

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 01.07.2025 15:39:20
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Юриспруденции и социальных технологий

Кафедра

Социологии управления

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

24.04.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.23

"Социально-психологическая работа с клиентом"

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль "Социально-психологическая работа с населением"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

5 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2025

Донецк
2025

Составитель(и):

кандидат психол.наукк, доцент

_____Головлева Е.В.

Рецензент(ы):

кандидат психол.наукк, доцент

_____Данилова С.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Социально-психологическая работа с клиентом" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа Профиль "Социально-психологическая работа с населением", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 24.04.2025 протокол № 12.

Срок действия программы: 2025-2030

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от 22.04.2025 № 10

Заведующий кафедрой:

канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2029 г. №__

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов знаний о методах и технологиях социально-психологической помощи клиентам.
 Развитие умений и навыков установления и поддержания профессионального контакта с различными категориями клиентов.
 Подготовка к профессиональной деятельности в учреждениях социальной защиты, НКО, центрах поддержки.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Изучение основ психологии общения в социальной работе.
2. Освоение методов диагностики и интервенции в кризисных ситуациях.
3. Формирование практических навыков консультирования, активного слушания, эмпатии.
4. Формирование навыков распознавание типов личности клиента
5. Освоение умениями распознавать и предотвращать манипулятивные приемы со стороны клиентов
6. Сформировать умения и навыки начальной психодиагностики личности клиента на основе наблюдения за его внешними проявлениями поведения
7. Развитие способности к анализу профессиональных кейсов и выработке стратегии помощи.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Социально-психологическая работа с клиентом" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Психология

Введение в профессию "Социальная работа"

Основы психоконсультирования

Социальная психология

Социальная работа с молодежью

Социальная профилактика

Социальное сопровождение семьи

1.3.2. Дисциплина "Социально-психологическая работа с клиентом" выступает опорой для следующих элементов:

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-1.7: Способен анализировать социальные, психологические и культурные факторы, влияющие на условия жизни клиентов и их благополучие

Знать:

Уровень 1	Основные социальные, психологические и культурные факторы, влияющие на жизнедеятельность и адаптацию клиента в обществе.
Уровень 2	Теоретические подходы к анализу жизненной ситуации клиента (биопсихосоциальная модель, системный подход и др.).
Уровень 3	Типологию уязвимых групп клиентов и характерные для них факторы риска и ресурсы.

Уметь:

Уровень 1	Выявлять и классифицировать ключевые факторы, влияющие на клиента в конкретной социальной ситуации.
Уровень 2	Осуществлять сравнительный анализ влияния разных факторов (например, психотравмирующих событий, социального статуса, культурной среды).
Уровень 3	Делать обоснованные выводы о степени влияния внешней среды на состояние клиента и его поведение

Владеть:

Уровень 1	Навыками комплексного анализа клиентской ситуации с учетом социального контекста, психологических особенностей и культурной идентичности.
Уровень 2	Методами сбора и интерпретации информации о жизненных условиях клиента (интервью, наблюдение, анализ документов).
Уровень 3	Техниками представления результатов анализа в виде обоснованных рекомендаций для построения плана помощи или сопровождения.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-1.8: Способен разрабатывать и реализовывать индивидуализированные программы социально-психологической помощи, учитывая психологические потребности и особенности клиентов

Знать:	
Уровень 1	Принципы и этапы построения индивидуальной программы социально-психологической помощи.
Уровень 2	Классификацию психологических потребностей клиентов различных категорий (дети, пожилые, пострадавшие от насилия, инвалиды и др.).
Уровень 3	Основные методы и техники социально-психологического сопровождения и реабилитации.
Уметь:	
Уровень 1	Оценивать потребности и ресурсы клиента на основе первичной диагностики и наблюдения.
Уровень 2	Разрабатывать цели, задачи и шаги индивидуальной программы помощи, ориентируясь на конкретную ситуацию клиента.
Уровень 3	Подбирать и применять адекватные методы работы (консультирование, сопровождение, тренинговые форматы и др.) с учетом психологических особенностей клиента.
Владеть:	
Уровень 1	Навыками планирования и документирования индивидуальной программы помощи (включая структуру, сроки, механизмы реализации).
Уровень 2	Инструментами оценки эффективности реализации программы и необходимости её коррекции.
Уровень 3	Техниками адаптации программ под изменяющиеся жизненные обстоятельства клиента и уровня его включенности в процесс.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОПК-3.2: Составляет структурированные отчеты о результатах социально-психологической работы с клиентами, соблюдая требования к оформлению, а также учитывает индивидуальные особенности клиента и цели работы</i>	
Знать:	
Уровень 1	Основные требования к оформлению документации в сфере социальной работы (отчеты, заключения, протоколы консультаций).
Уровень 2	Структуру и содержание аналитического отчета по результатам социально-психологической работы.
Уровень 3	Принципы учета индивидуальных психологических и социальных особенностей клиента при подготовке отчетных материалов.
Уметь:	
Уровень 1	Анализировать результаты взаимодействия с клиентом и систематизировать информацию для включения в отчет.
Уровень 2	Формулировать выводы и рекомендации, соответствующие целям работы и особенностям случая.
Уровень 3	Адаптировать стиль и язык отчета в зависимости от предполагаемого получателя (специалист, руководство, клиент и т.д.).
Владеть:	
Уровень 1	Навыками структурирования текста отчета в логической последовательности (введение, описание случая, анализ, выводы, рекомендации).
Уровень 2	Техниками корректного описания поведенческих проявлений и эмоциональных состояний клиента с соблюдением профессиональной этики.
Уровень 3	Инструментами цифровой или бумажной фиксации информации (шаблоны отчетов, электронные формы, базы данных).

В результате освоения дисциплины "Социально-психологическая работа с клиентом"

3.1	Знать:
	Основы социально-психологической теории взаимодействия с клиентами в социальной работе.
	Ключевые понятия, принципы и методы социально-психологической помощи и сопровождения.
	Этические и профессиональные нормы взаимодействия с различными категориями клиентов.
3.2	Уметь:
	Устанавливать и поддерживать профессиональный контакт с клиентами с учётом их возрастных, социальных и психологических особенностей.
	Применять методы первичной диагностики состояния клиента, выявлять потребности и ресурсы.

	Разрабатывать и реализовывать индивидуальные и групповые формы социально-психологической поддержки.
3.3 Владеть:	
	Навыками эмпатического и конструктивного общения, активного слушания, консультативного диалога.
	Приёмами анализа клиентской ситуации и принятия решений в рамках профессиональных задач.
	Инструментами оформления и ведения профессиональной документации по результатам работы с клиентом.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Социально-психологическая работа с клиентом" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Социально-психологическая работа с клиентом" составляет 5 зачётные единицы, 180 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Психология общения и психодиагностика в социальной работе						
Основы психологии общения в работе социального работника: виды, уровни, барьеры, специфика взаимодействия с уязвимыми группами. /Лек/	7	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Основы психологии общения в работе социального работника: виды, уровни, барьеры, специфика взаимодействия с уязвимыми группами. /Сем зан/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Основы психологии общения в работе социального работника: виды, уровни, барьеры, специфика взаимодействия с уязвимыми группами. /Ср/	7	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Типология личности клиента, стили взаимодействия и способы установления доверительного контакта. /Лек/	7	4	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Типология личности клиента, стили	7	6	ПКс-1.7	Л1.1	0	

взаимодействия и способы установления доверительного контакта. /Сем зан/			ПКс-1.8	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3		
Типология личности клиента, стили взаимодействия и способы установления доверительного контакта. /Ср/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Наблюдение за невербальными проявлениями поведения как метод первичной диагностики. /Лек/	7	4	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Наблюдение за невербальными проявлениями поведения как метод первичной диагностики. /Сем зан/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Наблюдение за невербальными проявлениями поведения как метод первичной диагностики. /Ср/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Распознавание манипулятивных стратегий со стороны клиентов и методы профилактики профессионального выгорания. /Лек/	7	4	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Распознавание манипулятивных стратегий со стороны клиентов и методы профилактики профессионального выгорания. /Сем зан/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Распознавание манипулятивных стратегий со стороны клиентов и методы профилактики профессионального выгорания. /Ср/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Этические аспекты восприятия и оценки личности клиента. /Сем зан/	7	4	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Этические аспекты восприятия и оценки личности клиента. /Ср/	7	6	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психология общения и психодиагностика в социальной работе /Конс/	7	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Раздел 2. Методы консультирования и кризисной интервенции в работе с клиентом						
Понятие и классификация кризисных	8	2	ПКс-1.7	Л1.1	0	

ситуаций в социальной работе /Лек/			ПКс-1.8	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3		
Понятие и классификация кризисных ситуаций в социальной работе /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Понятие и классификация кризисных ситуаций в социальной работе /Ср/	8	4	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психологические механизмы кризиса и стрессоустойчивость /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психологические механизмы кризиса и стрессоустойчивость /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психологические механизмы кризиса и стрессоустойчивость /Ср/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Методы выявления и диагностики кризисного состояния клиента /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Методы выявления и диагностики кризисного состояния клиента /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Методы выявления и диагностики кризисного состояния клиента /Ср/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Основы построения доверительного контакта в кризисной ситуации /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Основы построения доверительного контакта в кризисной ситуации /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Основы построения доверительного контакта в кризисной ситуации /Ср/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Навыки активного слушания и эмпатии как	8	2	ПКс-1.7	Л1.1	0	

базовые инструменты помощи /Лек/			ПКс-1.8	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3		
Навыки активного слушания и эмпатии как базовые инструменты помощи /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Навыки активного слушания и эмпатии как базовые инструменты помощи /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Техники вербального и невербального взаимодействия в кризисе /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Техники вербального и невербального взаимодействия в кризисе /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Техники вербального и невербального взаимодействия в кризисе /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Принципы и этапы кризисной интервенции /Лек/	8	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Принципы и этапы кризисной интервенции /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Принципы и этапы кризисной интервенции /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Профилактика и работа с манипуляциями в поведении клиента /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Профилактика и работа с манипуляциями в поведении клиента /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Профилактика и работа с манипуляциями в поведении клиента /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	

Психологическая помощь в острых и посткризисных состояниях /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психологическая помощь в острых и посткризисных состояниях /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Психологическая помощь в острых и посткризисных состояниях /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Разработка и реализация индивидуальных программ социально-психологической /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Разработка и реализация индивидуальных программ социально-психологической /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Разработка и реализация индивидуальных программ социально-психологической /Ср/	8	3	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Анализ профессиональных кейсов и выработка стратегии помощи /Лек/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Анализ профессиональных кейсов и выработка стратегии помощи /Сем зан/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Анализ профессиональных кейсов и выработка стратегии помощи /Ср/	8	2	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Документирование и отчетность по результатам социально-психологической работы с клиентом /Лек/	8	2	ОПК-3.2 ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Документирование и отчетность по результатам социально-психологической работы с клиентом /Сем зан/	8	2	ОПК-3.2 ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Документирование и отчетность по результатам социально-психологической работы с клиентом /Ср/	8	1	ОПК-3.2 ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	

Методы консультирования и кризисной интервенции в работе с клиентом /Конс/	8	2	ОПК-3.2 ПКс-1.7 ПКс-1.8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
--	---	---	-------------------------------	---	---	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционные образовательные технологии Технология проблемного обучения Технология игрового обучения*	Технология проведения учебной дискуссии*	Технология индивидуализированного обучения	Технология объяснительно-иллюстративного обучения	Технология балльно-рейтингового контроля	Технологии мультимедийного обучения	Мультимедиа-лекции в режиме реального времени по расписанию с обратной связью	Инновационные техники	Техники группового взаимодействия*	Инновационные методы	Диалоговая лекция	Проблемная лекция	Методика развития критического мышления
---	--	--	---	--	-------------------------------------	---	-----------------------	------------------------------------	----------------------	-------------------	-------------------	---

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	С. А. Безгодова, С. В. Васильева, Ю. Е. Гусева [и др.]	Общая и социальная психология : учебно-методическое пособие (192 с.)	Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2024
Л1.2	Н. В. Бурко, М. В. Орехова, Н. И. Шитакова	Психология: учебно-методическое пособие (126 с.)	Орел : ОрелГАУ, 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	С. В. Данилова	Методы психологической диагностики в практике социальной работы: учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательного программы магистратуры направления подготовки 39.04.02 «Социальная работа» очной формы обучения (173 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л2.2	П.Д.Павленка	Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учебное пособие (379 с.)	М. : ИНФРА-М, 2011
Л2.3	Бодров В. А.	Психологический стресс: развитие и преодоление : учебник (528 с.)	Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com/
Э3	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru/
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Microsoft PowerPoint для презентаций ; Microsoft Word для выполнения эссе и рефератов; поисковых систем Yandex и др.; организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты и "VK"			

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, для проведения занятий семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: лекционная аудитория

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, читальный зал, учебный корпус 6. Адрес: г. Донецк, ул. Артема 94.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**5.1. Контрольные вопросы и задания**

1. Понятие и структура психологии общения в социальной работе.
2. Виды и уровни общения в социально-психологической практике.
3. Коммуникативные барьеры в работе социального работника с клиентом.
4. Особенности взаимодействия с уязвимыми категориями клиентов.
5. Типология личности клиента и её значение в выборе тактики взаимодействия.
6. Стили взаимодействия с клиентами: описание, плюсы и ограничения.
7. Этапы установления доверительного контакта с клиентом.
8. Этические нормы в восприятии и оценке личности клиента.
9. Принципы недирективного подхода в общении с клиентом.
10. Стратегии поведения специалиста при работе с агрессивным клиентом.
11. Методы первичной диагностики личности клиента в социальной работе.
12. Наблюдение как инструмент оценки психоэмоционального состояния.
13. Невербальные проявления: типы и диагностическое значение.
14. Анализ речевого поведения клиента в кризисной ситуации.
15. Распознавание симптомов дезадаптации при первичной встрече.
16. Трудности диагностики при скрытой форме психологических нарушений.
17. Дифференциация состояний тревоги и стресса у клиента.
18. Роль субъективной оценки клиента в процессе диагностики.
19. Основные индикаторы кризисного состояния, выявляемые в ходе беседы.
20. Принципы сбора анамнеза и клиентской информации.
21. Понятие манипулятивного поведения и его проявления в практике.
22. Типы манипуляций, характерные для социально зависимых клиентов.
23. Техники нейтрализации манипулятивных стратегий.
24. Роль границ в профессиональном взаимодействии.
25. Способы саморегуляции и профилактики эмоционального выгорания.
26. Особенности манипулятивного поведения у клиентов с ПТСР.
27. Механизмы психологической защиты у манипуляторов.
28. Как различать манипуляцию и реальную потребность клиента?
29. Этика отказа в услуге при наличии манипулятивного запроса.
30. Последствия игнорирования манипуляций в клиентской практике.
31. Понятие и типология кризисных ситуаций в социальной работе.
32. Психологические механизмы кризиса: распад, защита, адаптация.
33. Адаптационные и дезадаптационные реакции на стресс.
34. Модели реагирования клиента на критическую ситуацию.
35. Диагностика кризисного состояния: подходы и инструменты.
36. Алгоритм действий специалиста при работе с клиентом в остром кризисе.
37. Основы построения доверительного контакта с клиентом в состоянии травмы.
38. Специфика коммуникации с клиентом в эмоциональном шоке.
39. Методы стабилизации и поддержания клиента в кризисе.
40. Психологическая помощь в посткризисный период: цели и формы.
41. Принципы построения индивидуальной программы сопровождения клиента.
42. Структура программы социально-психологической помощи.
43. Критерии оценки эффективности оказанной помощи.
44. Ошибки при составлении индивидуального плана и пути их коррекции.
45. Анализ профессионального кейса: структура, диагностика, стратегия.
46. Способы рефлексии и оценки своей профессиональной деятельности.
47. Взаимодействие с другими специалистами при разработке программ помощи.

48. Требования к документированию работы с клиентом.
49. Структура итогового отчета о социально-психологической работе.
50. Особенности ведения документации с учетом конфиденциальности и прав клиента.

5.2. Темы письменных работ

1. Основы психологии общения и взаимодействия с клиентом
 1. Роль общения в профессиональной деятельности социального работника
 2. Барьеры в коммуникации с уязвимыми группами населения
 3. Специфика установления доверительного контакта с клиентом
 4. Этика и эмпатия в социально-психологической помощи
 5. Особенности взаимодействия с пожилыми клиентами: психологические аспекты
 6. Коммуникативные стили и их влияние на результат работы с клиентом
 7. Принципы построения партнерского общения в кризисной ситуации
 8. Психология первого впечатления в практике социальной работы
2. Личность клиента и особенности поведения
 9. Типология личности клиента: применение в практике
 10. Особенности поведения тревожного, агрессивного и замкнутого клиента
 11. Как «читать» клиента: значение невербальных сигналов
 12. Манипулятивное поведение клиента: как распознать и реагировать?
 13. Психологическая защита клиента как препятствие в коммуникации
 14. Этические дилеммы при работе с манипулятивным поведением
 15. Влияние личных установок специалиста на оценку клиента
3. Диагностика и наблюдение
 16. Методы первичной оценки психологического состояния клиента
 17. Роль наблюдения в выявлении психологических трудностей
 18. Поведенческая диагностика: что может рассказать мимика и жесты?
 19. Практика социального интервью как способ диагностического взаимодействия
 20. Диагностические ошибки: что важно учитывать специалисту?
4. Кризисные ситуации и интервенция
 21. Психологическая помощь в условиях острого кризиса
 22. Этапы кризисной интервенции: от дестабилизации к стабилизации
 23. Работа с семьей в ситуации кризиса: системный подход
 24. Помощь клиентам с посттравматическим стрессовым расстройством (ПТСР)
 25. Особенности работы с клиентом, пережившим утрату
 26. Как говорить с человеком в состоянии эмоционального шока
 27. Методы экстренной психологической поддержки: обзор и критика
5. Практические навыки специалиста
 28. Активное слушание и эмпатия: ключевые компетенции специалиста
 29. Вербальные и невербальные техники взаимодействия в кризисе
 30. Профилактика профессионального выгорания социального работника
 31. Особенности фасилитации и медиации в конфликтных ситуациях
 32. Как сохранять профессиональные границы в сложных кейсах
 33. Принципы адаптации клиента после кризиса: долгосрочное сопровождение
6. Программы помощи, кейсы и документация
 34. Индивидуальная программа сопровождения клиента: структура и цели
 35. Работа над кейсом: от запроса клиента до плана помощи
 36. Как оценить эффективность социально-психологической помощи
 37. Документирование процесса взаимодействия с клиентом: что важно?
 38. Конфиденциальность и правовая защита клиента в документации
 39. Сложные кейсы в практике специалиста: анализ и рекомендации
 40. Взаимодействие специалистов разных профилей в сопровождении клиента

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Социально-психологическая работа с клиентом" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Социально-психологическая работа с клиентом" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, Дискуссия, Доклад, сообщение, Творческое задание

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для успешного освоения содержания дисциплины необходимо посещать лекции, принимать активное участие в работе на семинарском занятии, выполнить все практические задания, а также выполнять задания, предлагаемые преподавателем для самостоятельного изучения.

2. Лекция. На лекционных занятиях необходимо конспектировать изучаемый материал. Обязательно записывайте ключевые моменты (определение, факты, правила и т.д.). Если по содержанию материала возникают вопросы, запишите их и задайте по окончании лекции или на семинарском занятии. Перед следующей лекцией обязательно прочитайте предыдущую, чтобы актуализировать знания и осознанно приступить к освоению нового материала.

3. Семинарское занятие – это форма работы, где студенты максимально активно участвуют в обсуждении темы. Для подготовки к семинару необходимо иметь план семинарского занятия.

Самостоятельную подготовку к семинарскому занятию необходимо начинать с изучения понятийного аппарата темы. Рекомендуем использовать справочную литературу (словари, справочники, энциклопедии). На семинарское занятие выносятся обсуждения не одного вопроса, поэтому важно просматривать и изучать все вопросы семинара, но один из вопросов исследовать наиболее глубоко, с использованием дополнительных источников (в том числе тех, которые вы нашли самостоятельно). Не нужно пересказывать лекцию.

Важно помнить, что любой источник должен нести достоверную информацию, особенно это относится к Internet-ресурсам. При использовании Internet - ресурсов в процессе подготовки не нужно их автоматически «скачивать», они должны быть проанализированы. Не нужно «скачивать» готовые рефераты, так как их однообразие преподаватель сразу выявляет, кроме того, они могут быть сомнительного качества. В процессе изучения темы анализируйте несколько источников. Используйте периодическую печать - специальные журналы. Полезна работа с электронными учебниками и учебными пособиями в Internet-библиотеках. В процессе подготовки и построения ответов при выступлении не просто пересказывайте рассмотренный материал, но и выражайте свою личностно-профессиональную оценку прочитанного. Принимайте участие в дискуссиях, круглых столах, так как они развивают ваши навыки коммуникативного общения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ»**

**Факультет Юриспруденции и социальных технологий
Кафедра Социологии управления**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю) «Социально-психологическая работа с клиентом»

Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Профиль	Социальная работа
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная

Донецк
2025

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Социально-психологическая работа с клиентом» для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 39.03.02 Социальная работа (профиль Социально-психологическая работа с населением) очной формы обучения

Автор(ы),
разработчик(и): Доцент, канд.психол.наук, доцент Е.В.Головлева
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании ПМК
кафедры

«Социальная работа»

Протокол заседания ПМК от

18.04.2025

№9

дата

Председатель ПМ К

Е.В.Головлева

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

Социологии управления

Протокол заседания кафедры от

22.04.2025

№ 10

дата

Заведующий кафедрой

Я.А.Зырина

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Социально-психологическая работа с клиентом»

1.1 Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля) (сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриат
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Профиль	Социально-психологическая работа с населением
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Вариативная часть
Формы текущего контроля	Устный опрос, Дискуссия, Доклад, сообщение, Творческое задание
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	5
Семестр	7-8
Общая трудоемкость (академ. часов)	180
Аудиторная контактная работа:	94
Лекционные занятия	14/24
Практические занятия	-
Семинарские занятия	28/24
Самостоятельная работа	26/31
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет/Экзамен

Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индкатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ОПК-3: Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-3.2: Составляет структурированные отчеты о результатах социально-психологической работы с клиентами, соблюдая требования к оформлению, а также учитывает индивидуальные особенности клиента и цели работы	Знать:	
		1. Основные требования к оформлению документации в сфере социальной работы (отчеты, заключения, протоколы консультаций).	З-1
		2. Структуру и содержание аналитического отчета по результатам социально-психологической работы	З-2
		3. Принципы учета индивидуальных психологических и социальных особенностей клиента при подготовке отчетных материалов.	З-3
		Уметь:	
		1. Анализировать результаты взаимодействия с клиентом и систематизировать информацию для включения в отчет.	У-1
		2. Формулировать выводы и рекомендации, соответствующие целям работы и особенностям случая.	У-2
		3. Адаптировать стиль и язык отчета в зависимости от предполагаемого получателя (специалист, руководство, клиент и т.д.).	У-3
		Владеть:	
		1. Навыками структурирования текста отчета в логической последовательности (введение, описание случая, анализ, выводы, рекомендации).	В-1
		2. Техниками корректного описания поведенческих проявлений и эмоциональных состояний клиента с соблюдением профессиональной этики.	В-2
		3. Инструментами цифровой или бумажной фиксации информации	В-3

		(шаблоны отчетов, электронные формы, базы данных).	
<i>ПКс-1: Способен анализировать и оценивать обстоятельства, которые могут негативно повлиять на условия жизни граждан, выявлять их индивидуальные потребности и на основе этого разрабатывать социальный диагноз и индивидуальные программы предоставления социальных услуг с учетом психологических аспектов</i>	<i>ПКс-1.7: Способен анализировать социальные, психологические и культурные факторы, влияющие на условия жизни клиентов и их благополучие</i>	Знать:	
		1. Основные социальные, психологические и культурные факторы, влияющие на жизнедеятельность и адаптацию клиента в обществе.	3-1
		2. Теоретические подходы к анализу жизненной ситуации клиента (биопсихосоциальная модель, системный подход и др.).	3-2
		3. Типологию уязвимых групп клиентов и характерные для них факторы риска и ресурсы.	3-3
		Уметь:	
		1. Выявлять и классифицировать ключевые факторы, влияющие на клиента в конкретной социальной ситуации.	У-1
		2. Осуществлять сравнительный анализ влияния разных факторов (например, психотравмирующих событий, социального статуса, культурной среды).	У-2
		3. Делать обоснованные выводы о степени влияния внешней среды на состояние клиента и его поведение	У-3
		Владеть:	
		1. Навыками комплексного анализа клиентской ситуации с учетом социального контекста, психологических особенностей и культурной идентичности.	В-1
	<i>ПКс-1.8: Способен разрабатывать и реализовывать индивидуализированные программы социально-психологической помощи,</i>	2. Методами сбора и интерпретации информации о жизненных условиях клиента (интервью, наблюдение, анализ документов).	В-2
		3. Техниками представления результатов анализа в виде обоснованных рекомендаций для построения плана помощи или сопровождения.	В-3
		Знать:	
		1. Принципы и этапы построения индивидуальной программы социально-психологической помощи.	3-1

	учитывая психологические потребности и особенности клиентов	2. Классификацию психологических потребностей клиентов различных категорий (дети, пожилые, пострадавшие от насилия, инвалиды и др.).	3-2
		3. Основные методы и техники социально-психологического сопровождения и реабилитации.	3-3
		Уметь:	
		1. Оценивать потребности и ресурсы клиента на основе первичной диагностики и наблюдения.	У-1
		2. Разрабатывать цели, задачи и шаги индивидуальной программы помощи, ориентируясь на конкретную ситуацию клиента	У-2
		3. Подбирать и применять адекватные методы работы (консультирование, сопровождение, тренинговые форматы и др.) с учетом психологических особенностей клиента.	У-3
		Владеть:	
		1. Навыками планирования и документирования индивидуальной программы помощи (включая структуру, сроки, механизмы реализации).	В-1
		2. Инструментами оценки эффективности реализации программы и необходимости её коррекции.	В-2
		3. Техниками адаптации программ под изменяющиеся жизненные обстоятельства клиента и уровня его включенности в процесс.	В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
1.	Тема 1.1. Основы психологии общения в работе социального работника: виды, уровни, барьеры, специфика взаимодействия с уязвимыми группами.	7	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение

2.	Тема 1.2. Типология личности клиента, стили взаимодействия и способы установления доверительного контакта	7	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
3.	Тема 1.3. Наблюдение за невербальными проявлениями поведения как метод первичной диагностики	7	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
4.	Тема 1.4 Распознавание манипулятивных стратегий со стороны клиентов и методы профилактики профессионального выгорания.	7	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
5.	Тема 1.5 Этические аспекты восприятия и оценки личности клиента.	7	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
6.	Тема 2.1 Понятие и классификация кризисных ситуаций в социальной работе	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
7	Тема 2.2 Психологические механизмы кризиса и стрессоустойчивость	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
8	Тема 2.3 Методы выявления и диагностики кризисного состояния клиента	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
9	Тема 2.4 Основы построения доверительного контакта в кризисной ситуации	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
10	Тема 2.5 Навыки активного слушания и эмпатии как базовые инструменты помощи	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
11	Тема 2.6 Техники вербального и невербального взаимодействия в кризисе	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
12	Тема 2.7 Принципы и этапы кризисной интервенции	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
13	Тема 2.8 Профилактика и работа с манипуляциями в поведении клиента	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
14	Тема 2.9 Психологическая помощь в острых и посткризисных состояниях	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
15	Тема 2.10 Разработка и реализация индивидуальных программ социально-психологической	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
16	Тема 2.11 Анализ профессиональных кейсов и выработка стратегии помощи	8	ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение
17	Тема 2.12 Документирование и отчетность по результатам социально-психологической работы с клиентом	8	ОПК-3.2 ПКс-1.7 ПКс-1.8	Устный опрос, Доклад, сообщение

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«Социально-психологическая работа с клиентом»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
	ЛЗ	СЗ		Σ за тему	КС	Т	СР	Р*
		УО*	ДС*					
Р.1.Т.1.1	1	8	5	14	50	50	1	5
Р.1.Т.1.2	1	8	5	14			1	5
Р.1.Т.1.3	1	8	5	14			1	5
Р.1.Т.1.4	1	8	5	14			1	5
Р.1.Т.1.5	1	8	5	14			1	5
Итого: 1006	5	40	25	70			5	25
Р.2.Т.2.1	1	4	1	6	50	50	1	1
Р. 2.Т.2.2	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.3	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.4	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.5	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.3	1	4	2	7			1	1
Р. 2.Т.2.7	1	4	2	7			1	1
Р. 2.Т.2.8	1	4	2	7			1	1
Р. 2.Т.2.9	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.10	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.11	1	4	1	6			1	1
Р. 2.Т.2.12	1	4	2	7			1	1
Итого: 1006	12	48	16	76			12	12

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ДС – доклад, сообщение;

СЗ – семинарское занятие;

Т-тест;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат;

СР – самостоятельная работа обучающегося

Научно-педагогический работник, ответственный за проведение всех видов занятий по конкретной дисциплине (модулю), сам распределяет баллы по видам работы исходя из 100-балльной системы.

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
РАЗДЕЛ 1. Психология общения и психодиагностика в социальной работе	
Тема 1.1. Основы психологии общения в работе социального работника: виды, уровни, барьеры, специфика взаимодействия с уязвимыми группами.	1 Какие виды общения выделяют в психологии и как они проявляются в практике социального работника? 2 Что включает в себя структура общения и какие уровни взаимодействия можно выделить при работе с клиентом? 3 Какие барьеры могут возникать в процессе общения между социальным работником и клиентом? Приведите примеры. 4 Каковы особенности установления контакта с представителями уязвимых социальных групп (инвалиды, пожилые, бездомные, беженцы)? 5 Почему важно развивать навыки активного слушания и эмпатии при работе с уязвимыми категориями клиентов?
Тема 1.2. Типология личности клиента, стили взаимодействия и способы установления доверительного контакта	1 Какие существуют основные типологии личности, применимые в социальной работе, и в чём их практическое значение? 2 Как особенности личности клиента влияют на выбор стиля взаимодействия социального работника? 3 Назовите и охарактеризуйте основные стили профессионального взаимодействия с клиентом.

	4 Какие этапы включает процесс установления доверительного контакта с клиентом? 5 Назовите основные факторы, способствующие или препятствующие формированию доверия в профессиональном общении
Тема 1.3. Наблюдение за невербальными проявлениями поведения как метод первичной диагностики	1 Что включает в себя понятие "невербальное поведение", и какие его основные компоненты можно выделить при наблюдении за клиентом? 2 Какие невербальные сигналы могут свидетельствовать о тревожности, замкнутости или агрессии клиента? 3 Каковы преимущества наблюдения как метода первичной диагностики в социальной работе? 4 В чём может заключаться ошибка интерпретации невербальных сигналов, и как их избежать? 5 Какие особенности поведения специалист должен учитывать при наблюдении за клиентами из уязвимых групп?
Тема 1.4 Распознавание манипулятивных стратегий со стороны клиентов и методы профилактики профессионального выгорания.	1 Что такое манипулятивное поведение клиента, и в каких формах оно может проявляться в практике социального работника? 2 Какие типы клиентов чаще всего склонны к использованию манипуляций, и как специалист может их распознать? 3 Какие тактики позволяют специалисту корректно реагировать на манипуляции, не нарушая профессиональной этики? 4 Что такое профессиональное выгорание, каковы его основные признаки у специалистов «помогающих профессий»? 5 Назовите эффективные методы профилактики профессионального выгорания у социального работника.
Тема 1.5 Этические аспекты восприятия и оценки личности клиента.	1 Какие основные этические принципы должен соблюдать социальный работник при восприятии и оценке личности клиента? 2 Почему важно избегать стереотипов и предвзятых суждений при взаимодействии с клиентами? 3 Как специалисту сохранять баланс между объективной оценкой состояния клиента и эмпатией? 4 В чём заключается риск морального осуждения клиента, и как его избежать в профессиональной деятельности? 5 Как социальный работник может использовать обратную связь, не нарушая достоинства клиента?
РАЗДЕЛ 2. Методы консультирования и кризисной интервенции в работе с клиентом	
Тема 2.1 Понятие и классификация кризисных ситуаций в социальной работе	1 Что понимается под кризисной ситуацией в контексте социальной работы? 2 Каковы основные причины возникновения кризисных ситуаций у клиентов социальных служб? 3 Какие типы кризисов выделяются в социальной работе?

	4 Чем отличаются острые и хронические кризисные состояния, и как это влияет на работу специалиста? 5 Почему важно для социального работника уметь классифицировать кризисные ситуации?
Тема 2.2 Психологические механизмы кризиса и стрессоустойчивость	1 Какие психологические механизмы запускаются у человека в условиях кризисной ситуации? 2 Чем отличается реакция на кризис у стрессоустойчивого и нестабильного клиента? 3 Что такое стрессоустойчивость и какие её основные компоненты? 4 Какие личностные и внешние ресурсы помогают человеку справляться с кризисом? 5 Как социальный работник может способствовать развитию стрессоустойчивости у клиента?
Тема 2.3 Методы выявления и диагностики кризисного состояния клиента	1 Какие внешние признаки могут свидетельствовать о нахождении клиента в кризисном состоянии? 2 Какие методы применяются в социальной работе для первичного выявления кризисного состояния? 3 Чем отличается субъективная и объективная оценка состояния клиента в кризисе? 4 Как использовать технику активного слушания при диагностике кризиса? 5 Какие ошибки могут допустить специалисты при диагностике кризисного состояния и как их избежать?
Тема 2.4 Основы построения доверительного контакта в кризисной ситуации	1 Почему установление доверительного контакта особенно важно при работе с клиентом, находящимся в кризисе? 2 С чего начинается построение доверия в первой встрече с клиентом в кризисной ситуации? 3 Какие коммуникативные приёмы способствуют установлению доверия в кризисной беседе? 4 Какие ошибки в поведении специалиста могут разрушить доверительный контакт с клиентом в кризисе? 5 Какую роль играет стабильность, последовательность и открытость в поддержании доверия в процессе помощи?
Тема 2.5 Навыки активного слушания и эмпатии как базовые инструменты помощи	1 Что включает в себя понятие «активное слушание» и какие его основные компоненты? 2 Чем отличается эмпатия от сочувствия и почему она важна в профессиональном взаимодействии с клиентом? 3 Какие фразы и приёмы помогают специалисту показать клиенту, что его действительно слушают и понимают? 4 Как невербальное поведение специалиста может усиливать или ослаблять эффект активного слушания? 5 Какие трудности могут возникать при попытке проявить эмпатию, и как их преодолевать?
Тема 2.6 Техники вербального и невербального общения	1 Какие особенности вербального общения следует

невербального взаимодействия в кризисе	учитывать при взаимодействии с клиентом в кризисной ситуации? 2 Какие невербальные сигналы специалиста помогают создать атмосферу безопасности и доверия? 3 Назовите основные ошибки в вербальном и невербальном поведении, которых следует избегать при общении с клиентом в кризисе. 4 Как специалист может использовать паузы и молчание как инструмент поддержки в кризисной беседе? 5 Какие слова, фразы и интонации могут усиливать тревожность клиента, а какие — снижать её?
Тема 2.7 Принципы и этапы кризисной интервенции	1 В чём заключается основная цель кризисной интервенции в социальной работе? 2 Назовите ключевые принципы, которыми должен руководствоваться специалист при проведении кризисной интервенции. 3 Каковы основные этапы кризисной интервенции и что происходит на каждом из них? 4 Какие действия специалиста особенно важны на первом этапе работы с клиентом в кризисе? 5 Какие риски и ограничения могут возникнуть при проведении кризисной интервенции, и как их минимизировать?
Тема 2.8 Профилактика и работа с манипуляциями в поведении клиента	1 Что считается манипулятивным поведением клиента в социально-психологической работе и как оно может проявляться? 2 Почему важно уметь распознавать манипуляции на ранних этапах взаимодействия с клиентом? 3 Какие типичные стратегии манипуляции используют клиенты и как специалист может на них реагировать? 4 Какие профилактические меры помогают не допустить втягивания специалиста в манипулятивную игру? 5 Какова роль профессиональных границ в работе с манипулятивным клиентом и как их правильно выстраивать?
Тема 2.9 Психологическая помощь в острых и посткризисных состояниях	1 Какие основные задачи ставятся при оказании психологической помощи клиентам в острых кризисных состояниях? 2 Чем отличается помощь в остром кризисе от поддержки в посткризисный период? 3 Какие методы и техники применяются для стабилизации эмоционального состояния клиента в острой фазе кризиса? 4 Каковы особенности сопровождения клиента в посткризисный период и какие формы поддержки считаются наиболее эффективными? 5 Какие факторы влияют на успешность психологической помощи в острых и посткризисных

	состояниях?
Тема 2.10 Разработка и реализация индивидуальных программ социально-психологической	1 Какие ключевые этапы включает процесс разработки индивидуальной программы социально-психологической помощи клиенту? 2 Как учитываются психологические потребности и особенности клиента при составлении индивидуальной программы? 3 Какие методы и формы социально-психологической помощи могут быть включены в индивидуальную программу? 4 Как осуществляется мониторинг и оценка эффективности реализуемой индивидуальной программы? 5 Какие трудности могут возникнуть при реализации индивидуальной программы и как их преодолевать?
Тема 2.11 Анализ профессиональных кейсов и выработка стратегии помощи	1 Какие основные этапы включает анализ профессионального кейса в социально-психологической работе с клиентом? 2 Как определить ключевые проблемы и потребности клиента при разборе кейса? 3 Какие методы используются для выработки эффективной стратегии помощи на основе анализа кейса? 4 Как учитывать индивидуальные особенности клиента при разработке стратегии социально-психологической помощи? 5 В чем заключается роль рефлексии и супервизии при работе с профессиональными кейсами?
Тема 2.12 Документирование и отчетность по результатам социально-психологической работы с клиентом	1 Какие основные требования предъявляются к оформлению отчетов по социально-психологической работе с клиентом? 2 Как структурируется отчет о результатах социально-психологической работы? 3 Какие данные и информация обязательно должны быть включены в отчет, учитывая индивидуальные особенности клиента? 4 В чем заключается важность документирования для оценки эффективности социально-психологического вмешательства? 5 Какие этические и правовые аспекты необходимо учитывать при ведении отчетности и хранении данных клиентов?

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины

«Социально-психологическая работа с клиентом».

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Что из перечисленного НЕ относится к основным видам психологии общения?

- а) Межличностная
- б) Групповая
- в) Клиническая
- г) Массовая

Правильный ответ: в) Клиническая

2. Какой стиль взаимодействия с клиентом способствует установлению доверительного контакта?

- а) Авторитарный
- б) Конфронтационный
- в) Партнерский
- г) Игнорирующий

Правильный ответ: в) Партнерский

3. Невербальное поведение клиента включает в себя:

- а) Тон голоса и жесты
- б) Только речь
- в) Письменные документы
- г) Анализ анкет

Правильный ответ: а) Тон голоса и жесты

4. Какое из следующих утверждений правильно характеризует манипулятивные стратегии клиента?

- а) Клиент всегда честен и открыт
- б) Клиент может использовать эмоции для получения желаемого
- в) Манипуляции исключены в профессиональной социальной работе
- г) Манипуляции – это только словесные действия

Правильный ответ: б) Клиент может использовать эмоции для получения желаемого

5. Какая из перечисленных кризисных ситуаций относится к острому кризису?

- а) Потеря работы, произошедшая вчера
- б) Посттравматическое стрессовое расстройство спустя год
- в) Переезд в новый город
- г) Психологическое выгорание спустя длительное время

Правильный ответ: а) Потеря работы, произошедшая вчера

6. Какое действие наиболее эффективно для установления доверительного контакта в кризисной ситуации?

- а) Критика и наставления
- б) Активное слушание и эмпатия
- в) Игнорирование эмоций клиента
- г) Быстрые решения без обсуждения

Правильный ответ: б) Активное слушание и эмпатия

7. Что из перечисленного относится к методам диагностики кризисного состояния?

- а) Оценка эмоционального состояния
- б) Медицинское обследование
- в) Изучение семейного анамнеза
- г) Психотерапия

Правильный ответ: а) Оценка эмоционального состояния

8. Какова главная цель кризисной интервенции?

- а) Игнорировать проблему клиента
- б) Устранить причины кризиса в кратчайшие сроки
- в) Стабилизировать состояние клиента и поддержать его

г) Провести длительный курс терапии

Правильный ответ: в) Стабилизировать состояние клиента и поддержать его

9. Что является важной частью профилактики профессионального выгорания социального работника?

а) Полное отстранение от клиента

б) Умение распознавать манипуляции и устанавливать границы

в) Игнорирование собственных эмоций

г) Пренебрежение отдыхом и восстановлением

Правильный ответ: б) Умение распознавать манипуляции и устанавливать границы

10. При составлении отчетности по социально-психологической работе с клиентом обязательно учитывать:

а) Личные данные клиента и цели работы

б) Только положительные результаты

в) Общие рекомендации без индивидуализации

г) Конфиденциальность не обязательна

Правильный ответ: а) Личные данные клиента и цели работы

Критерии оценивания тестовых заданий:

Кол-во баллов	Оценка
90-100	отлично
70-89	хорошо
50-69	удовлетворительно
≤	Не аттестация

2.3. Рекомендации по оцениванию эссе (рефератов, докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Темы рефератов:

1.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Понятие и структура психологии общения в социальной работе.
2. Виды и уровни общения в социально-психологической практике.
3. Коммуникативные барьеры в работе социального работника с клиентом.
4. Особенности взаимодействия с уязвимыми категориями клиентов.
5. Типология личности клиента и её значение в выборе тактики взаимодействия.
6. Стили взаимодействия с клиентами: описание, плюсы и ограничения.
7. Этапы установления доверительного контакта с клиентом.
8. Этические нормы в восприятии и оценке личности клиента.
9. Принципы недирективного подхода в общении с клиентом.
10. Стратегии поведения специалиста при работе с агрессивным клиентом.
11. Методы первичной диагностики личности клиента в социальной работе.
12. Наблюдение как инструмент оценки психоэмоционального состояния.
13. Невербальные проявления: типы и диагностическое значение.
14. Анализ речевого поведения клиента в кризисной ситуации.
15. Распознавание симптомов дезадаптации при первичной встрече.
16. Трудности диагностики при скрытой форме психологических нарушений.
17. Дифференциация состояний тревоги и стресса у клиента.
18. Роль субъективной оценки клиента в процессе диагностики.
19. Основные индикаторы кризисного состояния, выявляемые в ходе беседы.

20. Принципы сбора анамнеза и клиентской информации.
21. Понятие манипулятивного поведения и его проявления в практике.
22. Типы манипуляций, характерные для социально зависимых клиентов.
23. Техники нейтрализации манипулятивных стратегий.
24. Роль границ в профессиональном взаимодействии.
25. Способы саморегуляции и профилактики эмоционального выгорания.
26. Особенности манипулятивного поведения у клиентов с ПТСР.
27. Механизмы психологической защиты у манипуляторов.
28. Как различать манипуляцию и реальную потребность клиента?
29. Этика отказа в услуге при наличии манипулятивного запроса.
30. Последствия игнорирования манипуляций в клиентской практике.
31. Понятие и типология кризисных ситуаций в социальной работе.
32. Психологические механизмы кризиса: распад, защита, адаптация.
33. Адаптационные и дезадаптационные реакции на стресс.
34. Модели реагирования клиента на критическую ситуацию.
35. Диагностика кризисного состояния: подходы и инструменты.
36. Алгоритм действий специалиста при работе с клиентом в остром кризисе.
37. Основы построения доверительного контакта с клиентом в состоянии травмы. 38. Специфика коммуникации с клиентом в эмоциональном шоке.
39. Методы стабилизации и поддержания клиента в кризисе.
40. Психологическая помощь в посткризисный период: цели и формы.
41. Принципы построения индивидуальной программы сопровождения клиента.
42. Структура программы социально-психологической помощи.
43. Критерии оценки эффективности оказанной помощи.
44. Ошибки при составлении индивидуального плана и пути их коррекции.
45. Анализ профессионального кейса: структура, диагностика, стратегия.
46. Способы рефлексии и оценки своей профессиональной деятельности.
47. Взаимодействие с другими специалистами при разработке программ помощи.
48. Требования к документированию работы с клиентом.
49. Структура итогового отчета о социально-психологической работе.
50. Особенности ведения документации с учетом конфиденциальности и прав клиента.

Практическое задание

1. Составьте план беседы с клиентом, испытывающим трудности в коммуникации, включающий вопросы для выявления его основных проблем и методы установления доверительного контакта. Опишите, какие техники активного слушания вы планируете использовать.
2. Проведите первичное наблюдение за невербальными проявлениями поведения клиента (жесты, мимика, поза) в процессе общения и сделайте выводы о его эмоциональном состоянии. Опишите, как это поможет в дальнейшем взаимодействии.
3. Опишите три типичных манипулятивных приема, которые могут использовать клиенты в социальной работе, и предложите эффективные способы их выявления и предотвращения.
4. Разработайте индивидуальную программу социально-психологической поддержки для клиента, находящегося в состоянии стресса. Укажите ключевые цели и методы работы.
5. Опишите, как вы установите доверительный контакт с клиентом из уязвимой социальной группы, учитывая специфику его проблем и возможные барьеры в общении.
6. Составьте список из пяти вопросов, которые помогут выявить кризисное состояние клиента. Объясните, почему эти вопросы важны.

7. Опишите основные этапы кризисной интервенции и дайте пример действия социального работника на каждом из них.
8. Сформулируйте рекомендации для социального работника по профилактике профессионального выгорания на рабочем месте.
9. Опишите методы диагностики стрессоустойчивости клиента и предложите способы её повышения в ходе социальной работы.
10. Составьте алгоритм действий при работе с клиентом, находящимся в острой фазе кризиса, включая необходимые коммуникативные приемы.
11. Опишите, как использовать вербальные и невербальные техники для управления коммуникацией с клиентом в состоянии тревоги.
12. Подготовьте план сопровождения клиента после преодоления кризисной ситуации с учетом социальных и психологических факторов.
13. Опишите способы оценки эмоционального состояния клиента на основе его слов и поведения во время консультации.
14. Разработайте рекомендации по работе с клиентом, проявляющим дезадапционные реакции в кризисной ситуации.
15. Составьте пример структурированного отчета по итогам социально-психологической работы с клиентом, включающий основные разделы и рекомендации.
16. Опишите, как выявлять и корректно реагировать на манипуляции клиента во время консультации.
17. Сформулируйте задачи социального работника при работе с клиентами, переживающими потерю близких.
18. Подготовьте перечень требований к оформлению документации по социально-психологической работе с клиентом.
19. Опишите особенности коммуникации с клиентами, которые испытывают страх и тревогу, и предложите эффективные методы поддержки.
20. Составьте рекомендации для социальной работы с клиентами, имеющими различные стили взаимодействия (например, доминирующий, пассивный, конфликтный).
21. Разработайте план диагностики и социальной поддержки клиента, переживающего семейный кризис.
22. Опишите основные психологические механизмы, участвующие в кризисном состоянии, и способы их учета в работе социального работника.
23. Подготовьте список вопросов и техник для выявления эмоциональных и психологических потребностей клиента.
24. Опишите методы построения доверительного контакта с клиентом, находящимся в состоянии сильного стресса.
25. Сформулируйте основные принципы этической работы с клиентами в социально-психологической практике и приведите примеры их применения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль «Социально-психологическая работа с населением»

Кафедра социологии управления

Дисциплина (модуль) _____

Курс __ Семестр __ Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Понятие и структура психологии общения в социальной работе.
2. Особенности ведения документации с учетом конфиденциальности и прав клиента.

3. **Практическое задание**

Составьте пример структурированного отчета по итогам социально-психологической работы с клиентом, включающий основные разделы и рекомендации.

Экзаменатор: _____

Утверждено на заседании кафедры «__» _____ 202_г. (протокол №__ от «__» ____202_г.)

Зав. кафедрой: _____ Я.А.Зырина