживания	ПК-2.1	Ведет личный прием граждан	ПК-2.1. 3-2. Знает Основы документационного обеспечения деятельности организации социального обслуживания. ПК-2.1. У-1. Умеет

<p>Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 июня 2020 года №357н.</p>					<p>Консультировать получателей социальных услуг в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации;</p> <p><i>ПК-2.1. У-2.</i> Умеет Организовывать деятельность специалистов по социальному сопровождению получателей социальных услуг;</p> <p><i>ПК-2.1. У-3.</i> Умеет Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации</p>
--	--	--	--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 4,00 з.е., 144 ак.час

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем:

лекционные занятия – 20 ак.час;

практические занятия – 24 ак.час;

консультация перед экзаменом – 2 ак.час

контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий – 9 ак.час.

Самостоятельная работа:

самостоятельная работа – 71 ак.час;

самостоятельная работа на подготовку к экзамену – 18 ак.час.

Дисциплина Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации реализуется на 4–м семестре 2–го курса вместе с такими дисциплинами:

- Теория и практика управления в социальной работе;
- Модерация и фасилитация в практике социальной работы;
- Психология социальной работы.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
4 семестр															
Раздел 1. Теоретико-методологические основы эффективной коммуникации в социальной работе															
Тема 1.	Коммуникативная компетентность социального работника: структура, функции и барьеры	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	Опрос, Доклад
Тема 2.	Нормативно-	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	Опрос,

	правовые основы документационного обеспечения личного приема граждан													Доклад
Тема 3.	Межличностная коммуникация и техники установления контакта с получателями социальных услуг	32	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	20	Опрос, Кейс
Раздел 2. Практические аспекты командного взаимодействия и сопровождения клиентов														
Тема 4.	Консультирование в социальной сфере	20	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	10	Опрос, Кейс
Тема 4.	Координация командного взаимодействия	18	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10	Опрос, Кейс
Тема 5.	Документирование результатов коммуникации и ведение профессиональ	17	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, Доклад

	ной документации при личном приеме													
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Итого		144	20	0	0	24	0	0	2	9	0	18	71	

Используемые сокращения:

Л – лекции – занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретико-методологические основы эффективной коммуникации в социальной работе

Тема 1. Коммуникативная компетентность социального работника: структура, функции и барьеры. (УК-3.3)

Сущность коммуникативной компетентности как интегративного профессионально-личностного качества специалиста. Вербальные и невербальные аспекты взаимодействия, а также их значение для построения эффективного диалога с клиентами и коллегами. Классификация и механизм возникновения барьеров коммуникации, препятствующие взаимопониманию в сфере социального обслуживания. Структура коммуникационного процесса. Принципы построения диалога.

Тема 2. Нормативно-правовые основы документационного обеспечения личного приема граждан. (ПК-2.1)

Основные положения федерального и регионального законодательства, регулирующие сферу социального обслуживания и социальной защиты населения. Требования к ведению документации организации социального обслуживания, правила фиксации запросов и решений, принимаемых при личном приеме граждан. Внутренний регламент, определяющий порядок систематизации обращений и хранения информации. Правовые аспекты обработки персональных данных получателей социальных услуг и ответственности за нарушение документооборота. Нормативная база как необходимое условие для грамотной организации процесса консультирования и предотвращения возможных юридических ошибок в профессиональной коммуникации.

Тема 3. Межличностная коммуникация и техники установления контакта с получателями социальных услуг. (ПК-2.1, УК-3.3)

Принципы межличностной коммуникации. Техники установления доверительного контакта с гражданами, обратившимися за социальной помощью. Способы предоставления конструктивной обратной связи, ориентированной на ресурсы клиента. Методы активного слушания как основы эмпатического взаимодействия. Алгоритмы анализа структуры коммуникационного процесса необходимые для выявления зон недопонимания и их своевременной коррекции в ходе беседы. Навыки

ведения личного приема, позволяющие поддерживать конструктивное общение и предотвращать эскалацию конфликтных ситуаций.

Раздел 2. Практические аспекты командного взаимодействия и сопровождения клиентов

Тема 4. Консультирование в социальной сфере. (ПК-2.1)

Методологические подходы к консультированию получателей социальных услуг в доступной и понятной для них форме. Специфика коммуникации с различными категориями граждан, включая лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации. Типичные конфликтогены в диаде «специалист — клиент» и стратегии их нейтрализации. Алгоритм деэскалации напряжения и предотвращения конфликтов на стадии их зарождения.

Тема 5. Координация командного взаимодействия. (УК-3.3)

Принципы создания психологически безопасной среды, способствующей открытому обмену информацией и профессиональным опытом между членами мультидисциплинарной команды. Этапы формирования команды. Диагностика компетенций участников и рациональное распределение ролей в соответствии с задачами социального проекта или случая. Роль лидера в поддержании устойчивости группы и мотивации сотрудников. Принципы построения эффективной коммуникации внутри коллектива, позволяющие специалисту координировать совместные усилия для достижения целей социального обслуживания.

Тема 6. Документирование результатов коммуникации и ведение профессиональной документации при личном приеме. (ПК-2.1)

Требования к составлению записей бесед, актов обследования и других отчетных форм в соответствии с законодательством и внутренними регламентами. Способы структурирования информации для обеспечения её полноты, достоверности и юридической значимости. Умение отражать в документах не только факты и решения, но и динамику контакта с клиентом, выявленные потребности. Документационное обеспечение связанное с качеством ведения личного приема.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант–ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант–ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.08 Практикум по эффективной коммуникации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): опрос, доклад, тестирование.

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КР
	УО	ТЗ, КЗ, К	
Т-1	5	5	20
Т-2	5	5	
Т-3	5	5	
Т-4	5	5	20
Т-5	5	5	
Т-6	5	5	
Итого: 100 б	30	30	40

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

К – кейс;

КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Баллы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии

		и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2-3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
10-12	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-9	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Теоретико-методологические основы эффективной коммуникации в социальной работе

Тема 1. Коммуникативная компетентность социального работника: структура, функции и барьеры. (УК-3.3)

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Каким образом мотивационный компонент структуры коммуникативной компетентности социального работника влияет на эффективность его взаимодействия с клиентом в ситуации вынужденного обращения за помощью?

Вопрос 2. В чём заключается специфика социально-психологического барьера в профессиональном общении социального работника с представителями маргинальных групп населения?

Вопрос 3. Как соотносятся понятия «эмпатия» и «сочувствие» в контексте реализации диалогической функции коммуникативной компетентности социального работника?

Вопрос 4. Какие коммуникативные стратегии позволяют минимизировать влияние шумовых барьеров при проведении профилактической беседы с одинокими пожилыми людьми?

Вопрос 5. Можно ли утверждать, что высокий уровень коммуникативной компетентности гарантирует отсутствие профессионального выгорания у специалиста по социальной работе?

Темы для доклада:

1. Структура и диагностика коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе: теоретические модели и инструментарий.
2. Психологические барьеры в профессиональной коммуникации и методы их преодоления в социальной сфере.

Тема 2. Нормативно-правовые основы документационного обеспечения личного приема граждан. (ПК-2.1)

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие правовые последствия может повлечь за собой несоблюдение социальным работником хронометража и регламента фиксации устного обращения гражданина во время личного приема?

Вопрос 2. Какова роль документов внутреннего регламента (инструкций по делопроизводству) в дифференциации «частной информации» и «конфиденциальных персональных данных» при ведении приема граждан?

Вопрос 3. Должен ли социальный работник фиксировать устные показания клиента в том случае, если клиент находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения (аффекта) и сообщает сведения, не соответствующие действительности?

Вопрос 4. Какие нормативно-правовые акты регулируют порядок использования электронной цифровой подписи при заверении документов, оформленных на личном приёме социальным работником в удалённом формате?

Вопрос 5. Вправе ли социальный работник разглашать содержание письменного обращения гражданина и результаты его рассмотрения третьим лицам на основании устного запроса родственников получателя услуг без письменной доверенности?

Темы для доклада:

1. Нормативно-правовое регулирование документооборота при организации личного приема граждан в учреждениях социального обслуживания.

2. Особенности оформления письменных обращений граждан, поступивших в устной форме на личном приеме: методика и юридическая ответственность.

Тема 3. Межличностная коммуникация и техники установления контакта с получателями социальных услуг. (ПК-2.1, УК-3.3)

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Каковы критерии эффективности использования техники «активного слушания» в ситуации первичного приёма получателя социальных услуг, переживающего состояние острого горя?

Вопрос 2. Какую роль в установлении психотерапевтического контакта с пожилым получателем услуг выполняет техника «вербальной синхронизации» (подстройка по темпу и громкости речи)?

Вопрос 3. Можно ли считать технику «Я-высказывания» универсальным инструментом для установления контакта с конфликтными клиентами в социальной работе?

Вопрос 4. В чём отличие терапевтического метарассказа от обычной обратной связи при завершении консультативной беседы с получателем социальных услуг?

Вопрос 5. Какие невербальные сигналы социального работника могут быть восприняты получателем услуг как проявление профессиональной холодности и как этого избежать в рамках техники «открытой позы»?

Кейсы:

Кейс 1.

Ситуация. На первичный прием в Центр социальной поддержки приходит женщина (Ксения, 45 лет). Она выглядит напряженной, говорит быстро, перебивает, постоянно поправляет одежду. Она сообщает, что после развода с мужем не может получить алименты на ребенка, и ей угрожают выселением из квартиры. Она говорит: «Вы все тут сидите и ничего не делаете! Мне уже все сказали, что помочь не могут!».

Задание: Как специалист должен действовать в первые 3-5 минут контакта, чтобы установить доверительное отношение и снизить эмоциональное напряжение клиента? Определите последовательность конкретных техник.

Кейс 2.

Ситуация: Во время беседы с пенсионером (Иван, 78 лет) о оформлении дополнительных льгот специалист заметил, что клиент несколько раз не ответил на вопросы, казалось, не понимая их. Он просто молчал или говорил: «Да как-то все сложно...». Специалист чувствует, что контакт не устанавливается, беседа идет «впустую».

Задание: Используя методы активного слушания, предложить два конкретных вопроса или техники, которые позволят выявить причину недопонимания и восстановить диалог.

Кейс 3.

Ситуация: Клиент (Алексей, 30 лет), находящийся в состоянии стресса после утраты работы, в ходе беседы постоянно отклоняется от темы, начинает рассказывать о своих прошлых неудачах, обвиняет государство. Специалисту нужно собрать конкретные данные для оформления пособия.

Задание: Как предоставить конструктивную обратную связь, которая вернет фокус беседы на необходимые для решения вопросы, но не будет воспринята как игнорирование чувств клиента?

Кейс 4.

Ситуация. При обсуждении плана реабилитации с женщиной (Марина), имеющей инвалидность, специалист предложил вариант посещения дневного центра. Клиент резко ответил: «Я не хочу быть среди «таких»! Я не как они!». Специалист чувствует, что предложение было воспринято как оскорбление.

Задание: Определите, какой конфликтоген мог привести к такой реакции. Как скорректировать сообщение, используя «Я-сообщения» и техники перефразирования?

Кейс 5.

Ситуация. На прием пришел мужчина (Дмитрий) с агрессивной позой, говорит громко и обвинительно: «Вы все тут бумажки перекладываете! Помочь нужно сейчас, а не через месяц!». Он отказывается садиться.

Задание: Разработайте краткий алгоритм действий (первые 3 шага) для предотвращения эскалации конфликта и создания условий для конструктивного общения.

Раздел 2. Практические аспекты командного взаимодействия и сопровождения клиентов

Тема 4. Консультирование в социальной сфере. (ПК-2.1)

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Каким образом экзистенциально-гуманистический подход позволяет социальному работнику избежать редукционизма в понимании трудной жизненной ситуации клиента?

Вопрос 2. В чём заключается специфика предоставления конструктивной обратной связи, ориентированной на ресурсы клиента, в отличие от традиционной обратной связи, фокусирующейся на проблемах?

Вопрос 3. Какую роль в диагностике типичных конфликтогенов в диаде «специалист — клиент» играет концепция «статусной диспропорции»?

Вопрос 4. Какие критерии доступности и понятности консультационной информации для получателя социальных услуг с низким уровнем функциональной грамотности?

Вопрос 5. Какова роль временной перспективы (темпорального горизонта) в выборе стратегии деэскалации напряжения с агрессивным клиентом?

Кейсы:

Кейс 1.

Ситуация. Клиентка (Светлана, 60 лет, низкий уровень образования) обращается за консультацией по вопросу оформления сложной жилищной субсидии. Она держит в руках несколько официальных бумаг с

юридическими терминами, выглядит растерянной и говорит: «Я ничего не понимаю в этих бумажках».

Задание: Используя методологию «ясного языка» (plain language), предложить план первых двух шагов консультации, чтобы информация стала доступной и понятной.

Кейс 2.

Ситуация: Специалист консультирует мужчину (Андрей), который потерял работу и семью, находится в глубокой депрессии. Клиент говорит монотонно, отвечает «не знаю» на большинство вопросов о будущем, выглядит апатичным.

Задание: Как адаптировать консультационный подход к этой категории граждан (лиц в трудной жизненной ситуации с психическим напряжением)? Предложить два принципа формулирования вопросов.

Кейс 3.

Ситуация: Во время консультации по вопросу устройства ребенка в детский сад клиентка (Ольга) начинает критиковать предыдущего специалиста, с которым общалась: «Ваша коллега вообще ничего не знала, дала мне неправильную информацию, и теперь у меня проблемы!». Она переводит разговор на личные обвинения.

Задание: Определите типичный конфликтоген в этой диаде. Предложить стратегию его нейтрализации, не переходя в дискуссию о коллеге.

Кейс 4.

Ситуация: Клиент (Сергей), ожидающий решения по своей проблеме больше месяца, приходит на прием и начинает говорить всё более громко и резко: «Я жду уже 30 дней! Вы всё тянете! Я сейчас буду требовать и кричать! У меня нет другого выхода!». Наблюдаются признаки вербальной агрессии.

Задание: Описать алгоритм дэскалации напряжения (первые 4 действия) до того, как конфликт перейдет в неконтролируемую стадию.

Кейс 5.

Ситуация: При консультировании семьи по вопросу детской опеки специалист дает рекомендации. Отец семьи (Виктор) постоянно перебивает, говорит: «Мы сами знаем, что делать», «Это не ваш ребенок, не учите нас». Мать молчит. **Задание:** Как предотвратить конфликт на стадии его

зарождения, когда специалист чувствует сопротивление и негатив, но открытой агрессии еще нет?

Тема 5. Координация командного взаимодействия. (УК-3.3)

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Каким образом психологическая безопасность в мультидисциплинарной команде социальной работы коррелирует с готовностью участников к инновациям в методах оказания помощи?

Вопрос 2. Какие стадии командообразования являются наиболее критическими для предотвращения синдрома «группового мышления» (groupthink) в социальных проектах?

Вопрос 3. Каковы критерии рационального распределения ролей в мультидисциплинарной команде при работе со случаем насилия в семье?

Вопрос 4. Какую функцию выполняет «рефлексивная пауза» как инструмент лидера для поддержания мотивации группы в условиях эмоционального выгорания участников?

Вопрос 5. Можно ли утверждать, что гетерогенность (разнородность) профессиональных стилей в команде повышает качество принимаемых решений, или она создаёт непреодолимые коммуникативные барьеры?

Кейсы:

Кейс 1.

Ситуация: В новой мультидисциплинарной команде (социальный работник, психолог, юрист) для работы с трудными подростками психолог на первой встрече предлагает нестандартный метод арт-терапии. Юрист сразу возражает: «Это не имеет юридической основы, мы не можем тратить время на это». Социальный работник молчит. Обсуждение прекращается.

Задание: Что должен сделать лидер (координатор) команды на этом этапе формирования команды («шторминг»), чтобы создать психологически безопасную среду для обмена идеями?

Кейс 2.

Ситуация: Команда из трех специалистов работает со случаем жестокого обращения с ребенком. Социальный работник собирает информацию, психолог работает с травмой, юрист готовит документы для суда. Назначается встреча для обсуждения прогресса. Психолог сообщает о

новых глубоких травмах у ребенка. Юрист говорит: «Это не влияет на мои документы». Социальный работник чувствует, что работа распадается на отдельные части.

Задание: Как лидер может использовать диагностику компетенций и рационально распределить роли *на этой встрече*, чтобы восстановить координацию?

Кейс 3.

Ситуация: На общем собрании мультидисциплинарной команды (психолог, соцработник, юрист, специалист по соцработе) обсуждается сложный случай семьи в социально опасном положении. Психолог заявляет, что соцработник «некомпетентен и не понимает психологических травм ребенка». Соцработник в ответ обвиняет психолога в том, что тот «сидит в кабинете и не знает реальной ситуации». Атмосфера накаляется, обсуждение случая зашло в тупик.

Задание Предложите алгоритм действий лидера команды (ведущего специалиста) для восстановления психологически безопасной среды и возвращения к конструктивному диалогу. Какие принципы построения эффективной коммуникации нужно применить?

Кейс 4. «Новый игрок» в команде

Ситуация В команду кризисного центра (5 опытных специалистов) пришел новый сотрудник — выпускник вуза без опыта практической работы. Опытные коллеги игнорируют его на обсуждениях, не дают слова, считают, что «его учить — только время терять». Новый сотрудник чувствует себя лишним, перестал высказывать идеи и начал допускать ошибки в документах из-за неуверенности.

Задание Разработайте план интеграции нового сотрудника с использованием диагностики компетенций и рационального распределения ролей. Какую роль должен сыграть лидер?

Кейс 5. «Выгорание» в команде

Ситуация После серии тяжелых случаев (суицид клиента, отказ в помощи многодетной семье) в команде социального центра царит эмоциональное истощение. Специалисты формально отчитываются на собраниях, избегают обсуждения сложных чувств, отказываются от дополнительных задач и проектов. Один из ключевых сотрудников собирается увольняться.

Задание Какие коммуникативные техники может использовать лидер для поддержания устойчивости группы и мотивации сотрудников? Как создать среду для открытого обмена профессиональным опытом?

Тема 6. Документирование результатов коммуникации и ведение профессиональной документации при личном приеме. (ПК-2.1)

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Какие риски возникают при попытке социального работника отразить в акте обследования жилищно-бытовых условий не только объективные данные, но и субъективное впечатление о психологической атмосфере в семье?

Вопрос 2. Как обеспечить юридическую значимость записи беседы с клиентом, если клиент отказывается ставить подпись в протоколе?

Вопрос 3. Какие когнитивные искажения наиболее часто влияют на достоверность записей социального работника при ретроспективном документировании беседы?

Вопрос 4. Каким образом в профессиональной документации можно отразить динамику контакта с клиентом (его готовность к сотрудничеству, уровень доверия) в юридически нейтральной форме?

Вопрос 5. Должен ли социальный работник фиксировать в отчетной форме факт неявки клиента на повторный приём, если клиент не уведомил об отмене?

Темы для доклада:

1. Юридическая значимость записи консультации: как слова специалиста становятся доказательством в суде?

2. Документирование невербальной коммуникации: как отразить динамику контакта (слезы, молчание, агрессию) в акте обследования или протоколе приема?

3. Конфиденциальность и профессиональная тайна: правила ведения документации, обеспечивающие защиту персональных данных клиента.

4. Цифровизация приема: системы электронного документооборота (СЭД) в социальной работе — риски и преимущества.

5. «Рефлексия в протоколе: как описать свои профессиональные наблюдения и выявленные потребности клиента без нарушения границ и субъективизма?

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1–3.

Тематика докладов:

1. Структура и диагностика коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе: теоретические модели и инструментарий.
2. Психологические барьеры в профессиональной коммуникации и методы их преодоления в социальной сфере.
3. Нормативно-правовое регулирование документооборота при организации личного приема граждан в учреждениях социального обслуживания.

4. Особенности оформления письменных обращений граждан, поступивших в устной форме на личном приеме: методика и юридическая ответственность.

5. Технологии активного слушания как инструмент диагностики потребностей получателей социальных услуг.

6. Вербальные и невербальные техники установления раппорта с различными категориями населения в социальной работе.

7. Этические дилеммы при использовании техник манипуляции и психологического влияния в коммуникации с получателями услуг.

8. Специфика коммуникации с агрессивными и суицидальными клиентами в практике социального работника.

9. Роль обратной связи в процессе консультирования: виды ошибок и алгоритм корректной подачи.

10. Использование ИКТ-инструментов при документационном обеспечении удаленного приема граждан: правовые аспекты и ограничения.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0–20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0–20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0–20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0–20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0–20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 2.

Тема 4–6

Творческие задания с разбором ситуаций:

Задание 1.

Ситуация: В Центр социального обслуживания обратилась гражданка С., 34 года, мать-одиночка, воспитывающая троих детей (7, 5 и 2 года). Женщина находится в состоянии острого стресса (плачет, голос дрожит). Она сообщает, что ее уволили с работы две недели назад, накопился долг за ЖКУ, а на днях пришло уведомление о приостановке выплаты пособия на детей из-за якобы пропущенного срока перерегистрации. Клиентка возмущена: «Вы меня специально хотите без жилья оставить!» — и требует немедленно восстановить выплаты. При этом она не взяла с собой никаких документов, кроме паспорта и уведомления.

Творческое задание:

1. Оцените ситуацию с точки зрения консультирования:
 - Определите не менее 2 конфликтогенов в данном обращении.

- Предложите стратегию деэскалации напряжения (не менее 3 последовательных шагов).
 - Сформулируйте 2 открытых вопроса для выяснения реальной причины пропуска срока перерегистрации.
2. Выполните документальное оформление: Составьте фрагмент записи беседы (в карточке клиента/журнале устных обращений), отразив: факты (дата, ФИО, суть обращения); динамику контакта (эмоциональное состояние клиентки, ваши действия); принятые решения и план дальнейших действий.
 3. Укажите, какие нормативные документы регулируют процедуру восстановления выплаты пособия (назовите не менее 2).

Задание 2.

Ситуация: В учреждении реализуется комплексная программа сопровождения семьи (мать-одиночка с ребенком-инвалидом). В мультидисциплинарную команду входят: социальный работник (куратор случая); психолог; юрисконсульт; специалист по социальной работе (отвечает за оформление пособий).

Через месяц работы выявлены проблемы:

- Психолог и социальный работник конфликтуют: психолог настаивает на том, что сначала нужна длительная терапия матери, а соцработник требует срочно оформить все льготы.
- Юрисконсульт регулярно опаздывает на командные встречи, ссылаясь на занятость, и не предоставляет вовремя документы.
- Мать семейства жалуется, что её «перекидывают от одного специалиста к другому» и она устала повторять одну и ту же историю.

Руководитель команды (вы) проводит экстренное совещание.

Творческое задание:

1. **Проведите анализ командной работы:**
 - Определите этап формирования команды (по Такмену), на котором находятся участники. Аргументируйте.
 - Какие принципы психологической безопасности были нарушены? (Укажите не менее 2).
 - Предложите рациональное перераспределение ролей (по Белбину) для данной ситуации. Какие роли сейчас не заняты или не работают?
2. **Составьте протокол командного совещания (фрагмент):**
 - Зафиксируйте: дата, состав участников, повестку, выявленные проблемы, принятые решения (не менее 3 пунктов) и сроки их выполнения.

– Укажите, как в протоколе можно отразить динамику взаимодействия специалистов (например, уровень напряженности, готовность к сотрудничеству).

3. Предложите меры по улучшению координации (не менее 3) — сделайте акцент на документообороте (например, введение единой формы записи контактов с клиентом).

Задание 3.

Ситуация: К специалисту по социальной работе на личный прием пришел пожилой мужчина, 72 года, ветеран труда. Он просит оформить его в дом-интернат для престарелых, так как «родственникам я не нужен, детей нет, соседи только мешают». При беседе выясняется, что клиент практически здоров, но испытывает сильное чувство одиночества и обиду на племянника, который редко навещает его.

В ходе приема специалист понимает, что:

– Вариант с домом-интернатом преждевременный и не соответствует реальным потребностям клиента (нуждается скорее в социально-психологической поддержке и дневном пребывании).

– Племянник (единственный родственник) не дает согласия на оформление, хотя юридически оно не требуется.

– Клиент категорически отказывается от услуг сиделки и социального работника на дому («я не беспомощный!»).

Специалист решает привлечь к решению случая психолога (для работы с чувством одиночества) и юриста (для разъяснения прав клиента). Однако психолог сейчас в отпуске, а юрист — на больничном.

Творческое задание:

1. С точки зрения консультирования:

– Выявите глубинный запрос клиента (отличие от формального).

– Назовите не менее 2 конфликтогенов, которые могут возникнуть, если настаивать на отказе в оформлении в интернат.

– Примените технику мотивационного консультирования — сформулируйте фразу, которая поможет клиенту рассмотреть альтернативы (метод «развитие несоответствия»).

2. С точки зрения координации команды:

– В условиях отсутствия двух ключевых специалистов (психолог, юрист) предложите временный план действий на 2 недели. Как перераспределить задачи? Какие ресурсы (внутренние/внешние) можно привлечь?

– Как вы (куратор случая) обеспечите психологическую безопасность клиента в этот период, чтобы он не потерял доверие к системе соцобслуживания? (Укажите не менее 2 конкретных действий).

3. Рефлексия: Какие принципы эффективной командной коммуникации (из темы 5) вы примените при взаимодействии с коллегами по данному случаю (напишите 2 примера)?

Методические рекомендации для оценивания ситуаций.

Критерий оценки	Показатели (дескрипторы)	Баллы (0–3)
Полнота анализа ситуации	Выявлены ключевые проблемы, конфликтогены, потребности клиента/команды; учтены контекстные факторы (нормативные, этические, психологические)	3 – все значимые аспекты раскрыты; 2 – основные аспекты раскрыты, но есть мелкие упущения; 1 – анализ поверхностный, упущены важные элементы; 0 – анализ отсутствует или неверен
Обоснованность предложенных решений	Предложения соответствуют законодательству, принципам социальной работы, командной этике; аргументированы ссылками на нормативные акты (при необходимости)	3 – решения обоснованы, логичны, соответствуют регламентам; 2 – решения в целом верны, но есть неточности в обосновании; 1 – решения частично не соответствуют ситуации/нормам; 0 – решения неадекватны или не предложены
Владение понятийным аппаратом	Использованы термины тем (конфликтоген, деэскалация, этапы команды, роль по Белбину, юридическая значимость документа, психологическая безопасность и др.)	3 – термины употребляются корректно и к месту; 2 – термины используются, но с 1–2 ошибками; 1 – терминология бедна или допущены существенные ошибки; 0 – профессиональная лексика отсутствует
Качество документа (если требуется)	Запись/протокол/акт соответствует структуре, полноте, юридической значимости; отражены факты, динамика, решения; отсутствует субъективная оценка или эмоционально окрашенная лексика	3 – документ составлен без ошибок, информативен, соответствует шаблону; 2 – документ в целом верен, но есть 1–2 нарушения (неполнота, избыточность, оценочные суждения); 1 – документ неполный, есть грубые ошибки; 0 – документ не составлен или не отвечает задаче

Критерий оценки	Показатели (дескрипторы)	Баллы (0–3)
Коммуникативные навыки (речевые формулировки)	Предложенные фразы (открытые вопросы, отражение чувств, Я-сообщения, присоединение) соответствуют этике, экологичны и профессиональны	3 – формулировки точны, уместны, демонстрируют эмпатию; 2 – фразы в целом адекватны, но есть незначительные неточности; 1 – формулировки частично неуместны (оценка, давление); 0 – фразы агрессивны или не предложены
Логика и аргументация в командной координации	Предложены роли, меры по улучшению коммуникации, план действий; учтены принципы психологической безопасности и этапности	3 – логика безупречна, учтены все аспекты командного взаимодействия; 2 – логика в целом верна, но не хватает 1–2 элементов; 1 – логика нарушена, предложения нереалистичны; 0 – командные решения не проработаны

Шкала оценки:

- **18–17 баллов** — отлично
- **16–14 баллов** — хорошо
- **13–10 баллов** — удовлетворительно
- **9 и менее** — неудовлетворительно

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с двумя вопросами и одной задачей. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

Вопросы для экзамена

1. Дайте определение коммуникативной компетентности социального работника. Перечислите основные вербальные и невербальные компоненты эффективного диалога с клиентом.
2. Охарактеризуйте этапы формирования мультидисциплинарной команды (по Такмену). Какие задачи решает лидер на этапе «Storming»?
3. Раскройте классификацию коммуникативных барьеров в социальной работе. Приведите пример семантического барьера при общении с получателем услуг.
4. Каковы требования к протоколу личного приема гражданина? Укажите обязательные реквизиты записи (не менее 5).
5. Назовите правовые основания для отказа в приеме документов у получателя социальных услуг. Какую статью ФЗ-442 вы примените?
6. Что такое «конфликтоген»? Перечислите три типичных конфликтогена в диаде «специалист — клиент».
7. Опишите структуру коммуникационного процесса (модель: отправитель → сообщение → канал → получатель → обратная связь). На каком этапе чаще всего возникают искажения?
8. Какова роль супервизии в координации командной работы социальной службы? В каких случаях супервизия обязательна?
9. Раскройте принципы построения диалога с клиентом в социальной работе (не менее 4 принципов).
10. Какие способы структурирования информации в отчете по случаю (case-менеджмент) вы знаете?
11. Дайте характеристику понятию «психологически безопасная среда» в коллективе. Какие действия руководителя способствуют её созданию?
12. В чем заключается юридическая значимость записей в карточке клиента? Какой статьей УК РФ грозит разглашение персональных данных?
13. Назовите виды невербальной обратной связи (визуальный контакт, поза, жесты). Как отличить «закрытую позу» клиента от «открытой»?
14. Алгоритм деэскалации напряжения при агрессивном поведении клиента (назовите 5 шагов).
15. Что такое «рефрейминг» и как он применяется в консультировании? Приведите пример переформулирования жалобы клиента в запрос.
16. Какие нормативные акты (ФЗ, Приказы Минтруда, локальные акты) регулируют ведение журнала регистрации обращений граждан?

17. Способы предоставления конструктивной обратной связи коллеге (модель SBI/Situation-Behavior-Impact). Приведите пример обратной связи по ситуации опоздания на совещание.
18. В чем разница между «закрытыми» и «открытыми» вопросами? Для каких целей каждый тип используется при сборе информации?
19. Этапы мотивационного консультирования. Чем он отличается от директивного подхода?
20. Требования к хранению личных дел получателей социальных услуг (сроки, ответственность).
21. Понятие «эмпатическое взаимодействие». Отличие эмпатии от симпатии в профессиональной коммуникации.
22. Структура отчета о результатах работы специалиста за месяц: перечислите разделы, которые обязательно должны быть.
23. Функции коммуникативной компетентности: информационная, регулятивная, аффективная. Раскройте каждую на примере работы с одинокой матерью.
24. Какие документы входят в состав «Личного дела получателя социальных услуг»? (минимум 5 позиций).
25. Барьеры коммуникации, связанные с низкой квалификацией специалиста (статусный, языковой, стилевой).
26. Ответственность за нарушение документооборота (административная и дисциплинарная).
27. Правила вербализации эмоций клиента (техника «отражение чувств»). Как эта техника помогает предотвратить конфликт?
28. Процедура обработки персональных данных в учреждении СО: согласие, сроки, порядок аннулирования.
29. Типы темперамента и их влияние на стиль общения специалиста. Как работать с «холеричным» клиентом?
30. Внутренний регламент организации: как он утверждается и какую роль играет в приеме граждан?
31. Виды диалога в профессиональной коммуникации (кооперативный, конфликтный, информационный).
32. Порядок систематизации обращений граждан: последовательность действий при регистрации устного обращения.
33. Что такое «позитивная обратная связь» и как её применять к коллегам для укрепления командного духа?
34. Как в отчете отразить динамику контакта с клиентом (например, повышение уровня доверия)? Приведите пример формулировки.

35. Роль невербалики в ведении личного приема: зона комфорта, взгляд, интонации.
36. Документирование отказа в предоставлении услуги: обязательные реквизиты решения.
37. Влияние профессионального выгорания на качество коммуникации специалиста. Какие меры профилактики вы знаете?
38. В чем заключается диагностика компетенций участников команды? Назовите 3 метода оценки «ролей по Белбину».
39. Основные положения ФЗ-442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» в части коммуникации (глава о правах получателя, стандарты).
40. Принципы построения эффективной внутренней коммуникации (информирование, прозрачность, обратная связь).
41. Задание. Клиентка (85 лет, одинокая) на приеме жалуется на соседей, которые «специально шумят по ночам». Вы видите, что её речь сбивчива, она повторяется. Ваши действия как специалиста: примените технику активного слушания (перефразирование + отражение чувств). Запишите пример вашей реплики.
42. Задание. Составьте «Я-сообщение» для ситуации: клиент отказывается заполнять заявление на субсидию, мотивируя это тем, что «всё равно не дадут». Ваша цель — мотивировать его к действию без давления.
43. Задание. В ходе консультации выясняется, что клиент неверно понял цель социального контракта (думает, что это «подарок от государства»). Ваша задача: разъяснить суть контракта в доступной форме. Напишите три фразы, которые вы используете для снятия иллюзий.
44. Задание. Вы — ведущий кейс-менеджер. Составьте план распределения ролей в команде (3 человека) для случая «Ребенок-инвалид, требуется организация обучения на дому + санаторно-курортное лечение + социально-психологическая поддержка родителей». Назовите, кто за что отвечает.
45. Задание. Клиент (алкогольная зависимость) приходит на прием в нетрезвом виде. Ваш алгоритм действий: откажете ли вы в приеме? Если да, сошлитесь на норму закона. Если нет, аргументируйте. Напишите первую фразу контакта.
46. Задание. Проведите анализ коммуникационного процесса: клиент жалуется, что его «никто не слушает в беседе». Определите, какой барьер (по классификации) сработал. Предложите способ коррекции.

47. Задание. В акте ЖБУ вы написали: «В квартире грязно, требуется помощь волонтеров». Исправьте эту запись в соответствии с требованиями к документированию (безоценочно, описательно).

48. Задание. Составьте план первой консультативной встречи с многодетной матерью, которая просит «все виды помощи сразу». Ваша задача: структурировать запрос и установить приоритеты. (Тема 4)

49. Задание. Клиент (пожилой, инвалид по зрению) не может подписать заявление. Каковы правовые варианты оформления? Опишите алгоритм (ФЗ-442, ст. 36).

50. Задание. Ситуация: в команде конфликт между социальным работником и психологом из-за методов работы с клиентом. Вы — руководитель. Какую стратегию медиации вы примените? Напишите 2 фразы, которые помогут снять напряжение.

51. Задание. Клиент заявляет: «Вы все тут коррумпированы!». Используя технику «присоединения», напишите ваш ответ, который переведет разговор в конструктивное русло.

52. Задание. Проведите «мозговой штурм» по задаче: «Как привлечь волонтеров для помощи одиноким пенсионерам в отдаленном районе?». Запишите 3 идеи, сгенерированные от имени команды.

53. Задание. Напишите шаблон записи в карточке клиента (визит 1): жалоба на одиночество, пенсионер, 78 лет, после потери супруга. Используйте требования к формату: без оценивания, факты + намеченный план.

54. Задание. Клиент (мигрант, плохо говорит по-русски) просит помочь с оформлением пособия. Какие адаптивные техники коммуникации вы используете? Напишите три конкретных действия.

55. Задание. Ситуация: вы ведете прием, но параллельно на телефон поступает звонок от другого клиента. Ваш алгоритм действий. Напишите фразу, которую вы скажете присутствующему клиенту.

56. Задание. Разработайте шаг-за-шагом план для молодого специалиста, который впервые идет на личный прием к клиенту (поведение, тайминг, завершение).

57. Задание. Конфликт: специалист по соцработе (стажер) и клиент (ВИЧ-инфицированный) — клиент считает, что его стыдят. Как восстановить контакт? Опишите 3 реплики специалиста.

58. Задание. Составьте сопроводительное письмо / эл. сообщение для коллеги с передачей случая: «Иванова М. И., 70 лет, нуждается в помощи сиделки, передаю вам для организации». Заполните бланк (дата, суть, срочность).

59. Задание. Разберите кейс: «Мужчина 40 лет, инвалид II группы, просит помочь в поиске работы, но отказывается от направления на переобучение». Какая техника мотивационного консультирования поможет выявить истинные причины отказа? Напишите 2 вопроса.

60. Задание. Итоговое задание: смоделируйте полный акт приема (устное обращение) по шаблону: дата, фио специалиста, фио клиента, суть обращения, действия специалиста, результат. Тема: «Жалоба на холод в квартире».

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Раздел 1. Теоретико-методологические основы эффективной коммуникации в социальной работе

Тема 1. Коммуникативная компетентность социального работника: структура, функции и барьеры. (УК-3.3)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Вопрос 1. Какие компоненты входят в структуру коммуникативной компетентности социального работника? Раскройте значение каждого компонента для эффективного взаимодействия с получателями социальных услуг.

Вопрос 2. Назовите не менее трёх основных барьеров межличностной коммуникации, с которыми сталкивается социальный работник при взаимодействии с клиентами. Предложите способы их преодоления.

Вопрос 3. Какие функции выполняет коммуникация в профессиональной деятельности социального работника? Приведите примеры реализации каждой функции в практике.

Вопрос 4. Как соотносятся коммуникативная компетентность социального работника и барьеры общения? Может ли высокий уровень коммуникативной компетентности полностью устранить барьеры? Аргументируйте ответ.

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по

выполнению и ключами правильных ответов.

Задание 1. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Какая из перечисленных ситуаций является примером семантического барьера коммуникации?

- А) Клиент не слышит специалиста из-за сильного шума в коридоре.
- Б) Социальный работник использует слово «реабилитация», а клиент понимает его как «лечение в больнице».
- В) Клиент отказывается разговаривать, потому что напуган строгим голосом сотрудника.
- Г) Специалист испытывает раздражение из-за медлительности клиента.

Задание 2. Дайте развернутый, логически структурированный ответ. Какое действие социального работника будет неэффективным для преодоления психологического барьера при установлении первого контакта с клиентом, пережившим травматический опыт?

- А) Установить постоянный зрительный контакт, не отводя взгляд.
- Б) Начать беседу с нейтральных вопросов (о дороге, погоде).
- В) Сообщить клиенту, что он может прервать разговор в любой момент.
- Г) Использовать открытые вопросы, не требующие прямого ответа.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных компонентов НЕ входит в структуру коммуникативной компетентности социального работника?

- А) Когнитивный
- Б) Эмоциональный
- В) Финансовый
- Г) Поведенческий

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой психологический феномен может вызвать барьер восприятия, когда социальный работник приписывает клиенту негативные характеристики на основе услышанного от коллег?

- А) Эмпатия
- Б) Эффект ореола

- В) Синдром самозванца
- Г) Проекция

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какая функция коммуникации реализуется, когда специалист помогает клиенту присоединиться к группе взаимопомощи?

- А) Информационная
- Б) Регулятивная
- В) Аффективная
- Г) Социально-интегративная

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что является основным условием минимизации барьеров в общении с получателями социальных услуг?

- А) Использование исключительно профессионального жаргона
- Б) Акцент на формально-деловом стиле без эмоций
- В) Рефлексия собственного состояния и анализ реакций клиента
- Г) Сокращение времени приёма до 5 минут

Тема 2. Нормативно-правовые основы документационного обеспечения личного приема граждан. (ПК-2.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Вопрос 1. Раскройте нормативно-правовую базу, регулиующую порядок личного приема граждан в органах социальной защиты населения. Назовите ключевые документы федерального уровня.

Вопрос 2. Какие основные документы оформляются по итогам личного приема граждан? Дайте характеристику каждому из них.

Вопрос 3. Какие требования предъявляются к ведению документов личного приема граждан с точки зрения юридической значимости?

Вопрос 4. Как нормы Федерального закона № 59-ФЗ влияют на процедуру фиксации устного обращения гражданина на личном приёме? Раскройте требования к содержанию записи.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению.

Задание 1. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Каким образом социальный работник должен поступить с устным обращением гражданина на личном приёме, если для его разрешения требуется провести проверку и подготовить документы?

- А) Дать устное разъяснение сразу на приёме
- Б) Завершить приём и отправить отписку заявителю
- В) Зафиксировать обращение в карточке и оформить письменный ответ в течение 30 дней
- Г) Попросить гражданина прийти в другой раз и изложить всё письменно

Задание 2. Какой именно коммуникативный барьер возникает, когда социальный работник использует в разговоре с пожилым клиентом много незнакомых юридических терминов (статья, субсидия, реструктуризация)?

- А) Психологический барьер недоверия
- Б) Семантический барьер
- В) Физический барьер
- Г) Социальный барьер статуса

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой федеральный закон является основным при ведении личного приема граждан?

- А) № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания...»
- Б) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- В) № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Г) № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов»

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. В какой срок должно быть зарегистрировано устное обращение, полученное на личном приёме?

- А) В течение 1 часа
- Б) В течение 3 рабочих дней
- В) В течение 7 дней
- Г) В день его подачи (на приёме)

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Каким документом завершается личный приём, если решение вопроса требует направления межведомственного запроса?

- А) Устной рекомендацией
- Б) Служебной запиской руководителю
- В) Административным протоколом
- Г) Акт об отказе

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что должно сделать должностное лицо, если на личном приёме выясняется, что вопрос гражданина не относится к компетенции данного учреждения?

- А) Отказать в приёме
- Б) Разъяснить, в какую организацию следует обратиться
- В) Принять обращение и перенаправить его по принадлежности
- Г) Сообщить гражданину, что его проблема не решаема

Тема 3. Межличностная коммуникация и техники установления контакта с получателями социальных услуг. (ПК-2.1, УК-3.3)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Вопрос 1. Раскройте сущность и структуру межличностной коммуникации в контексте социальной работы. Чем она отличается от бытового общения?

Вопрос 2. Опишите основные этапы установления контакта с получателем социальных услуг. Какие техники наиболее эффективны на каждом этапе?

Вопрос 3. Что такое «присоединение» к клиенту и каковы его основные невербальные маркеры?

Вопрос 4. Какова роль «Я-сообщений» в предотвращении конфликтов в общении с получателями социальных услуг?

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов.

Задание 1. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Установление контакта с тревожным получателем услуг на первой встрече начинается с:

- А) Предъявления удостоверения и паспорта учреждения.
- Б) Демонстрации папки с нормативными документами.
- В) Приветствия, спокойного тона и предложения сесть.
- Г) Объяснения всей процедуры консультирования.

Задание 2. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Техника «отражение чувств» наиболее эффективна, когда:

- А) Клиент просит дать прямую инструкцию.
- Б) Клиент находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения и не может сформулировать запрос.
- В) Необходимо срочно заполнить бланк заявления.
- Г) У специалиста закончились варианты решения проблемы.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. К невербальным средствам коммуникации, влияющим на установление контакта, относится:

- А) Темп и громкость речи.
- Б) Профессиональный жаргон.
- В) Логика аргументации.
- Г) Официальный тон.

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Барьером в межличностной коммуникации социального работника является:

- А) Уточнение информации.
- Б) Демонстрация понимания.
- В) Вынесение преждевременных оценок и советов.
- Г) Использование открытых вопросов.

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Термин, обозначающий способность социального работника понимать внутренний

мир клиента «как если бы это был его собственный мир», но без потери «как если бы»:

- А) Симпатия.
- Б) Эмпатия.
- В) Покровительство.
- Г) Наставничество.

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Для установления контакта с агрессивным клиентом в первую очередь рекомендуется:

- А) Прервать разговор и вызвать охрану.
- Б) Говорить тихим голосом и соглашаться с любыми утверждениями.
- В) Сохранять спокойствие, соблюдать дистанцию и дать клиенту «выговориться».
- Г) Перейти на «Ты» и попытаться пошутить.

Раздел 2. Практические аспекты командного взаимодействия и сопровождения клиентов

Тема 4. Консультирование в социальной сфере. (ПК-2.1)

- 1. Задания открытого типа.
- 1.1. Вопросы открытого типа.

Вопрос 1. В чем заключается основное отличие консультирования от психотерапии в социальной работе?

Вопрос 2. Назовите и кратко охарактеризуйте два основных подхода к консультированию в социальной работе (клиент-центрированный и проблемно-ориентированный).

Вопрос 3. Что такое «супервизия» в контексте консультирования и для чего она нужна социальному работнику?

Вопрос 4. Опишите структуру (этапы) одной консультационной встречи (сессии) в социальной сфере.

- 2. Задания комбинированного типа.
- 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

Задание 1. В консультировании выявлено, что клиент решает не ту проблему («симптом» вместо «корня»). Какой прием следует применить?

- А) Активное слушание без вопросов.
- Б) Конфронтацию (мягкое указание на противоречия).
- В) Выдачу готового решения.
- Г) Сменить тему разговора.

Задание 2. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. При консультировании клиента в кризисной ситуации (потеря жилья) первоочередная задача консультанта:

- А) Проработать детские травмы клиента.
- Б) Составить долгосрочный личностный план развития.
- В) Совместно с клиентом составить «план выживания» на ближайшие часы/дни.
- Г) Провести глубинное интервью о чувствах.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Принцип конфиденциальности в социальном консультировании предполагает:

- А) Абсолютное неразглашение информации (вплоть до угрозы жизни клиента).
- Б) Недопустимость ведения записей о консультации.
- В) Сохранение тайны в рамках закона, за исключением случаев, когда есть угроза жизни клиента или третьих лиц.
- Г) Обсуждение случая с коллегами без указания имени клиента.

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Техника «постановка вопросов в форме открытых вопросов» направлена на:

- А) Получение конкретного ответа «да» или «нет».
- Б) Стимулирование клиента к развернутому описанию ситуации и своих мыслей.
- В) Демонстрацию власти консультанта.
- Г) Сокращение времени беседы.

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных вариантов является признаком «запретного» совета в консультировании?

- А) Совет, данный в форме «я бы на вашем месте...».

- Б) Совет, основанный на анализе двух альтернатив.
- В) Совет, который клиент просит дать прямо.
- Г) Совет, сформулированный как вопрос: «А что если попробовать...?».

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Личный контакт с получателем услуг при консультировании направлен на:

- А) Установление дружеских отношений.
- Б) Формирование доверия и сотрудничества для решения проблемы.
- В) Сбор персональных данных любой ценой.
- Г) Демонстрацию своего интеллекта.

Тема 5. Координация командного взаимодействия. (УК-3.3)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Вопрос 1. Дайте определение понятию «распределенная ответственность» в командной работе социальной службы.

Вопрос 2. Перечислите три основные роли в команде по Р. Белбину, которые могут быть критически важны для координации в социальном проекте.

Вопрос 3. Что такое «групповая динамика» и какие стадии развития команды (по Такмену) вы знаете?

Вопрос 4. Каковы основные причины возникновения конфликтов внутри команды социальных работников?

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

Задание 1. Выберите правильный ответ и обоснуйте его. Метод «мозгового штурма» в командной работе используется для:

- А) Принятия окончательного решения.
- Б) Распределения наказаний.
- В) Генерации максимального количества идей без критики.
- Г) Выявления виновных в срыве плана.

Задание 2. Выберите правильный ответ и обоснуйте его. При разборе ошибки в работе команды («разбор полетов») фокус должен быть на:

- А) Поиске виноватого и его наказании.
- Б) Анализе системы, процессов и обстоятельств, приведших к ошибке.
- В) Игнорировании ситуации, чтобы не демотивировать команду.
- Г) Награждении того, кто нашел ошибку.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Инструмент, позволяющий визуализировать задачи, ответственных и сроки в командной работе, называется:

- А) Диаграмма Ганта или таск-трекер.
- Б) Эссе.
- В) Личный дневник.
- Г) Устная договоренность.

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Способность организовывать и руководить работой команды предполагает:

- А) Умение выполнять всю работу самому.
- Б) Умение распределять задачи, мотивировать и контролировать результат.
- В) Умение избегать любой критики.
- Г) Умение отстраниться от проблем команды.

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Эффективное командное решение в социальной работе — это:

- А) Решение, принятое единолично руководителем.
- Б) Решение, принятое голосованием большинства без обсуждения.
- В) Решение, принятое на основе консенсуса (согласия всех) после обсуждения вариантов.
- Г) Самое быстрое решение.

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Признак успешной координации команды:

- А) Наличие регулярных планерок и понятной вертикали информирования.
- Б) Каждый работает в своей «башне из слоновой кости», не зная о задачах коллег.
- В) Частая смена лидера.

Г) Отсутствие формальных встреч, «все решается на ходу».

Тема 6. Документирование результатов коммуникации и ведение профессиональной документации при личном приеме. (ПК-2.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа,

Вопрос 1. Каковы основные цели ведения протокола (записи) личного приема получателя социальных услуг?

Вопрос 2. Что такое «язык документа» и каким он должен быть в профессиональной записи социального работника?

Вопрос 3. Дайте определение термину «обезличивание персональных данных» в отчете или кейсе.

Вопрос 4. Какое значение имеет дата и время в записи о приеме?

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

Задание 1. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Лучший способ описать состояние клиента в карточке приема:

А) «Клиент выглядел страшно расстроенным и плакал».

Б) «Клиент отказался отвечать на вопросы, на глазах слезы, речь сбивчивая, тряслись руки».

В) «У клиента истерика, необходимо вмешательство психиатра».

Г) «Клиент 65 лет, проблемы с памятью».

Задание 2. Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. При заполнении Акта обследования жилищно-бытовых условий ошибкой будет:

А) Указать точный адрес и количество комнат.

Б) Описать запах и звуки («запах сырости и прокисшей еды, слышен шум дороги»).

В) Написать фразу «В квартире грязно и антисанитария».

Г) Указать, кто присутствовал при осмотре.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Персональные данные получателя социальных услуг (ФИО, адрес) относятся к информации:

- А) Конфиденциальной, с ограниченным доступом.
- Б) Открытой и доступной для всех.
- В) Публично-правовой.
- Г) Рекламной.

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Реквизит «Резолюция» на документе означает:

- А) Подпись автора документа.
- Б) Название документа.
- В) Указание руководителя о том, кому и что поручается.
- Г) Текст самого документа.

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какая запись в дневнике работы (или карточке клиента) является наиболее профессиональной?

- А) «Поговорили о жизни, клиент жаловался на здоровье».
- Б) «В ходе беседы проведена консультация по оформлению субсидии. Рекомендации даны. Следующая встреча — 15.05.26».
- В) «Часто ходит, надоел со своими проблемами».
- Г) «Клиент неадекватен».

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой документ составляется при первичном приеме гражданина для открытия личного дела?

- А) Служебная записка.
- Б) Журнал регистрации входящей корреспонденции.
- В) Заявление (собственноручное или в виде протокола/акта).
- Г) Приказ по учреждению.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для

этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и

изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех–пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20–25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15–20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома,

то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15–20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно–методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно–телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Краткосрочное психологическое консультирование в психологической службе вуза: опыт Психологической клиники СПбГУ : учебно-методическое пособие / А. В. Шаболтас, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.] ; под ред. А. В. Шаболтас, С. Н. Костроминой, Е. В. Зиновьевой. - 2-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2025. - 168 с. – ISBN 978-5-288-06469-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2248068> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Олейникова, Е.Г. Социальная политика государства. Современные проблемы управления социальной сферой : учебно-методическое пособие / Е. Г. Олейникова, С. В. Китаев ; Волгоградский институт управления – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы». – Волгоград : Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2020. - 44 с. - ISBN 978-5-7786-

0800-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2220674> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социальной сферы : учебное пособие / под ред. проф. И. А. Липского. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 384 с. - ISBN 978-5-9776-0228-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1843625> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Трусъ, А. А. Психология управления / А. А. Трусъ. - Минск : Вышэйшая школа, 2014. - 317 с.- ISBN 978-985-06-2422-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/509563> (дата обращения: 21.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.

1. Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12 дек. 1993 г. (с изм. и доп.).

2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федер. закон Рос. Федерации от 28 дек. 2013 г. № 442-ФЗ (ред. действующая).

3. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации : официальный сайт. — URL: <https://mintrud.gov.ru> (дата обращения: 14.04.2026).

8.4. Интернет–ресурсы

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

5. Материально–техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office