

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:17  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.01.02.ДЭ.05.02 Социология коммуникаций  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02 Социальная работа  
(код, наименование направления подготовки)

Социально-психологическая работа с населением  
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора 2026

Город Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Емец Ирина Александровна, кандидат философских наук, доцент кафедры социологии управления

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины Б1.О.01.02.ДЭ.05.02 Социология коммуникаций одобрена на заседании кафедры управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол №7 от «27» 02.2026г.

## 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.О.01.02.ДЭ.05.02 Социология коммуникаций обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии) **	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенции **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p>УК-3.1 3-1 <b>Знает:</b> основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы</p> <p>УК-3.1 3-2 <b>Знает:</b> теоретические и практические основы психологии</p> <p>УК-3.1 3-3 <b>Владеет</b> методологией и техникой социологической науки</p> <p>УК-3.1 3-4 <b>Знает:</b> основные модели командообразования, технологии эффективной коммуникации в команде, методы оценки эффективности командной работы</p> <p>УК-3.1 У-1 <b>Умеет:</b> проектировать межличностные и групповые коммуникации</p> <p>УК-3.1 У-2 <b>Умеет:</b> определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией</p> <p>УК-3.1 У-3 <b>Умеет:</b> выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p> <p>УК-3.1 У-4 <b>Владеет</b> рефлексивными, вербальными и невербальными навыками коммуникации</p> <p>УК-3.1 У-5 <b>Умеет:</b> использовать рефлексивные и коммуникативные навыки в различных форматах</p>

			УК-3.2	Соблюдает нормы и установленные правила командной работы, несет личную ответственность за результат	<p>УК-3.2 3-1 <b>Знает:</b> теоретические основы и практические аспекты организации командной работы</p> <p>УК-3.2 3-2 <b>Знает:</b> основные методы анализа группового взаимодействия</p> <p>УК-3.2 3-3 <b>Знает:</b> методы анализа командных ролей</p> <p>УК-3.2 У-1 <b>Применяет</b> методы командного взаимодействия, осуществляет обмен информацией, знанием и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 У-2 <b>Умеет:</b> проектировать и организовывать командную работу</p> <p>УК-3.2 У-3 <b>Умеет:</b> определять и корректировать командные роли</p> <p>УК-3.2 У-4 <b>Умеет:</b> определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p> <p>УК-3.2 У-5 <b>Умеет:</b> анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, выстраивать продуктивное взаимодействие с учетом социального контекста, особенностей поведения и интересов других участников для достижения целей общественного развития</p>
--	--	--	--------	---	---

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

Общий объем дисциплины: 2,00 з.е., 72 ак.часа

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

лекционные занятия – 18 ак.час;

практические занятия – 18 ак.час;

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

Самостоятельная работа:

самостоятельная работа – 32 ак.час;

Дисциплина Б1.В.01.01 Социальные коммуникации реализуется на 3-м семестре 2-го курса  
после изучения дисциплин:  
Основы социологии  
Психология

### 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)			СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Катт эк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникации в социальной работе</b>														
Тема 1.	Введение в социологию коммуникаций	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, Тестирование
Тема 2.	Модели, уровни и виды коммуникации	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, Тестирование
Тема 3.	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Тема 4.	Социально-психологические механизмы коммуникации	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
<b>Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника</b>														
Тема 5.	Коммуникация в «помогающих»	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад Тестирование,

	профессиях: особенности общения с уязвимыми группами													Кейс
Тема 6.	Этические и правовые аспекты коммуникации в социальной работе	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Тема 7.	Коммуникационные процессы в организациях и социальных группах	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Тема 8.	Массовая коммуникация и социальная реклама в социальных взаимодействиях	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	
Тема 9	Прикладные техники коммуникации в социальной работе	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	32	

*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. Теоретические основы коммуникации в социальной работе**

#### **Тема 1. Введение в социологию коммуникаций (УК-3.1)**

Понятие коммуникации как социального процесса обмена информацией, смыслами и ценностями. Соотношение коммуникации с понятиями «общение», «информация», «социальное взаимодействие». Объект и предмет социологии коммуникаций, её место в системе социологического знания и значение для профессиональной подготовки социального работника. Коммуникация как необходимое условие установления доверительных отношений с клиентами, коллегами и партнёрами. Основные функции коммуникации: информационная, регулятивная, эмоциональная и перцептивная. Структура коммуникативного акта: отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь. Значение коммуникативных навыков для эффективной социальной работы: установление контакта, сбор информации, координация помощи.

#### **Тема 2. Модели, уровни и виды коммуникации (УК-3.1)**

Основные модели коммуникации: линейная (Г. Лассуэлл), циркулярная (У. Шрамм), интерактивная. Уровни коммуникации: межличностный, групповой, организационный, массовый – их специфика в контексте профессиональной деятельности социального работника. Виды коммуникации: вербальная (устная и письменная речь) и невербальная (жесты, мимика, поза, интонация, проксемика). Анализ особенностей формального и неформального общения в социальных службах. Навыки распознавания невербальных сигналов клиента и адаптации собственного коммуникативного поведения. Примеры выбора эффективного уровня и вида коммуникации в типичных ситуациях социальной работы: консультирование, выезд на дом, межведомственное совещание.

#### **Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (УК-3.1)**

Понятие коммуникативного барьера и его виды: социальные (статусные, ролевые различия), психологические (стереотипы, предубеждения, защитные механизмы, эффекты восприятия), культурные (языковые, этнические, религиозные различия) и собственно языковые (профессиональный жаргон, непонимание терминов). Методы выявления барьеров в процессе общения с клиентом и в командной работе. Приёмы установления и поддержания контакта: активное слушание, перефразирование, резюмирование, техники снятия напряжения, адаптация речи к уровню понимания клиента. Способы предотвращения барьеров через эмпатию, открытые вопросы и обратную связь. Практические упражнения по преодолению барьеров в смоделированных ситуациях социальной помощи.

#### **Тема 4. Социально-психологические механизмы коммуникации (УК-3.1; УК-3.2)**

Механизмы восприятия и понимания в коммуникации: социальная перцепция (восприятие социального объекта), аттракция (эмоциональное притяжение), стереотипизация (упрощённое категоризирование), идентификация (отождествление с другим). Эффекты первого впечатления (эффект ореола, эффект первичности) и их влияние на эффективность межличностной и групповой коммуникации. Каузальная атрибуция как механизм приписывания причин поведения. Практическое применение: анализ ошибок восприятия в судебной коммуникации, в работе фокус-групп, в политических дебатах. Студенты осваивают методы распознавания этих эффектов и выбора стратегий для минимизации искажений в эмпирических исследованиях.

### **Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника**

#### **Тема 5. Коммуникация в «помогающих» профессиях: особенности общения с уязвимыми группами (УК-3.1)**

Специфика коммуникации с пожилыми людьми (учёт возрастных и когнитивных изменений, терпение, четкость речи). Особенности общения с детьми и подростками (установление доверия, игровые техники, учёт возрастной психологии). Коммуникация с лицами с инвалидностью: сенсорные дефициты (слабослышащие, слабовидящие), ментальные нарушения, использование альтернативной коммуникации. Общение с мигрантами и людьми с языковым барьером: привлечение переводчика, невербальные средства, культурная чуткость. Конфликтные и кризисные ситуации в практике социальной работы: агрессия клиента, отказ от помощи, манипуляции – техники деэскалации и установления безопасной коммуникативной среды.

### **Тема 6. Этические и правовые аспекты коммуникации в социальной работе (УК-3.2)**

Этические принципы коммуникации: конфиденциальность (неразглашение информации о клиенте, границы допустимых разглашений), уважение личных границ, клиентоцентрированность (приоритет интересов клиента) и информированное согласие. Правовые нормы, регулирующие обмен информацией между специалистами, документацию (журналы консультаций, акты) и межведомственное взаимодействие. Нормы обратной связи в команде: конструктивная критика, отчётность, совместное обсуждение случаев (супервизия, интервизия) без нарушения конфиденциальности. Правила распределения коммуникативных ролей в группе. Личная ответственность социального работника за соблюдение этических норм в каждом акте общения. Анализ кейсов на предмет нарушения конфиденциальности и профессиональной этики.

### **Тема 7. Коммуникационные процессы в организациях и социальных группах (УК-3.2)**

Формальные (приказы, совещания, отчёты) и неформальные (личные контакты, чаты, слухи) каналы общения внутри социальных служб. Нормативно-ролевая структура команды: лидер, координатор, исполнитель, связующий – правила распределения функций и ответственности. Сетевой подход в социальной работе как коммуникационная модель: взаимодействие всех участников помощи вокруг клиента (социальный работник, психолог, юрист, врач, полиция, НКО). Координация обмена информацией, совместное принятие решений и личная ответственность за передачу данных, сроки и точность информации. Ролевые игры: совещание, супервизия, экстренный случай – отработка командных коммуникативных навыков.

### **Тема 8. Массовая коммуникация и социальная реклама в социальных взаимодействиях (УК-3.1)**

Понятие массовой коммуникации; её функции: информационная (распространение сведений), интегративная (объединение общества вокруг общих ценностей), рекреативная (развлечение, отдых), функция социального контроля (поддержание норм через публичную критику и одобрение). Роль средств массовой информации в информировании населения о социальных услугах, правах уязвимых групп и способах получения помощи. Функции массовой коммуникации в социальной сфере: распространение информации о государственных программах, формирование общественного мнения о социальных проблемах (домашнее насилие, инвалидность, сиротство) и противодействие стигматизации. Социальная реклама: понятие, цели, принципы создания эффективных сообщений (ясность, адресность, эмоциональный отклик, призыв к действию). Навыки взаимодействия с медиа: подготовка пресс-релиза, проведение интервью, участие в ток-шоу, использование социальных сетей для информирования. Риски массовой коммуникации: искажение информации, создание негативных стереотипов, нарушение конфиденциальности. Анализ примеров социальной рекламы и разработка сообщения для СМИ.

## **Тема 9. Прикладные техники коммуникации в социальной работе (УК-3.1; УК-3.2)**

Практикум по освоению основных прикладных техник: интервьюирование (структурированное, полуструктурированное, свободное), консультирование (алгоритм беседы, задавание открытых и закрытых вопросов, логические связки) и фасилитация (управление групповой дискуссией, вовлечение участников, удержание темы). Отработка навыков активного слушания, постановки вопросов, паравербальной коммуникации (тон, темп, громкость) и невербальной поддержки (кивки, открытая поза, зрительный контакт). Ролевые игры и анализ видеозаписей профессиональных диалогов с последующей обратной связью в малых группах. Координация ролей в команде при проведении группового интервью или семейной консультации. Личная ответственность за создание безопасного коммуникативного пространства. Итоговый интегрированный практикум: комплексный коммуникативный сценарий взаимодействия с клиентом и командой.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.01.02.ДЭ.05.02 Социология коммуникаций 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 вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

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

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
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.О.01.02.ДЭ.05.02 Социология коммуникаций (в том числе, задания к контрольным точкам): опрос, тестирование, реферат, доклады, кейс.

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КЗР
	УО	ТЗ, КЗ, К	
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникации в социальной работе</b>			
1/Т-1	3	3	20
1/Т-2	3	3	
1/Т-3	3	3	
1/Т-4	3	4	
2/Т-5	3	4	
<b>Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника</b>			
2/Т-6	3	4	20
2/Т-7	3	4	
2/Т-8	3	4	
2/Т-9	3	4	
<b>Итого: 100 б</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>40</b>

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 реферата:

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	

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 социологии коммуникаций

### Тема 1. Введение в социологию коммуникаций (УК-3.1)

*Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Чем коммуникация как социальный процесс отличается от понятия «информация»? Приведите пример из практики социальной работы.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Назовите четыре основные функции коммуникации и проиллюстрируйте одну из них примером в работе социального работника.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Из каких элементов состоит структура коммуникативного акта? Приведите пример шума в общении с пожилым клиентом.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Почему коммуникативные навыки являются ключевыми в профессиональной деятельности социального работника?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** В чем различие между объектом и предметом социологии коммуникаций применительно к социальной работе?

*Правильный ответ:*

#### *Темы докладов*

1. Роль коммуникации в формировании доверительных отношений между социальным работником и клиентом
2. Функции коммуникации в межведомственном взаимодействии социальных служб
3. История развития социологии коммуникаций: основные школы и их значение для помогающих профессий
4. Структура коммуникативного акта и её прикладное значение для профилактики конфликтов
5. Коммуникативная компетентность как составляющая профессионального стандарта социального работника

#### *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.

#### *Кейсы*

##### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный работник приходит на дом к одинокой пожилой женщине. Он представляется, называет причину визита (оценка условий для получения субсидии), но женщина смотрит с подозрением, закрывает дверь на цепочку и отвечает односложно.

**Задание:** Какой элемент структуры коммуникации нарушен? Что нужно изменить в поведении соцработника, чтобы установить контакт?

*Правильный ответ:*

##### **Кейс 2**

**Ситуация:** В отдел социальной защиты поступает много повторных обращений по одной и той же проблеме: клиенты не понимают, какие документы нужны. Специалисты говорят «всё ясно изложено в памятке на стенде».

**Задание:** Какая функция коммуникации не реализована? Какую ошибку в анализе ситуации делает руководство?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 3**

**Ситуация:** Социальный работник проводит беседу с матерью, чей ребёнок находится в трудной жизненной ситуации. Специалист использует профессиональные термины («депривация», «когнитивные нарушения»). Мать молчит, кивает, но потом на комиссии заявляет, что ничего не поняла.

**Задание:** Какой элемент коммуникативного акта дал сбой? Предложите альтернативную фразу.

*Правильный ответ:*

### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Запишите (воображаемый или реальный) короткий диалог между социальным работником и клиентом, который демонстрирует все элементы структуры коммуникативного акта. Пометьте в комментариях, где проявляются: отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, возможный шум. Сделайте вывод о том, насколько эффективной была коммуникация.

### *Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа из 4–5 человек получает задание инсценировать фрагмент работы кризисного центра: один играет социального работника, другой – пожилого дезориентированного клиента, третий – коллегу из учреждения. Остальные – наблюдатели, которые фиксируют, какие функции коммуникации реализованы (информационная, регулятивная, эмоциональная, перцептивная). После 5-минутной сценки группа анализирует, что удалось и что нужно улучшить.

### *Ситуационная задача*

**Условие:** Социальный работник звонит по телефону клиенту, чтобы напомнить о визите. Клиент говорит: «Да-да, спасибо», но в назначенное время не приходит. При повторном звонке выясняется, что клиент перепутал день.

**Вопрос:** Какой элемент коммуникации (кроме отправки сообщения) был недостаточно развит? Как его усилить?

*Правильный ответ:*

## *Тема 2. Модели, уровни и виды социальной коммуникации (УК-3.1)*

### *Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** В чем суть линейной модели коммуникации Г. Лассуэлла? Какой недостаток этой модели вы можете назвать?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Чем массовая коммуникация отличается от межличностной? Приведите пример из профессиональной деятельности.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Что включает в себя невербальная коммуникация? Почему она важна в работе с уязвимыми группами?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Приведите пример ситуации, где доминирует групповая коммуникация, и назовите её функцию в обществе.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Какую роль играет обратная связь в циркулярной модели У. Шрамма? Приведите пример из практики социологического исследования.

*Правильный ответ:*

*Темы докладов*

1. Эволюция моделей коммуникации: от линейной к интерактивной
2. Массовая коммуникация и её роль в информировании населения о социальных услугах
3. Невербальная коммуникация в межличностном консультировании
4. Сравнительный анализ уровней коммуникации в повседневных и профессиональных контекстах
5. Техники управления групповой коммуникацией в социальной работе и в исследовательских проектах

*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.

*Кейсы*

**Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный работник проводит индивидуальную беседу с пожилым клиентом, который жалуется на одиночество. Специалист говорит монотонным голосом, смотрит в компьютер, периодически отвлекается на звонки. Клиент замолкает и смотрит в пол.

**Задание:** Какой вид и уровень коммуникации здесь представлен? Назовите невербальные и паравербальные ошибки специалиста. Как их исправить?

*Правильный ответ:*

**Кейс 2**

**Ситуация:** Социолог разрабатывает анкету для опроса населения о качестве медицинских услуг. В одном из вопросов он использует профессиональный термин «маршрутизация пациента». Пилотное тестирование показывает, что 40% респондентов не понимают вопрос.

**Задание:** Какой уровень коммуникации нарушен? Какая модель коммуникации не работала и почему? Какое решение предложить?

*Правильный ответ:*

**Кейс 3**

**Ситуация:** В социальной сети появился вирусный ролик о работе волонтерского центра. Ролик получил 500 тыс. просмотров, но количество желающих стать волонтерами выросло всего на 2%. Менеджер центра не понимает, почему высокий охват не привёл к действию

**Задание:** Какой уровень коммуникации использован? Какая функция массовой коммуникации не была реализована? Что нужно добавить в сообщение?

*Правильный ответ:*

*Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Выберите одно общественно значимое сообщение (социальная реклама, обращение госоргана, пост волонтерской организации). Проведите его анализ по схеме: 1) какой уровень коммуникации преобладает; 2) какие виды коммуникации задействованы (вербальная/невербальная); 3) можно ли отнести к линейной, циркулярной или интерактивной модели (обоснуйте). Результат оформите в виде таблицы/комментария на 1 страницу.

*Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа из 3–4 человек получает описание реальной ситуации: в городе планируется открыть кризисный центр для женщин. Задача – разработать коммуникационную стратегию информирования населения и привлечения партнёров, используя все три уровня коммуникации (межличностный, групповой, массовый). По каждому уровню предложить не менее двух конкретных каналов и сообщений. Презентация – 7–10 минут.

**Ситуационная задача**

**Условие:** Врач скорой помощи приезжает на вызов к пожилому пациенту, но пациент отказывается открывать дверь, потому что «по телевизору сказали, что мошенники ходят». Врач повышает голос и говорит через дверь медицинские термины. Пациент ещё сильнее пугается.

**Вопрос:** Какие уровни и виды коммуникации столкнулись? Какая модель коммуникации была бы более эффективной? Предложите 2 изменения в поведении врача.

*Правильный ответ:*

### **Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (УК-3.1)**

*Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Назовите четыре основных вида коммуникативных барьеров и приведите по одному примеру каждого.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Как метод глубинного интервью помогает выявить коммуникативные барьеры между разными поколениями?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Что такое этноцентризм как коммуникативный барьер? Приведите пример из практики социальной работы.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Назовите два метода выявления языковых барьеров в эмпирических исследованиях.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Что такое рефрейминг как способ преодоления барьера? Приведите пример

*Правильный ответ:*

*Темы докладов*

1. Социальные барьеры в общении между властью и гражданами: методы выявления и преодоления
2. Культурные и религиозные барьеры в работе с семьями мигрантов
3. Технология медиации как способ преодоления коммуникативных конфликтов

4. Адаптация профессионального кода социальных служб для клиентов с низким уровнем грамотности

5. Измерение идеологических барьеров в массовых опросах: методы 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.

#### *Кейсы*

##### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социолог проводит опрос в отдалённом селе. Вопрос: «Как вы оцениваете доступность цифровых государственных услуг для вашей семьи?» Многие респонденты отвечают: «Что значит «цифровые»? У нас интернета нет».

**Задание:** Какие барьеры проявились? Как адаптировать инструментарий исследования? Предложите два варианта изменений.

*Правильный ответ:*

##### **Кейс 2**

**Ситуация:** В больнице медсестра не может добиться от пожилой пациентки, чтобы та выполняла рекомендации врача. Пациентка говорит на диалекте, медсестра – на литературном языке. Они раздражаются друг на друга.

**Задание:** Какой вид барьера и почему возник? Какие способы преодоления (не менее двух) можно предложить?

*Правильный ответ:*

##### **Кейс 3**

**Ситуация:** В ходе дискуссии на городском форуме представитель администрации говорит: «Мы приняли оптимальное решение с точки зрения бюджетной эффективности». Представитель общественной организации отвечает: «Вы думаете только о деньгах, а не о людях». Обсуждение переходит в личные оскорбления.

**Задание:** Какие барьеры сработали (назовите два)? Какую технику медиации можно применить для восстановления диалога?

*Правильный ответ:*

#### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Выберите запись диалога из интервью, судебного заседания или разговора в колл-центре (можно воображаемую или реальную из открытых источников). Выявите не менее трёх коммуникативных барьеров (укажите вид). Для каждого барьера предложите

альтернативную фразу, которая преодолевает барьер. Оформите в виде таблицы: «Исходная фраза – барьер – альтернатива».

#### *Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа делится на две подгруппы. Первая – чиновники социальной защиты, вторая – жители микрорайона, которые жалуются на неудобную форму подачи заявления. Задача: провести 5-минутную имитационную встречу, после чего вместе составить «паспорт барьеров» (социальные, культурные, языковые, идеологические) и предложить 3 конкретных изменения в процедуре и формулировках.

#### *Ситуационная задача*

**Условие:** Врач на приёме говорит пациенту с низким уровнем образования: «У вас гипертоническая болезнь 2 стадии, риск ССО4. Пропишу ингибиторы АПФ». Пациент кивает, но не задаёт вопросов, после чего не выполняет рекомендации.

**Вопрос:** Какой вид барьера наиболее вероятен? Какое простое изменение в коммуникации (одно предложение) повысит понимание?

*Правильный ответ:*

### **Тема 4. Социально-психологические механизмы коммуникации (УК-3.1; УК-3.2)**

#### *Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Что такое эффект ореола? Приведите пример его влияния на оценку кандидата на должность социального работника.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Чем аттракция отличается от стереотипизации?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Как каузальная атрибуция может исказить оценку поведения клиента социальным работником? Приведите пример.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Назовите два метода минимизации ошибок восприятия в фокус-группах, проводимых социологом.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Как эффект первичности проявляется в политических дебатах и как он может влиять на оценки телезрителей?

*Правильный ответ:*

#### *Темы докладов*

1. Влияние эффектов социальной перцепции на результаты приёма на работу в социальные службы
2. Стереотипизация в судебной коммуникации: эмпирические исследования
3. Эмпатия и профессиональное выгорание: связь с механизмами идентификации
4. Каузальная атрибуция в объяснении бедности: различия в восприятии бедных и богатых
5. Тренинг по распознаванию ошибок восприятия для интервьюеров: методы и эффективность

#### *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.

### *Кейсы*

#### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социолог анализирует записи судебных заседаний по делам о лишении родительских прав. Он замечает, что если обвиняемый имеет неформальную одежду и шрамы на лице, судьи чаще приговаривают к более строгим мерам, чем при аналогичных доказательствах.

**Задание:** Какой социально-психологический механизм вероятнее всего сработал? Назовите и обоснуйте. Как исследователь может проверить эту гипотезу?

*Правильный ответ:*

#### **Кейс 2**

**Ситуация:** На собеседовании в реабилитационный центр кандидатка держится скромно, не смотрит в глаза, отвечает коротко. Интервьюер считает её неуверенной и некомпетентной, хотя портфолио показывает отличные результаты. Позже выясняется, что из-за религиозных убеждений она избегает долгого зрительного контакта с мужчинами.

**Задание:** Какие два эффекта восприятия сработали? Какую стратегию предложить интервьюерам для минимизации ошибок?

*Правильный ответ:*

#### **Кейс 3**

**Ситуация:** В фокус-группе участница резко критикует новую социальную программу. Модератор (начинающий) делает вывод, что она «токсичная личность, которая не настроена на диалог». При анализе выясняется, что участница ранее была клиентом программы, и её критика основана на личном негативном опыте, который она не успела подробно объяснить из-за того, что модератор прервал её.

**Задание:** Какая ошибка каузальной атрибуции произошла у модератора? Что нужно было сделать вместо этого?

*Правильный ответ:*

### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Составьте краткую памятку «10 ошибок восприятия в коммуникации» для социальных работников (или для социологов-интервьюеров – по выбору). Для каждой ошибки дайте определение, пример и способ минимизации. Объем – 1,5–2 страницы.

### *Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа разбивается на пары. Один играет «интервьюера», другой – «респондента», который намеренно демонстрирует один из эффектов восприятия (например, эффект ореола – очень приятная внешность и неверные ответы). Задача интервьюера – провести короткое интервью, не зная, какой эффект запланирован. После обсуждения группа вместе анализирует, какие искажения произошли. Затем роли меняются.

### *Ситуационная задача*

**Условие:** Студент-социолог при защите курсовой работы допускает грамматическую ошибку в первом же предложении выступления. Преподаватель далее очень строго оценивает всю работу, хотя содержание в целом хорошее.

**Вопрос:** Какой эффект восприятия здесь сработал? Как студенту следовало построить выступление, чтобы уменьшить этот эффект?

*Правильный ответ:*

## **Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника**

### **Тема 5. Коммуникация в «помогающих» профессиях: особенности общения с уязвимыми группами (УК-3.1)**

#### *Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Какие коммуникативные особенности нужно учитывать при общении с пожилыми людьми с сохранным интеллектом, но сенсорными дефицитами?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Какие техники помогают установить доверительный контакт с ребёнком из неблагополучной семьи? Приведите две техники.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Как общаться с клиентом, имеющим ментальные нарушения (например, лёгкую умственную отсталость)?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Какие невербальные средства могут помочь в коммуникации с мигрантами при отсутствии переводчика?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Назовите три признака агрессивного поведения клиента и одну технику деэскалации.

*Правильный ответ:*

#### *Темы докладов*

1. Особенности коммуникации с пожилыми людьми в стационарных учреждениях: техники и типичные ошибки
2. Игровая коммуникация как метод работы с детьми, пережившими насилие
3. Этикет общения с людьми с сенсорными нарушениями (слабовидящими и слабослышающими)
4. Культурная чуткость при работе с семьями мигрантов: преодоление языковых и религиозных барьеров
5. Техники деэскалации конфликта в кризисных центрах: анализ реальных случаев

#### *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 серьёзной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых даёт 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.

### *Кейсы*

#### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный работник пришёл в семью, где у 80-летней бабушки деменция лёгкой степени. Она агрессивно реагирует на попытки обсудить её здоровье, перебивает, называет специалиста «шпионом».

**Задание:** Какие особенности коммуникации с пожилыми с когнитивными нарушениями нарушены? Предложите перестроить разговор.

*Правильный ответ:*

#### **Кейс 2**

**Ситуация:** В пункт временного размещения прибыла семья беженцев с 5-летним ребёнком. Ребёнок не говорит ни на русском, ни на языке переводчика. Социальный работник хочет выяснить, нуждается ли ребёнок в психологической помощи.

**Задание:** Какие невербальные и альтернативные техники коммуникации можно использовать? Что нельзя делать?

*Правильный ответ:*

#### **Кейс 3**

**Ситуация:** Клиент с инвалидностью по слуху приходит на консультацию. Социальный работник пытается говорить громче, но клиент не понимает. Специалист пишет на бумаге, но клиент жестами показывает, что не читает (низкая грамотность).

**Задание:** Какая стратегия ошибочна? Предложите три альтернативных способа коммуникации.

*Правильный ответ:*

### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание.** Разработайте памятку для молодого специалиста по социальной работе «Как общаться с клиентом с деменцией». Включите: 5 правил (что делать) и 5 типичных ошибок (чего избегать). Каждое правило проиллюстрируйте примером фразы или действия. Объём – 1 страница.

### *Групповое творческое задание*

**Задание.** Группа из 3-4 человек получает описание ситуации: в социальный центр обратилась мать-одиночка с ребёнком-аутистом (8 лет). Мать агрессивна, плачет, жалуется на бездействие властей. Ребёнок не говорит, раскачивается. За 15 минут группе нужно разработать коммуникационную стратегию для первичной встречи: как установить контакт с матерью, как взаимодействовать с ребёнком, какие техники деэскалации применить. Презентация – 5 минут.

### *Ситуационная задача*

**Условие:** Социальный работник общается с подростком-сиротой, который часто конфликтует с воспитателями. На вопрос «как дела в школе?» подросток отвечает: «Отстаньте, всё равно вы мне не поможете» и отворачивается.

**Вопрос:** Какая техника установления контакта здесь нужна? Приведите одну реплику, которая может сдвинуть ситуацию.

*Правильный ответ:*

## Тема 6. Этические и правовые аспекты коммуникации в социальной работе (УК-3.2)

### *Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Что означает принцип конфиденциальности в коммуникации социального работника? В каких случаях он может быть нарушен закономерно?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Что такое информированное согласие и как оно оформляется в коммуникации с клиентом?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Какие правила обратной связи в команде помогают соблюдать конфиденциальность при обсуждении случаев клиентов?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Что такое клиентоцентрированность в аспекте коммуникации? Приведите речевой пример, отражающий этот принцип.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Какую личную ответственность несёт социальный работник за соблюдение этических норм в каждом акте общения?

*Правильный ответ:*

### *Темы докладов*

1. Конфиденциальность в эпоху цифровизации: риски при использовании мессенджеров и облачных хранилищ
2. Правовые основы межведомственного обмена информацией о клиенте (ФЗ «О персональных данных»)
3. Этические дилеммы при супервизии: как обсуждать сложный случай, не раскрывая личность
4. Клиентоцентрированность vs патернализм: анализ речевых практик социальных работников
5. Информированное согласие в экстренных ситуациях (потеря сознания, психиатрия): практические рекомендации

### *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.

*Кейсы*

### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный работник обсуждает в курилке с коллегой из другого отдела сложный случай женщины, пострадавшей от домашнего насилия. Рядом стояли посторонние посетители. На следующий день женщина узнала об этом от соседки и написала жалобу.

**Задание:** Какие этические принципы нарушены? Какое наказание может последовать?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 2**

**Ситуация:** В кризисном центре проводится интервизия (обсуждение сложных случаев). Один из психологов ссылается на случай «М. из 35-й квартиры», описывая симптомы так, что все понимают, о ком речь. Менеджер делает замечание.

**Задание:** Как правильно было бы анонимизировать случай? Почему замечание менеджера обоснованно?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 3**

**Ситуация:** Социальный работник готовит отчёт для комиссии, куда нужно вписать историю клиента. Он решает прямо скопировать текст из своего журнала консультаций, где есть имена, адреса, диагнозы. Руководитель возражает.

**Задание:** Что нарушено? Как следует переработать отчёт?

*Правильный ответ:*

*Индивидуальное творческое задание*

**Задание.** Составьте для себя чек-лист «Этичная коммуникация социального работника» на один рабочий день. Включите 10 пунктов: что нужно проверить перед звонком, разговором, внесением в журнал, обсуждением с коллегами и т.д. Каждый пункт снабдите кратким пояснением, почему это важно.

*Групповое творческое задание*

**Задание.** Группа делится на две подгруппы. Первая – «консультанты», вторая – «эксперты». Первая разыгрывает сценку (5 мин) приёма клиента, где допускает несколько этических ошибок. Вторая должна зафиксировать эти ошибки и предложить корректные речевые замены. Затем подгруппы меняются ролями. Общее обсуждение – какие ошибки повторялись чаще.

*Ситуационная задача*

**Условие:** Социальный работник записал на диктофон разговор с клиентом без его ведома, чтобы потом точно оформить отчёт. Коллега говорит, что это незаконно.

**Вопрос:** Прав ли коллега? Как следовало поступить по правилам этики?

*Правильный ответ:*

## **Тема 7. Коммуникационные процессы в организациях и социальных группах (УК-3.2)**

*Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Чем формальные каналы коммуникации отличаются от неформальных? Приведите примеры в социальной организации.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Какие коммуникативные роли существуют в организации? Опишите роль «стража ворот».

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Почему в организациях возникают слухи? Назовите две основные функции слухов.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Как открытая организационная культура влияет на коммуникацию? Приведите один плюс и один минус.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Какие методы позволяют выявить коммуникативные барьеры в организации? Назовите два.

*Правильный ответ:*

*Темы докладов*

1. Формальные и неформальные коммуникации в учреждении социальной защиты: опыт эмпирического исследования
2. Роль слухов в трудовых коллективах: социально-психологические механизмы и методы противодействия
3. Коммуникативные роли в проектных командах социологического исследования
4. Как улучшить внутреннюю коммуникацию в социальной службе (конкретные рекомендации)
5. Картирование стейкхолдеров как инструмент анализа коммуникационных проблем в организации

*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.

*Кейсы*

**Кейс 1**

**Ситуация:** В центре социального обслуживания возник слух, что через месяц закроют одно из отделений. Сотрудники начали активно искать новую работу, текучесть выросла на 40%. На общем собрании директор заявил: «Никакого закрытия не планируется, это выдумки». Однако слух не утихает, потому что два сотрудника уволились и подтвердили «информацию».

**Задание:** Какие ошибки в коммуникации допустило руководство? Что нужно было сделать вместо этого?

*Правильный ответ:*

**Кейс 2**

**Ситуация:** Социолог проводит опрос в компании по оценке внутренних коммуникаций. Один из вопросов: «Как часто вы получаете информацию от руководства, необходимую для

работы?» 60% отвечают «редко или никогда». При этом в отделе кадров есть регулярные рассылки с инструкциями.

**Задание:** Какой феномен (барьер) может объяснять разрыв между рассылкой и восприятием? Какой метод позволит уточнить?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 3**

**Ситуация:** В кризисном центре для женщин работает междисциплинарная команда (психолог, юрист, соцработник, медсестра). Они жалуются, что часто выполняют двойную работу (дублируют записи) и не успевают реагировать на экстренные случаи. При анализе выясняется, что каждый пишет свой отчёт в разных форматах и не передаёт информацию коллегам вовремя.

**Задание:** Какую коммуникативную роль должен взять на себя координатор? Предложите одно организационное решение.

*Правильный ответ:*

### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Выберите знакомую вам организацию (можно студенческую группу, волонтерский проект или место практики). Проведите мини-анализ её коммуникационной структуры: нарисуйте схему формальных каналов и неформальных связей. Выделите три сильные стороны и две проблемы. Предложите одно улучшение. Объём – до 2 страниц.

### *Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа получает описание организации (фиктивное, но детализированное: численность, функции, текущие проблемы). За 20 минут нужно выявить коммуникативные роли (лидер мнения, страж ворот, изолятор), оценить качество формальных и неформальных каналов, предложить план из трёх мероприятий по улучшению внутренней коммуникации. Презентация – 7 минут.

### *Ситуационная задача*

**Условие:** В отдел соцзащиты поступает много повторных обращений от одних и тех же граждан, потому что специалист А переводит их на специалиста Б, а Б говорит, что это к А. Начальник не знает, кто прав.

**Вопрос:** Какое коммуникативное решение (один простой шаг) может устранить проблему без сложной реорганизации?

*Правильный ответ:*

## **Тема 8. Массовая коммуникация и социальная реклама в социальных взаимодействиях (УК-3.1)**

### *Вопросы для опроса*

**Вопрос 1.** Назовите четыре функции массовой коммуникации по классификации Д. МакКуэйла и проиллюстрируйте одну из них примером из социальной сферы.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Каковы основные принципы создания эффективной социальной рекламы?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Почему массовая коммуникация может не только помогать, но и вредить в социальной сфере? Приведите один риск.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Как социальный работник может подготовить пресс-релиз для местных СМИ? Назовите три обязательных элемента.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Что понимается под «противодействием стигматизации» с помощью массовой коммуникации? Приведите пример удачной кампании.

*Правильный ответ:*

*Темы докладов*

1. Сравнительный анализ социальной рекламы о домашнем насилии в России и за рубежом
2. Функция социального контроля СМИ: плюсы и минусы для социальной работы
3. Методы оценки эффективности социальной рекламы (опросы, фокус-группы, A/B тестирование)
4. Как взаимодействовать с журналистами в кризисной ситуации (пошаговая инструкция)
5. Роль массовой коммуникации в информировании о психических расстройствах: дестигматизация vs сенсационность

*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.

*Кейсы*

### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный центр запустил рекламный ролик о помощи бездомным. В ролике показаны грязные, агрессивные лица бездомных, падающих в мусорные баки. Текст: «Помогите им вернуть человеческий облик». Ролик вызвал возмущение в соцсетях.

**Задание:** Какие принципы создания эффективной социальной рекламы нарушены? Как изменить ролик (2 конкретные правки)?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 2**

**Ситуация:** Социолога пригласили оценить эффективность региональной антинаркотической рекламной кампании. Он провёл опрос среди молодёжи: 70% респондентов «видели ролики», но только 5% изменили отношение к наркотикам.

**Задание:** Какой показатель эффективности (охват vs воздействие) здесь важен? Какой дополнительный метод исследования предложить для понимания низкого воздействия?

*Правильный ответ:*

### **Кейс 3**

**Ситуация:** Журналист местной газеты просит социального работника предоставить комментарий о резонансном случае (ребёнок пострадал от жестокого обращения). Соцработник

помнит, что разглашать подробности нельзя. Журналист говорит: «Если вы откажетесь, мы напишем со слов соседей».

**Задание:** Как должен поступить социальный работник с учётом этических норм? Предложите фразу для коммуникации с журналистом, которая сохранит конфиденциальность и не спровоцирует скандал.

*Правильный ответ:*

*Индивидуальное творческое задание*

**Задание:** Разработайте макет (идею) социальной рекламы для одной из групп: пожилые одинокие люди, трудные подростки, семьи мигрантов. Укажите: цель, целевую аудиторию, канал распространения, ключевое сообщение (до 15 слов), визуальный образ и призыв к действию. Обоснуйте выбор тона (позитивный, нейтральный, с элементами драмы).

*Групповое творческое задание*

**Задание:** Группа – пресс-служба муниципального учреждения социального обслуживания. Произошёл конфликт: местный телеканал исказил информацию о выплатах, вызвав шквал звонков. Задача: за 15 минут подготовить план антикризисной коммуникации (какие сообщения, через какие каналы, кто спикер). После презентации – обсуждаются типичные ошибки.

*Ситуационная задача*

**Условие:** Волонтерский центр размещает в соцсетях пост «Поможем детям-сиротам собраться в школу! Список нужного: 20 рюкзаков, 30 тетрадей...» Пост набрал много просмотров, но собрали только 5 рюкзаков.

**Вопрос:** Какая важная составляющая массовой коммуникации отсутствует в посте? Предложите одну простую правку.

*Правильный ответ:*

## **Тема 9. Прикладные техники коммуникации в социальной работе (УК-3.1; УК-3.2)**

### **Вопросы для опроса**

**Вопрос 1.** В чем различие между структурированным и полуструктурированным интервью в практике социального работника?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 2.** Назовите два закрытых и два открытых вопроса, которые можно задать клиенту, обратившемуся за помощью в трудоустройстве.

*Правильный ответ:*

**Вопрос 3.** Какие элементы паравербальной коммуникации (голос) важны при консультировании разгневанного клиента?

*Правильный ответ:*

**Вопрос 4.** Что такое «активное слушание»? Назовите три невербальных приёма активного слушания

*Правильный ответ:*

**Вопрос 5.** Как распределяются роли в команде при проведении семейной консультации? Назовите две роли.

*Правильный ответ:*

### *Темы докладов*

1. Техники активного слушания в работе с клиентами с посттравматическим стрессовым расстройством

2. Сравнение структурированного, полуструктурированного и свободного интервью: плюсы и минусы для соцработника

3. Фасилитация как метод работы с конфликтующими семьями: алгоритм и типичные ошибки
4. Невербальная коммуникация: как поза и жесты влияют на доверие клиента (обзор исследований)
5. Ролевые игры в обучении коммуникативным техникам: методика и результаты

#### *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.

#### *Кейсы*

##### **Кейс 1**

**Ситуация:** Социальный работник проводит полуструктурированное интервью с матерью-одиночкой. Он использует много закрытых вопросов («Вы работаете? У вас есть жильё? Сколько детей?»). Женщина отвечает коротко, выглядит подавленной, важные детали не рассказывает.

**Задание:** Какая ошибка в технике интервью? Замените два закрытых вопроса на открытые.

*Правильный ответ:*

##### **Кейс 2**

**Ситуация:** В группе родителей, чьи дети находятся в реабилитационном центре, социальный работник пытается провести фасилитацию. Один из участников постоянно перебивает других, говорит на повышенных тонах, пытается монополизировать обсуждение.

**Задание:** Какие техники фасилитации применить? Предложите две конкретные реплики.

*Правильный ответ:*

##### **Кейс 3**

**Ситуация:** На супервизии изучают запись консультации социального работника. Видно, что он постоянно смотрит в свои записи, не поднимает глаз, сутулится. Голос звучит неуверенно. Клиент отвечает односложно и часто смотрит в дверь.

**Задание:** Какие невербальные ошибки допущены? Предложите три исправления для следующей консультации.

*Правильный ответ:*

#### *Индивидуальное творческое задание*

**Задание.** Отработайте на себе или с товарищем одно из упражнений: возьмите любую повседневную тему (например, планы на каникулы) и проведите 3-минутное свободное интервью, записывая его на диктофон. Затем расшифруйте фрагмент и проанализируйте: какие

вопросы вы задавали (открытые, закрытые), как часто использовали перебивание, какова паравербалика. Напишите краткие выводы: что получилось хорошо, что улучшить.

#### *Групповое творческое задание*

**Задание.** Группа из 4–5 человек готовит и представляет 10-минутный фрагмент обучающего практикума для своих коллег по одной из тем: «Активное слушание», «Техника открытых вопросов», «Невербальная поддержка» или «Фасилитация групповой дискуссии». В роли ведущих и участников они моделируют упражнение, а затем дают обратную связь. Другие группы оценивают, насколько понятно и полезно было представлено.

#### *Ситуационная задача*

**Условие:** На консультации клиентка плачет, говорит, что её никто не слушает. Социальный работник отвечает: «Не плачьте, всё наладится. Давайте лучше перейдём к документам».

**Вопрос:** Какая техника коммуникации не использована, хотя была необходима? Как правильно следовало бы ответить (одна фраза)?

*Правильный ответ:*

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	0,2	20
КТ 2	100	0,1	10
Итого:	x	0,3	30

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**

#### **Раздел 1. Теоретические основы коммуникации в социальной работе**

#### **Темы 1–4**

**1. Чем социальная коммуникация отличается от понятия «информация»? Приведите пример из области политической коммуникации. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Информация – это объективное содержание (факты, данные), а социальная коммуникация – это процесс обмена информацией с её интерпретацией, наделением смыслом и ценностями между субъектами. В политической коммуникации, например,

статистический отчёт об экономике (информация) и предвыборные дебаты, где кандидаты наделяют эти цифры разными смыслами (рост – «достижение» или «недостаточно») – это коммуникация.

**2. В чем различие между структуралистским и символическим интеракционистским подходами к анализу коммуникации? (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Структурализм (К. Леви-Строс, Р. Барт) фокусируется на скрытых, устойчивых кодах и структурах, которые предопределяют значения сообщений независимо от конкретных участников. Символический интеракционизм (Дж. Мид, Г. Блумер) акцентирует, что смыслы рождаются в процессе непосредственного взаимодействия между людьми через символы и интерпретацию, подчёркивая активную роль участников.

**3. Назовите четыре элемента классической линейной модели коммуникации Г. Лассуэлла. Какую роль в ней играет отсутствие обратной связи? (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Четыре элемента (в формуле «кто – что – по какому каналу – кому – с каким эффектом»): коммуникатор, сообщение, канал, аудитория, эффект. Отсутствие обратной связи делает модель односторонней, не позволяя отправителю корректировать сообщение в зависимости от реакции получателя, что особенно критично для диалоговых ситуаций.

**4. Перечислите четыре уровня социальной коммуникации и укажите один отличительный признак каждого. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Межличностная (прямой контакт двух лиц), групповая (взаимодействие внутри малой группы, общая цель), массовая (опосредованная передача большим, анонимным аудиториям через СМИ), глобальная (межкультурная и межстрановой обмен, преодоление государственных границ).

**5. Назовите три вида коммуникативных барьеров и приведите пример каждого из социальной практики. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Социальные (разный статус – начальник и подчинённый в организации), культурные (разные религиозные традиции – например, отказ женщины от рукопожатия с мужчиной), языковые (профессиональный жаргон врача, непонятный пациенту). Также возможен идеологический (политические предубеждения).

**6. Что такое «шум» в структуре коммуникативного акта? Приведите два примера шума в политической рекламе. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Шум – любые помехи, искажающие или блокирующие передачу сообщения от отправителя к получателю. В политической рекламе шумом может быть: 1) одновременный запуск контррекламы оппонента, 2) невнимательность аудитории во время трансляции, 3) сложный язык агитационного текста.

**7. В чем разница между денотативным и коннотативным значением знака? Приведите пример из социальной рекламы. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Денотативное значение – прямое, словарное (белый голубь – «птица»). Коннотативное – культурные и эмоциональные наслоения (голубь – «мир, надежда, чистота»). В социальной рекламе насилия изображение сломанной игрушки может денотативно означать испорченную вещь, а коннотативно – сломанное детство.

**8. Что такое «эффект ореола» и как он влияет на восприятие сообщения в переговорах? (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Эффект ореола – распространение общего благоприятного впечатления о человеке на его конкретные качества или аргументы. В переговорах, если оппонент кажется привлекательным и уверенным, его предложения могут восприниматься как более обоснованные, даже если реально они слабее, чем у другого участника.

**9. Объясните механизм каузальной атрибуции. Приведите пример ошибки атрибуции в судебной коммуникации. (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения другим людям. Ошибка атрибуции: присяжные могут объяснить агрессивное поведение подсудимого его «плохим характером» (внутренняя атрибуция), хотя реальная причина – провокация со стороны потерпевшего или состояние стресса (внешняя атрибуция).

**10. Как метод фокус-групп позволяет выявить эффекты социальной перцепции при изучении рекламной коммуникации? (2 балла)**

*Эталонный ответ:* Фокус-группа позволяет наблюдать, как участники интерпретируют одни и те же рекламные образы и знаки, обсуждая их между собой. Модератор может задавать вопросы, выявляющие стереотипы, эффекты ореола (например, «почему этот рекламный герой вызывает доверие?») и процесс идентификации аудитории с персонажами, фиксируя искажения восприятия в реальном времени.

**Критерии оценивания**

Оценка выставляется путем суммирования баллов за каждый ответ согласно критериям.

**2 балла** – ответ полностью соответствует эталонному, студент демонстрирует понимание, все необходимые элементы присутствуют.

**1 балл** – ответ содержит неполноту, неточность, отсутствует пример или один из ключевых элементов, но основная идея верна.

**0 баллов** – ответ неверен, не по теме, либо отсутствует (или содержит грубые ошибки, искажающие суть).

**КТ-2**

**Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника**

**Темы 5–9**

**1. Назовите три особенности коммуникации с пожилыми людьми, имеющими когнитивные нарушения (например, деменцию лёгкой степени). Поясните каждую. (2 балла)** *Эталонный ответ:* 1) Говорить медленно, короткими фразами, избегая сложных синтаксических конструкций; 2) задавать конкретные вопросы (например, «Вы хотите чай?» вместо «Что вы хотите на обед?»); 3) использовать невербальные подсказки (улыбка, кивок, мягкий тон) и не спорить, если человек путается. Важно сохранять терпение и не перебивать.

**2. Какие два этических принципа нарушены в следующей ситуации: социальный работник в присутствии посторонних людей рассказывает о случае своего клиента, называя его имя и диагноз? Обоснуйте. (2 балла)** *Эталонный ответ:* Нарушен принцип конфиденциальности (разглашение информации без согласия) и уважение личных границ. Даже без злого умысла такие действия подрывают доверие к профессии и могут причинить вред клиенту. Исключение – только случаи, предусмотренные законом (угроза жизни), но даже тогда обсуждение должно происходить в закрытом помещении с узким кругом специалистов.

**3. В чем различие между открытыми и закрытыми вопросами в консультировании? Приведите по одному примеру из практики социальной работы. (2 балла)** *Эталонный ответ:* Открытые вопросы требуют развёрнутого ответа, начинаются со слов «как», «почему», «расскажите», помогают выявить причины проблем («Какие трудности вы испытываете при поиске работы?»). Закрытые вопросы предполагают ответ «да» или «нет» и используются для уточнения фактов («Вы регистрировались в центре занятости?»). Злоупотребление закрытыми вопросами сужает диалог.

**4. Назовите три принципа создания эффективной социальной рекламы. Поясните каждый. (2 балла)** *Эталонный ответ:* 1) Ясность – простой язык и визуальный ряд, понятный всем группам населения; 2) Адресность – учёт особенностей целевой аудитории (возраст, культура, язык); 3) Призыв к действию – чёткая инструкция (позвонить, написать, прийти). Также важен эмоциональный отклик, но призыв обязателен, иначе реклама остаётся просто информированием.

**5. Что такое информированное согласие клиента в социальной работе? Приведите пример, когда его получение обязательно. (2 балла)** *Эталонный ответ:* Информированное согласие – добровольное согласие клиента на получение помощи или передачу его данных третьим лицам после того, как ему подробно объяснили цели, методы, риски и границы конфиденциальности. Обязательно при сборе персональных данных, направлении запросов в другие учреждения (больница, школа) или при записи беседы на диктофон.

**6. Опишите две техники деэскалации конфликта при общении с агрессивным клиентом. Приведите примеры вербальных реакций. (2 балла)** *Эталонный ответ:* 1) Сохранение спокойного голоса и открытой позы, признание чувств («Я вижу, вы очень расстроены»). 2) Предложение сесть или отвлечение на нейтральное действие («Давайте сядем и выпьем воды, а потом спокойно обсудим»). Нельзя спорить, кричать или угрожать. Важно избегать фраз «успокойтесь» – они часто провоцируют ещё большую агрессию.

**7. Каковы основные различия между формальными и неформальными каналами коммуникации в организации социальной защиты? Приведите по одному примеру. (2 балла)** *Эталонный ответ:* Формальные каналы регламентированы должностными инструкциями: приказы, отчёты, совещания, электронная система документооборота. Неформальные возникают стихийно: слухи, обсуждения в чатах мессенджеров, разговоры в курилке. Пример формального: письменное распоряжение директора. Пример неформального: слух о грядущем сокращении штата, переданный через личные связи.

**8. Какие функции массовой коммуникации (по Д. МакКуэйлу) могут быть использованы для противодействия стигматизации уязвимых групп? Назовите две функции и поясните на примере. (2 балла)** *Эталонный ответ:* Интегративная функция – объединение общества вокруг ценности равного отношения. Пример: социальная реклама с участием успешных людей с инвалидностью показывает, что они – полноценные члены общества. Функция социального контроля – публичное осуждение дискриминации. Пример: репортаж о травле мигрантов, сопровождаемый комментарием «это недопустимо». Информационная функция тоже важна: факты о правах групп снижают предрассудки.

**9. Перечислите три приёма активного слушания, которые социальный работник может использовать при консультировании клиента в кризисной ситуации. Дайте краткое пояснение каждому. (2 балла)** *Эталонный ответ:* 1) Перефразирование – повторение ключевой мысли клиента своими словами («Правильно ли я понял, что вас беспокоит...»); 2) Отражение чувств – вербализация эмоционального состояния («Вам сейчас очень больно и обидно»); 3) Резюмирование – краткое обобщение сказанного в конце важного этапа беседы («Итак, вы рассказали, что...»). Эти приёмы показывают клиенту, что его слушают и понимают.

**10. Назовите два условия, при которых социальный работник имеет право нарушить конфиденциальность без согласия клиента. Приведите пример правомерного разглашения. (2 балла)** *Эталонный ответ:* 1) Непосредственная угроза жизни клиента или других лиц (например, намерение совершить самоубийство или убийство). 2) Жестокое обращение с ребёнком или недееспособным взрослым (обязанность сообщить в опеку). Пример: клиент признаётся, что систематически избивает своего малолетнего сына – социальный работник обязан передать информацию в органы опеки, даже без согласия отца.

### Критерии оценивания

Оценка выставляется путем суммирования баллов за каждый ответ согласно критериям.

**2 балла** – ответ полностью соответствует эталонному, студент демонстрирует понимание, все необходимые элементы присутствуют.

**1 балл** – ответ содержит неполноту, неточность, отсутствует пример или один из ключевых элементов, но основная идея верна.

**0 баллов** – ответ неверен, не по теме, либо отсутствует (или содержит грубые ошибки, искажающие суть).

### *Подготовка рефератов по темам дисциплины «Социология коммуникаций»*

#### *Список тем рефератов по курсу:*

1. Роль коммуникации в установлении доверительных отношений между социальным работником и клиентом
2. Коммуникативные барьеры в социальной работе: виды, причины и способы преодоления

3. Невербальная коммуникация в практике социального работника: значение жестов, мимики и позы
4. Эмпатия и активное слушание как ключевые коммуникативные навыки в помогающих профессиях
5. Особенности общения с пожилыми людьми в учреждениях социального обслуживания
6. Коммуникация с детьми из неблагополучных семей: игровые техники и доверительный контакт
7. Специфика общения с людьми с инвалидностью (сенсорные, ментальные нарушения): альтернативная коммуникация
8. Преодоление языковых и культурных барьеров в работе с мигрантами и беженцами
9. Техники деэскалации конфликта в работе с агрессивными клиентами социальных служб
10. Конфиденциальность в коммуникации социального работника: этические и правовые аспекты
11. Информированное согласие клиента: процедура и типичные ошибки социального работника
12. Коммуникация в команде социальной службы: формальные и неформальные каналы, распределение ролей
13. Супервизия и интервизия как формы профессиональной коммуникации в социальной работе
14. Клиентоцентрированная коммуникация: принципы, приёмы, отличие от патерналистской модели
15. Массовая коммуникация и социальная реклама в информировании населения о социальных услугах
16. Взаимодействие социального работника со СМИ: подготовка пресс-релиза, интервью, антикризисная коммуникация
17. Коммуникативные аспекты межведомственного взаимодействия социальных служб (образование, медицина, полиция)
18. Интервьюирование в социальной работе: структурированное, полуструктурированное, свободное
19. Фасилитация как техника управления групповой коммуникацией в работе с семьями и группами самопомощи
20. Этические дилеммы в коммуникации социального работника: границы личного, профессионального и конфиденциального

#### *Методические рекомендации по подготовке реферата:*

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

Подготовка реферата требует от обучающегося самостоятельности и интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала, например, в форме развернутого плана;
- написание текста реферата с соблюдением требований научного стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других научных проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь структурно-

логическое деление. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

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 (зачет) может проводиться в двух основных формах – письменной и устной. Обучающийся получает зачётный билет с вариантами заданий, чистые маркированные листы бумаги для записей решения заданий, затем приступает к решению.

Промежуточная аттестация в письменной форме предполагает её проведение в виде выполнения тестовых заданий. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

Промежуточная аттестация в устной форме предполагает её проведение в виде индивидуального или перекрестного устного опроса по вопросам из перечня, определяемого рабочей программой дисциплины.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Вопросы для устного проведения зачета*

## **Раздел 1. Теоретические основы коммуникации**

### **Тема 1. Введение в социологию коммуникаций (УК-3.1)**

1. Дайте определение социальной коммуникации. Чем она отличается от понятий «общение» и «информация»?

2. Назовите объект и предмет социологии коммуникаций. Почему эта дисциплина важна для профессиональной подготовки социального работника?

3. Перечислите четыре основные функции коммуникации (информационная, регулятивная, эмоциональная, перцептивная) и приведите пример реализации эмоциональной функции в работе с клиентом.

4. Опишите структуру коммуникативного акта (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, шум). Проиллюстрируйте примером из практики социальной работы.

### **Тема 2. Модели, уровни и виды коммуникации (УК-3.1)**

5. В чем различие между линейной, циркулярной и интерактивной моделями коммуникации? Какая модель наиболее адекватна для консультирования клиента?

6. Назовите уровни коммуникации (межличностный, групповой, организационный, массовый). Приведите пример, когда социальному работнику приходится использовать уровень групповой коммуникации.

7. Что такое вербальная и невербальная коммуникация? Приведите примеры невербальных сигналов, на которые важно обращать внимание в общении с пожилым клиентом.

8. Охарактеризуйте особенности формального и неформального общения в социальных службах. Приведите примеры ситуаций, где эффективно неформальное общение.

### **Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (УК-3.1)**

9. Дайте определение коммуникативного барьера. Назовите три вида барьеров (социальные, психологические, культурные, языковые) и приведите примеры из профессионального общения.

10. Какие приёмы помогают преодолеть коммуникативные барьеры? Опишите технику активного слушания (перефразирование, отражение чувств, резюмирование).
11. Какие методы выявления коммуникативных барьеров в процессе общения с клиентом и в командной работе существуют?
12. Каким образом эмпатия, открытые вопросы и обратная связь помогают предотвратить возникновение барьеров? Приведите по одному примеру.

#### **Тема 4. Социально-психологические механизмы коммуникации (УК-3.1; УК-3.2)**

13. Что такое социальная перцепция? Как эффект ореола может исказить восприятие клиента социальным работником?
14. Объясните механизм каузальной атрибуции. Приведите пример ошибки атрибуции в оценке поведения клиента.
15. В чем различие между стереотипизацией и идентификацией как социально-психологическими механизмами? Как стереотипы мешают эффективной коммуникации?
16. Как эффект первичности и эффект ореола влияют на эффективность межличностной и групповой коммуникации в социальной работе?

### **Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника**

#### **Тема 5. Коммуникация в «помогающих» профессиях: особенности общения с уязвимыми группами (УК-3.1)**

17. Назовите три особенности общения с пожилыми людьми, имеющими когнитивные нарушения (например, деменцию). Почему важно говорить медленно и использовать простые фразы?
18. Какие техники помогают установить доверительный контакт с подростком из неблагополучной семьи? Приведите две конкретные реплики.
19. Как следует общаться со слабослышащим клиентом? Назовите два эффективных приёма и один недопустимый.
20. Какие способы альтернативной коммуникации можно использовать с неговорящим ребёнком с РАС? Опишите хотя бы два.
21. Опишите технику деэскалации конфликта при агрессии клиента. Назовите два вербальных приёма и одну невербальную стратегию.

#### **Тема 6. Этические и правовые аспекты коммуникации в социальной работе (УК-3.2)**

22. Что такое информированное согласие клиента? В каких случаях социальный работник обязан его получить?
23. Назовите два законных основания для разглашения конфиденциальной информации без согласия клиента. Приведите пример.
24. В чем отличие клиентоцентрированной коммуникации от патерналистской? Приведите пример фразы, отражающей клиентоцентрированный подход.
25. Каковы правила конструктивной обратной связи в команде социальных работников? Назовите два принципа и один недопустимый приём.

#### **Тема 7. Коммуникационные процессы в организациях и социальных группах (УК-3.2)**

26. В чем различие между формальными и неформальными каналами коммуникации в социальной службе? Приведите по одному примеру.
27. Что такое слухи в организации? Назовите две причины их возникновения и один способ противодействия.
28. Опишите сетевой подход в социальной работе как коммуникационную модель. Какие специалисты могут быть включены в такую сеть?

29. Как распределяются коммуникативные роли (лидер, координатор, исполнитель, связующий) при проведении семейной консультации командой специалистов?

### **Тема 8. Массовая коммуникация и социальная реклама в социальных взаимодействиях (УК-3.1)**

30. Назовите четыре функции массовой коммуникации по Д. МакКуэйлу. Приведите пример реализации интегративной функции в социальной сфере.

31. Каковы риски массовой коммуникации для социальной работы? Назовите два риска и поясните на примерах.

32. Назовите три принципа создания эффективной социальной рекламы. Поясните, почему важен призыв к действию.

33. Какие навыки взаимодействия с медиа необходимы социальному работнику при подготовке пресс-релиза или участия в ток-шоу?

### **Тема 9. Прикладные техники коммуникации в социальной работе (УК-3.1; УК-3.2)**

34. В чем различие между структурированным и полуструктурированным интервью в работе социального работника? В каком случае следует выбирать полуструктурированное?

35. Какие элементы активного слушания и невербальной поддержки важны при консультировании клиента в кризисной ситуации? Назовите не менее трёх.

36. В чем заключается техника фасилитации? Как управлять групповой дискуссией, вовлекать участников и удерживать тему?

37. Как распределяются роли в команде при проведении семейной консультации? Опишите роль фасилитатора и наблюдателя-секретаря.

38. Какое значение имеет личная ответственность социального работника за создание безопасного коммуникативного пространства для клиента и коллег?

#### **6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.**

<b>КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ</b>
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,	60-74

логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
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
<b>КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ</b>
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	40
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.	30-39
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.	20-29
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.	0-19

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

## **Раздел 1. Теоретико-методологические основы социальных коммуникаций**

### **Тема 1. Введение в теорию социальных коммуникаций (УК-3.1)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

#### **1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник приходит к пожилой женщине на дом, чтобы оценить условия проживания. Он называет своё имя, должность, цель визита. Женщина долго не открывает дверь, а затем отвечает односложно, смотрит с подозрением. Социальный работник повторяет информацию, но ситуация не меняется.

**Вопрос:** Какой элемент структуры коммуникативного акта нарушен? Почему простая передача информации (имя, цель) не привела к успешной коммуникации? Что социальному работнику следовало сделать иначе для установления контакта?

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** В отделении социальной защиты случился конфликт: специалист сказал клиенту фразу «Вы не имеете права на пособие, так как не предоставили справку». Клиент обиделся, начал кричать, что с ним «разговаривают как с преступником».

**Вопрос:** Какая функция коммуникации (информационная, регулятивная, эмоциональная, перцептивная) была реализована неверно? Почему знание только информационной функции недостаточно в работе социального работника? Какую фразу следовало использовать?

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник каждый день заполняет отчёты, общается с коллегами на планерках, консультирует клиентов, договаривается с сотрудниками больницы. Он считает, что главное – это документооборот, а устное общение «отвлекает от работы».

**Вопрос:** Почему в профессиональной деятельности социального работника коммуникация (устная, невербальная) не менее важна, чем документооборот? Какие три задачи решаются через коммуникацию, но не через документы?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Во время консультации клиентка плачет, говорит, что «никто не понимает». Социальный работник молча кивает, смотрит на неё, затем мягко спрашивает: «Расскажите, что именно вас сейчас больше всего тревожит?»

**Вопрос:** Какая функция коммуникации (информационная, регулятивная, эмоциональная, перцептивная) реализована в поведении социального работника? Почему важно уметь распознавать невербальные сигналы клиента? Какой навык активного слушания здесь проявлен?

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник на групповом занятии с родителями, чьи дети находятся в реабилитационном центре, говорит: «Вы должны приходить вовремя и выполнять все рекомендации врачей». Родители молчат, но после занятия в коридоре обсуждают, что «их опять учат жить».

**Вопрос:** Какая функция коммуникации была нарушена?

- А. Информационная (нет передачи данных).
- Б. Регулятивная (нет координации).
- В. Эмоциональная (игнорирование чувств, обвинительный тон).
- Г. Перцептивная (неверно восприняли родителей).

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** Начинающий социальный работник считает, что для успеха в профессии достаточно хорошо знать законы и уметь заполнять документы. Опытный коллега говорит, что важнее коммуникативные навыки.

**Вопрос:** Какой аргумент приводит опытный коллега?

- А. Законы и документы не нужны, главное – личное обаяние.
- Б. Без установления доверительных отношений клиент не будет раскрывать реальную проблему, а без обратной связи невозможно скорректировать помощь.
- В. Коммуникация заменяет документооборот.
- Г. Клиенты не любят законов.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### **3. Задания закрытого типа**

#### **Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какая функция коммуникации отвечает за восприятие и понимание людьми друг друга?

А. Информационная.

Б. Регулятивная.

В. Эмоциональная.

Г. Перцептивная.

*Правильный ответ:*

#### **Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два элемента из перечисленных входят в структуру коммуникативного акта (классическая модель)?

А. Отправитель.

Б. Шум.

В.

Эмпатия.

Г. Доверие.

*Правильный ответ:*

#### **Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).

**Вопрос:** Расположите этапы процесса коммуникации между социальным работником и клиентом в типичной последовательности:

А. Получение обратной связи (реакция клиента).

Б. Кодирование сообщения (выбор слов, тона).

В. Восприятие сообщения клиентом.

Г. Адаптация сообщения на основе обратной связи.

*Правильный ответ:*

#### **Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

*Вопрос:* установите соответствие между теоретический подход (А–Г) с его ключевой характеристикой (1–5, один лишний).

Теоретический подход	Характеристика
А. Структурализм (К. Леви-Строс, Р. Барт)	1. Изучение коммуникации как процесса порождения смыслов через символы и взаимодействие
Б. Символический интеракционизм (Дж. Мид, Г. Блумер)	2. Анализ скрытых кодов и структур, предопределяющих значение сообщений
В. Семиотика (Ф. де Соссюр)	3. Исследование культуры через ритуалы и мифы
Г. Теория информации	4. Учение о знаках, означающих и означаемых
	5. Передача данных без учёта смыслов и контекста

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А   Б   В   Г

*Правильный ответ:*

## **Тема 2. Модели, уровни и виды коммуникации (УК-3.1)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

### **1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** В прямом эфире телеведущий зачитывает новость о повышении налогов, затем переходит к следующей теме. Зрители не могут задать вопрос или уточнить информацию.

**Вопрос:** Какую модель коммуникации иллюстрирует этот пример? Назовите её ключевую характеристику и недостаток в контексте взаимодействия с аудиторией.

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** Студенты обсуждают проект в групповом чате: один пишет сообщение, другой отвечает через минуту, третий ставит смайлик. Каждый может видеть реакцию других и корректировать свои аргументы.

**Вопрос:** Какая модель коммуникации здесь реализована? Назовите её ключевой элемент, отсутствовавший в линейной модели. Приведите пример шума в такой коммуникации.

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** На митинге оратор обращается к толпе из нескольких тысяч человек, используя громкоговоритель. Его слова слышат все, но он не видит лиц отдельных слушателей и не может ответить каждому лично.

**Вопрос:** Какой уровень коммуникации представлен в ситуации? Назовите два его отличительных признака. Приведите пример глобальной коммуникации в отличие от массовой.

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Во время переговоров один участник скрестил руки на груди, откинулся на спинку стула и говорит быстрым повышенным тоном. Другой участник подаётся вперёд, смотрит в глаза и спокойно переспрашивает.

**Вопрос:** Какие виды коммуникации здесь проявились? Охарактеризуйте вербальную, невербальную и паравербальную составляющие. Как невербальные сигналы могут повлиять на восприятие сообщения?

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социолог анализирует предвыборное обращение кандидата, распространяемое по телевидению, радио и в газетах. Он отмечает, что у избирателей нет возможности немедленно задать вопрос или выразить реакцию.

**Вопрос:** Какой тип коммуникации и модель здесь доминируют?

- А. Межличностный уровень, интерактивная модель.
- Б. Массовый уровень, циркулярная модель.
- В. Массовый уровень, линейная модель.
- Г. Групповой уровень, линейная модель.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** В ходе родительского собрания учитель рассказывает о новом учебном плане, затем отвечает на вопросы, уточняет информацию, реагирует на недоумение родителей жестами и мимикой.

**Вопрос:** Какие уровни и виды коммуникации здесь присутствуют?

- А. Только массовая вербальная коммуникация.
- Б. Групповая коммуникация с элементами вербальной, невербальной и паравербальной.
- В. Межличностная коммуникация без обратной связи.
- Г. Глобальная коммуникация с приоритетом невербальных сигналов.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### 3. Задания закрытого типа

#### Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какой из перечисленных элементов отсутствует в линейной модели коммуникации, но присутствует в циркулярной модели У. Шрамма?

- А. Отправитель
- Б. Сообщение
- В. Обратная связь
- Г. Канал передачи

*Правильный ответ:*

#### Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два уровня коммуникации характеризуются прямым (неопосредованным) контактом между участниками?

- А. Массовая коммуникация
- Б. Межличностная коммуникация
- В. Групповая коммуникация
- Г. Глобальная коммуникация

*Правильный ответ:*

#### Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).

**Вопрос:** Расположите элементы процесса коммуникации в линейной модели Г. Лассуэлла в правильной последовательности:

- А. Канал
- Б. Получатель
- В. Сообщение
- Г. Коммуникатор

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

**Вопрос:** установите соответствие между моделью или уровнем коммуникации (А–Г) с её характерной чертой (1–5, один лишний).

Модель / уровень	Характерная черта
А. Линейная модель (Г. Лассуэлл)	1. Учёт обратной связи, циркулярный обмен
Б. Циркулярная модель (У. Шрамм)	2. Передача информации большим, анонимным, рассредоточенным аудиториям через СМИ
В. Интерактивная модель (Д. МакКуэйл)	3. Формула «кто – что – по какому каналу – кому – с каким эффектом», отсутствие обратной связи
Г. Массовая коммуникация	4. Учёт интерпретации, контекста и обратной связи как равноправных элементов
	5. Непосредственный контакт двух лиц

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

**Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (УК-3.1)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

**1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** На совещании директор говорит подчиненным: «Вы должны выполнить KPI до конца квартала, иначе будут оргвыводы». Сотрудники молчат, но после совещания в курилке обсуждают, что требования нереалистичны, а начальник «оторван от реальности».

**Вопрос:** Какой вид коммуникативного барьера проявился? Объясните механизм его возникновения. Какой метод исследования помог бы выявить этот барьер до конфликта?

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** Пенсионер не может заполнить форму на портале госуслуг, так как не понимает, что значит «верификация учётной записи». Он обращается в МФЦ, где молодой специалист отвечает: «Это элементарно, зайдите в личный кабинет и подтвердите личность». Пенсионер уходит ни с чем.

**Вопрос:** Какие два вида коммуникативных барьеров здесь пересекаются? Поясните, почему объяснение специалиста не помогло. Что такое «адаптация кода» и как её применить здесь?

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** В соцсетях разгорается спор между сторонниками разных политических партий. Оппоненты не слушают аргументы друг друга, приписывают друг другу «продажность» или «наивность», используют оскорбительные ярлыки. Диалог прекращается.

**Вопрос:** Какой вид коммуникативного барьера здесь доминирует? Назовите метод его выявления в эмпирическом исследовании. Что такое рефрейминг и как он мог бы помочь?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Исследователь проводит фокус-группу с участниками из разных этнических групп. Он замечает, что представители одной группы редко подают голос, а когда говорят, то смотрят в пол и используют краткие фразы. После интервью один из них признаётся: «Боялся сказать что-то не так – у нас в культуре не принято критиковать старших, а ведущий был старше».

**Вопрос:** Какой вид барьера выявлен? Почему глубинное интервью более эффективно для обнаружения таких барьеров, чем массовый опрос? Предложите способ преодоления подобного барьера в фокус-группе.

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социолог проводит контент-анализ обращений граждан в госорганы. Он обнаруживает, что многие письма содержат фразы: «объясните по-человечески», «я не понял ваш ответ», «что значит „в соответствии с регламентом“?».

**Вопрос:** О существовании какого барьера свидетельствуют эти фразы?

А. Идеологический барьер

Б. Культурный барьер.

В. Языковой (профессиональный жаргон) барьер.

Г. Социальный барьер.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** В ходе глубинного интервью житель отдалённого села говорит: «Власти нас не слышат. Они присылают бумажки, где написано „руководствуясь законом №...“. А мы хотим, чтобы приехал человек и сказал по-простому, когда будет фельдшер».

**Вопрос:** Какие два барьера здесь пересекаются?

А. Только языковой барьер.

Б. Языковой и социальный (статусный, «власть-общество»).

В. Культурный и идеологический.

Г. Только идеологический.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### **3. Задания закрытого типа**

**Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какой метод эмпирического исследования наиболее эффективен для выявления скрытых коммуникативных барьеров, связанных со страхом высказывать критику начальству?

А. Массовый онлайн-опрос с открытыми вопросами.

Б. Анонимное анкетирование с гарантией конфиденциальности.

В. Контент-анализ официальных документов.

Г. Наблюдение за открытыми совещаниями.

*Правильный ответ:*

**Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два способа преодоления коммуникативных барьеров относятся к «адаптации кода»?

А. Замена профессионального термина «депривация» на «нехватка самого необходимого».

Б. Использование переводчика при разговоре с мигрантом.

В. Объявление дискуссии с правилом «никаких личных оскорблений».

Г. Приведение статистических данных в подтверждение своей позиции.

*Правильный ответ:*

**Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).

**Вопрос:** Расположите этапы выявления и преодоления коммуникативного барьера в организации в логической последовательности:

А. Адаптация коммуникативного кода (упрощение языка, смена канала).

Б. Выявление барьера через опрос или наблюдение.

В. Оценка эффективности изменений (повторный замер понимания).

Г. Идентификация типа барьера (социальный, языковой и т.д.).

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

**Вопрос:** установите соответствие между видом коммуникативного барьера (А–Г) с примером его проявления (1–5, один лишний).

Вид барьера	Пример
А. Социальный (статусный)	1. Врач использует термин «аускультация», пациент не понимает
Б. Культурный	2. Начальник требует выполнить задание, подчинённый боится возразить
В. Идеологический	3. Во время спора о налогах оппоненты переходят на личные оскорбления, потому что у них разные

Вид барьера	Пример
	партийные убеждения
Г. Языковой	4. Житель села не доверяет городскому чиновнику, так как «у них другие порядки»
	5. Прерывание телефонного сигнала во время разговора

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

#### **Тема 4. Социально-психологические механизмы коммуникации (УК-3.1 УК-3.2)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

##### **1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

*Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** Студент приходит на экзамен в яркой неформальной одежде, с наушниками в ушах, отвечает невпопад и перебивает преподавателя. Преподаватель ставит низкий балл даже за первые правильные ответы, объясняя это «неуважением и некомпетентностью».

**Вопрос:** Какие социально-психологические механизмы восприятия здесь сработали? Объясните, как эффект ореола мог повлиять на оценку преподавателя. Какой механизм каузальной атрибуции проявился?

*Правильный ответ:*

*Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** В политических дебатах кандидат А выступает первым, говорит уверенно и приводит впечатляющие цифры. Кандидат Б выступает вторым, приводит более точные данные, но говорит тише и сомневающимся тоном. Зрители после дебатов считают, что кандидат А был убедительнее.

**Вопрос:** Какой эффект восприятия сыграл решающую роль? Как он работает и почему сильнее, чем эффект новизны? Что такое идентификация и могла ли она повлиять на выбор зрителей?

*Правильный ответ:*

*Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** В фокус-группе обсуждают новый социальный ролик о помощи бездомным. Женщина средних лет говорит: «Все эти бездомные – алкоголики, сами виноваты». Модератор замечает, что другие участники кивают, хотя в реальности большинство бездомных потеряли жильё из-за экономических причин.

**Вопрос:** Какой механизм стереотипизации проявился в высказывании участницы? Какая ошибка каузальной атрибуции здесь присутствует? Как модератору следует минимизировать искажение, не вступая в конфликт?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Присяжные в суде заслушивают свидетеля, который говорит разборчиво, спокойно, смотрит в глаза. Эксперт-психолог обращает внимание, что содержание его показаний не подкреплено доказательствами, но присяжные склонны ему верить. Другой свидетель запинаясь, смотрит в пол – его показания считают ложными, хотя они подтверждены документами.

**Вопрос:** Какие два эффекта социальной перцепции проявились? Как эти ошибки влияют на справедливость суда? Предложите два метода снижения подобных искажений.

*Правильный ответ:*

## **2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социолог проводит серию глубинных интервью. Второй респондент, пожилой ветеран, говорит медленно и скупно. Интервьюер начинает задавать уточняющие вопросы более жёстким тоном, так как подсознательно сравнивает его с первым, очень разговорчивым респондентом. В итоге ветеран замолкает вовсе.

**Вопрос:** Какое искажение восприятия допустил интервьюер?

- А. Эффект первичности.
- Б. Стереотипизация по возрасту.
- В. Каузальная атрибуция (внутренняя).
- Г. Эффект ореола.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** В суде адвокат замечает, что присяжные склонны верить полицейскому просто потому, что он носит форму. Адвокат приводит неоспоримые доказательства невиновности подзащитного, но один из присяжных говорит: «Полицейский не стал бы врать».

**Вопрос:** Какой механизм восприятия здесь доминирует?

- А. Идентификация.
- Б. Эффект новизны.
- В. Аттракция (эмоциональное притяжение к символу власти).
- Г. Стереотипизация без учёта индивидуальных различий.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### 3. Задания закрытого типа

**Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какой механизм социально-психологической коммуникации предполагает приписывание другому человеку собственных чувств, мыслей или мотивов?

- А. Стереотипизация
- Б. Идентификация
- В. Аттракция
- Г. Социальная перцепция

*Правильный ответ:*

**Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два метода помогают минимизировать влияние эффектов первого впечатления в работе фокус-групп?

- А. Проведение анонимного письменного опроса перед групповой дискуссией.
- Б. Использование двух модераторов с последующим сравнением протоколов.
- В. Запись выступлений участников на диктофон без видео
- Г. Обязательное представление всех участников с указанием статуса и профессии.

*Правильный ответ:*

**Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

**Вопрос:** Расположите этапы возникновения и проявления эффекта первичности в процессе коммуникации в хронологическом порядке:

- А. Формирование устойчивого первого впечатления о собеседнике.

Б. Встреча и получение первой информации о человеке (внешность, первые слова).

В. Игнорирование или обесценивание последующей информации, противоречащей первому впечатлению.

Г. Принятие решения или оценка на основе первого впечатления, даже если позже получены новые данные.

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

*Вопрос:* установите соответствие между социально-психологический механизм (А–Г) с его описанием (1–5, один лишний).

Механизм	Описание
А. Социальная перцепция	1. Приписывание причин поведения другому человеку (внутренним или внешним факторам)
Б. Эффект ореола	2. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
В. Стереотипизация	3. Распространение общего благоприятного впечатления о человеке на его конкретные качества
Г. Каузальная атрибуция	4. Упрощённое приписывание качеств на основе принадлежности к группе
	5. Эмоциональное притяжение, симпатия

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

**Раздел 2. Прикладные аспекты коммуникации в профессиональной деятельности социального работника**

**Тема 5. Коммуникация в «помогающих» профессиях: особенности общения с уязвимыми группами (УК-3.1)**

**1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник общается с пожилым мужчиной с деменцией лёгкой степени. Специалист говорит быстро, использует сложные предложения, задаёт вопросы «Почему вы не хотите переезжать в пансионат?». Мужчина раздражается, перебивает и не отвечает по существу.

**Вопрос:** Какие особенности общения с пожилыми с когнитивными нарушениями нарушены? Как следовало изменить темп речи и форму вопросов? Предложите две конкретные реплики.

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** К специалисту по социальной работе приходит мама с подростком 13 лет, который отказывается ходить в школу. Подросток сидит насупившись, не смотрит на соцработника. Специалист начинает задавать вопросы «Почему ты прогуливаешь?», «Ты понимаешь, что это нарушение?». Подросток отвечает односложно или молчит.

**Вопрос:** Какие ошибки в коммуникации с подростком допущены? Какую технику установления доверия следовало применить? Приведите пример альтернативной первой фразы.

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** В пункте временного размещения беженцев соцработник общается с семьёй из Средней Азии. Женщина опускает глаза, не отвечает на вопросы, муж говорит коротко и смотрит в сторону. Соцработник решает, что они «скрывают информацию», и повышает голос.

**Вопрос:** Какие культурные особенности коммуникации мог не учесть соцработник? Какие невербальные сигналы в данной культуре означают уважение, а не скрытность? Что следовало сделать вместо повышения голоса?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Во время консультации клиент (мужчина с инвалидностью по слуху) не понимает социального работника, потому что тот говорит очень громко, брызгает слюной. Клиент отворачивается, закрывает лицо руками.

**Вопрос:** Почему громкая речь не помогает слабослышащему, а может навредить? Какие альтернативные способы коммуникации следует использовать (назовите три)?

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник пришёл в семью, где проживает бабушка с деменцией. Бабушка агрессивно реагирует на попытку поговорить о переезде в интернат: кричит «Не выгоняйте меня!», замахивается тростью. Соцработник отступает на шаг, говорит мягко: «Я не выгоняю, я предлагаю помощь. Давайте обсудим это за чаем».

**Вопрос:** Какая техника деэскалации конфликта применена?

А. Спор с клиентом.

Б. Игнорирование агрессии и продолжение требований.

В. Увеличение дистанции, признание чувств, отвлечение на нейтральное действие.

Г. Вызов полиции.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник общается с ребёнком-аутистом, который не говорит и раскачивается. Специалист садится рядом, не говорит, просто тихо сидит, а затем рисует солнышко и показывает карточку с едой. Ребёнок смотрит на карточку и перестаёт раскачиваться.

**Вопрос:** Какая стратегия альтернативной коммуникации использована?

А. Громкая речь, чтобы привлечь внимание.

Б. Использование визуальных подсказок (PECS-карточки) и учёт сенсорных особенностей (снижение стимуляции).

В. Принуждение к вербальному контакту.

Г. Игнорирование ребёнка.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### 3. Задания закрытого типа

**Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** При общении со слабовидящим клиентом социальному работнику рекомендуется:

А. Говорить очень громко.

Б. Прикасаться к клиенту без предупреждения.

В. Называть себя и других людей по имени, описывать пространство и свои действия.

Г. Забирать трость или поводья, чтобы помочь.

*Правильный ответ:*

**Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие две техники эффективны при отказе клиента от помощи в кризисной ситуации (агрессия, отказ)?

- А. Давление и угрозы лишить помощи.
- Б. Сохранение спокойного голоса и открытой позы.
- В. Признание права клиента на отказ и предложение обратиться позже.
- Г. Выкрикивание инструкций.

*Правильный ответ:*

**Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).

**Вопрос:** Расположите этапы коммуникации с агрессивным клиентом в порядке их применения:

- А. Обеспечение безопасной дистанции (отступить).
- Б. Установление зрительного контакта и называние клиента по имени.
- В. Предложение альтернативы или отвлечение на нейтральную тему
- Г. Признание чувства («Я вижу, вы злитесь»).

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

**Вопрос:** установите соответствие между понятие цифровых коммуникаций (А–Г) с его определением (1–5, один лишний).

Понятие	Определение
А. Цифровой разрыв	1. Создание множественных образов в разных соцсетях для разных аудиторий
Б. Онлайн-идентичность	2. Неравенство в доступе, навыках и результативном использовании ИКТ
В. Вирусный контент	3. Индивидуализированный порядок показа постов на основе действий пользователя

Понятие	Определение
Г. Алгоритмическая лента	4. Информация, распространяющаяся с экспоненциальной скоростью от пользователя к пользователю
	5. Технический сбой сервера

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

### Тема 6. Этические и правовые аспекты коммуникации в социальной работе (УК-3.2)

#### 1. Задания открытого типа с развернутым ответом

##### **Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ**

1. Внимательно прочитайте 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник обедает в столовой вместе с коллегами из другого отдела. За едой он обсуждает случай своего клиента: «Представляете, Иванова опять напилась, дети в школе не едят». Рядом сидят посторонние люди. На следующий день клиентка приходит в ярости: соседка рассказала ей об этом разговоре.

**Вопрос:** Какие этические принципы нарушены? В каком случае (при каком условии) социальный работник мог бы законно обсудить ситуацию коллегами? Как следовало организовать обсуждение случая?

*Правильный ответ:*

##### **Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ**

1. Внимательно прочитайте 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

**Прочитайте текст:** Во время индивидуальной консультации соцработник говорит клиенту: «Вы не имеете права отказываться от помощи, так как ваш ребенок нуждается в защите. Я вызываю полицию». Клиент чувствует себя униженным и отказывается от дальнейшего общения.

**Вопрос:** Какой принцип клиентоцентрированности нарушен? Что такое информированное согласие и почему оно не было получено? Какая речевая формула была бы более этичной при необходимости привлечения полиции?

*Правильный ответ:*

##### **Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ**

1. Внимательно прочитайте 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

**Прочитайте текст:** На супервизии социальный работник рассказывает о своём клиенте, называя его полное имя, адрес, диагноз и семейные обстоятельства. Руководитель не делает

замечания. Позже выясняется, что один из участников супервизии – внешний консультант, не связанный договором о конфиденциальности.

**Вопрос:** Какие правила супервизии (конфиденциальность, анонимизация) нарушены? Кто несёт ответственность за нарушение – рассказчик или руководитель? Как следовало подготовиться к супервизии?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник отказывает клиенту в пособии, так как тот не предоставил одну из справок. Клиент кричит, что справка «потерялась в вашей же организации». Соцработник отвечает: «Это ваши проблемы, идите доказывайте». Клиент уходит и пишет жалобу на грубость.

**Вопрос:** Какие нормы обратной связи и уважения нарушены? Какую конструктивную фразу (3–4 предложения) следовало использовать вместо грубого ответа? Какое право клиента (информированность) было проигнорировано?

*Правильный ответ:*

## **2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник получил запрос от участкового врача о состоянии здоровья клиента (психическое заболевание). Врач не имеет подписанного согласия клиента. Соцработник отказывается предоставить информацию, ссылаясь на конфиденциальность. Врач утверждает, что ему нужно для лечения.

**Вопрос:** Как должен поступить социальный работник с точки зрения этики и права?

- А. Немедленно предоставить информацию, так как врач заботится о здоровье.
- Б. Отказать, так как нет письменного согласия клиента, но разъяснить врачу порядок получения согласия или предоставления запроса через суд/прокуратуру.
- В. Сообщить информацию устно, но без документов.
- Г. Посоветовать врачу обратиться к заведующему отделением.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** В команде социального центра принято жёстко критиковать ошибки коллег на общих собраниях, называя фамилии и детали случаев клиентов. Один из сотрудников после такого разбора взял больничный по причине стресса.

**Вопрос:** Какая норма обратной связи и коммуникативных ролей нарушена?

А. Нарушена конфиденциальность (разглашение данных клиента) и отсутствует конструктивная критика (публичное унижение вместо обсуждения способов улучшения).

Б. Всё в порядке, так как социальный работник должен быть стрессоустойчивым.

В. Нарушена только субординация.

Г. Проблема в больничном, а не в критике.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### 3. Задания закрытого типа

#### Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

**Вопрос:** В каком случае социальный работник имеет право нарушить конфиденциальность без согласия клиента?

А. Если информация интересна коллегам.

Б. Если есть непосредственная угроза жизни клиента или другого лица (например, жестокое обращение с ребёнком).

В. Если клиент не хочет сотрудничать.

Г. Если руководитель требует отчёт.

*Правильный ответ:*

#### Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два действия относятся к правилам конструктивной обратной связи в команде социальных работников?

А. Критика в присутствии всех клиентов.

Б. Предложение конкретных альтернатив и путей исправления ситуации.

В. Использование «я-сообщений» вместо «ты-обвинений».

Г. Обсуждение личности сотрудника, а не профессионального действия.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

#### Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

**Вопрос:** Расположите этапы процедуры получения информированного согласия клиента в правильном порядке:

- А. Подписание клиентом формы согласия.
- Б. Объяснение клиенту доступных альтернатив помощи.
- В. Объяснение цели, методов, возможных рисков и границ конфиденциальности.
- Г. Ответы на вопросы клиента.

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

*Вопрос:* установите соответствие между метод исследования социальных коммуникаций (А–Г) с его типичным исследовательским вопросом (1–5, один лишний).

Метод	Исследовательский вопрос
А. Контент-анализ (количественный)	1. Какие метафоры использует политик для образа врага?
Б. Дискурс-анализ	2. Как часто в новостях упоминается слово «коррупция»?
В. Интент-анализ	3. Какие намерения у автора рекламного слогана – убедить, запугать или проинформировать?
Г. Фокус-группа	4. Как участники интерпретируют новый социальный ролик? Какие эмоции он вызывает?
	5. Каков средний возраст посетителей веб-сайта?

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

**Тема 7. Коммуникационные процессы в организациях и социальных группах (УК-3.2)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

**1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ**

1. Внимательно прочитайте 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

**Прочитайте текст:** В компании действует строгая иерархия: все приказы спускаются сверху вниз через начальников отделов, обратная связь от рядовых сотрудников не поощряется. Руководство жалуется, что «до них не доходит правда о проблемах на местах», а сотрудники говорят, что «начальство не слышит».

**Вопрос:** Какие коммуникативные роли здесь отсутствуют или подавлены? Какой тип организационной культуры (открытая или закрытая) описан? Предложите одно изменение для улучшения восходящей коммуникации.

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** В офисе распространился слух, что через месяц сократят половину сотрудников. Люди начали паниковать, писать заявления об уходе, работать хуже. Руководство узнало о слухе из отдела кадров, но решило не комментировать, «чтобы не раздувать». Слух усилился.

**Вопрос:** Почему молчание руководства усилило слух? Какие функции слухов (психологические) здесь проявились? Какое коммуникативное действие должно было предпринять руководство?

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** Социолог проводит картирование стейкхолдеров в организации и выявляет, что секретарь директора, пропуская звонки и письма, решает, какие вопросы дойдут до начальника. Он задерживает сообщения от одного отдела, пропуская от другого. Сотрудники жалуются, что «пробиться к директору невозможно».

**Вопрос:** Какую коммуникативную роль выполняет секретарь? Каков может быть мотив его поведения (две возможные причины)? Какой метод исследования позволил бы подтвердить, что это проблема, а не эффективная фильтрация?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** В организации с открытой культурой принято обсуждать ошибки на общих собраниях, сотрудники могут критиковать руководство без страха увольнения. Однако новому сотруднику из компании с закрытой культурой трудно привыкнуть: он молчит на совещаниях, боится высказать мнение, и его неформально изолировали.

**Вопрос:** Какую коммуникативную роль он рискует получить (по классификации)? Почему адаптация в открытой культуре может быть сложной для выходца из закрытой? Какое действие со стороны команды могло бы ему помочь?

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** В компании социолог выявил, что наиболее влиятельный неформальный лидер – начальник IT-отдела, который не имеет административной власти над другими, но к его мнению прислушиваются все. Он часто первым узнаёт новости и интерпретирует их для коллег.

**Вопрос:** Какую коммуникативную роль он играет?

А. Связной.

Б. Страж ворот.

В. Лидер мнения.

Г. Изолятор.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** После введения новой системы электронного документооборота сотрудники жалуются, что не понимают, как заполнять формы, кто за что отвечает. Руководство считает, что «инструкция есть, читайте». Текущая в отделе повисла.

**Вопрос:** Какая характеристика организационной культуры и коммуникации проявилась?

А. Открытая культура, много неформальных каналов.

Б. Закрытая культура, слабая восходящая связь.

В. Идеальная культура с полной прозрачностью.

Г. Только проблема технического характера.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### **3. Задания закрытого типа**

**Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какой метод исследования позволяет выявить коммуникативные роли (связной, изолятор) в организации?

А. Контент-анализ документов.

Б. Социометрический опрос.

В. Эксперимент.

Г. Глубинное интервью с руководителем.

*Правильный ответ:*

**Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А

Г).

**Вопрос:** Какие два условия способствуют возникновению слухов в организации?

А. Полная информированность сотрудников о планах руководства.

Б. Дефицит официальной информации по важному вопросу.

В. Высокий уровень доверия к руководству.

Г. Высокая тревожность и неопределённость (например, перед реорганизацией).

*Правильный ответ:*

**Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

**Вопрос:** Расположите этапы картирования стейкхолдеров организации в логической последовательности:

А. Выявление групп и лиц, заинтересованных в деятельности организации.

Б. Определение каналов коммуникации и их эффективности.

В. Оценка влияния и интереса каждой группы (матрица стейкхолдеров).

Г. Разработка рекомендаций по улучшению коммуникации с приоритетными группами.

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

**Вопрос:** установите соответствие между коммуникативную роль в организации (А–Г) с её описанием (1–5, один лишний).

Роль	Описание
А. Связной	1. Контролирует потоки информации к лицу, принимающему решения
Б. Страж ворот	2. Передаёт информацию между разными группами или уровнями иерархии
В. Лидер мнения	3. Исключён из неформальных коммуникаций, не получает важную информацию

Роль	Описание
Г. Изолятор	4. Влияет на мнение других, даже не имея формальной власти
	5. Генератор слухов и сплетен

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

## **Тема 8. Массовая коммуникация и социальная реклама в социальных взаимодействиях (УК-3.1)**

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению*

### **1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** Региональное телевидение запускает цикл программ о проблеме домашнего насилия. В первом выпуске показывают только жертв с закрытыми лицами и тревожную музыку. Число обращений в кризисный центр не увеличилось, зато выросло количество комментариев «сами виноваты».

**Вопрос:** Какую функцию массовой коммуникации (или дисфункцию) проиллюстрировал этот пример? Какой риск массовой коммуникации проявился? Что следовало изменить в подаче материала для выполнения функции противодействия стигматизации?

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник готовит пресс-релиз о новой программе помощи семьям с детьми-инвалидами. Он пишет длинный текст, полный профессиональных терминов («абилитация», «индивидуальная программа сопровождения»), и отправляет его в редакцию без контактного телефона. Пресс-релиз не публикуют.

**Вопрос:** Какие принципы написания эффективного пресс-релиза нарушены? Назовите два из них. Как должен выглядеть заголовок такого пресс-релиза (предложите вариант)?

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** В соцсетях распространяется ролик, где пожилая женщина благодарит волонтеров за доставку продуктов. Ролик собрал миллион просмотров, но в

комментариях люди пишут: «Почему государство не помогает, а волонтеры?», что отвлекает от первоначальной цели – привлечь волонтеров.

**Вопрос:** Какая функция массовой коммуникации здесь «перебила» другую? Какой риск проявился? Как изменить сообщение, чтобы снизить этот риск?

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Директор социального центра даёт интервью телеканалу о работе с бездомными. Журналист перебивает его вопросы: «Сколько денег вы получаете из бюджета?», «А правда, что вы помогаете только «своим»?». Директор теряется и отвечает не по теме.

**Вопрос:** Какие навыки взаимодействия с медиа не хватает директору? Предложите три репетиционных шага перед интервью, чтобы избежать подобной ситуации.

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Реабилитационный центр для людей с ментальными нарушениями выпустил ролик, где показаны только лица пациентов искажёнными гримасами, с закадровым текстом: «Они такие же, как мы». Общественные организации раскритиковали ролик как оскорбительный.

**Вопрос:** Какой принцип эффективной социальной рекламы нарушен?

- А. Адресность.
- Б. Призыв к действию.
- В. Эмоциональный отклик (желаемый эффект не достигнут, отклик негативный).
- Г. Ясность.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** Средства массовой информации в течение месяца публикуют серию материалов о проблеме сиротства, завершая каждый номером телефона опекунского совета. Через месяц число обращений выросло на 300%, а количество усыновлений – на 10%.

**Вопрос:** Какая функция массовой коммуникации была реализована наиболее успешно?

- А. Информационная (информирование о проблеме).

Б. Интегративная (объединение вокруг ценности помощи детям).

В. Регулятивная (побуждение к действию – усыновлению).

Г. Только развлекательная.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### 3. Задания закрытого типа

#### **Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какой из рисков массовой коммуникации наиболее вероятен при освещении темы психических расстройств в новостях, если журналист использует слова «опасный», «непредсказуемый», «шизофреник» без контекста лечения?

А. Нарушение конфиденциальности.

Б. Создание негативных стереотипов и стигматизация.

В. Искажение фактической информации (дезинформация).

Г. Экономический ущерб для клиник.

*Правильный ответ:*

#### **Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два элемента обязательно должны присутствовать в эффективной социальной рекламе, нацеленной на изменение поведения (например, отказ от насилия)?

А. Призыв к конкретному действию (куда звонить, что сделать).

Б. Перечисление всех возможных видов социальной поддержки.

В. Учёт возрастных и культурных особенностей целевой аудитории.

Г. Использование скандальных фактов для привлечения внимания любой ценой.

*Правильный ответ:*

#### **Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте 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).

**Вопрос:** Расположите этапы подготовки и запуска социальной рекламной кампании в правильной последовательности:

А. Распространение роликов в СМИ и соцсетях.

Б. Формулирование целевого действия (что должен сделать зритель).

В. Анализ потребностей целевой аудитории и выбор каналов.

Г. Создание креативной концепции и съёмка.

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

**Вопрос:** установите соответствие между принцип эффективной социальной рекламы (А–Г) с его сущностью (1–5, один лишний).

Принцип	Сущность
А. Ясность	1. Учёт возрастных, культурных и социальных особенностей целевой группы
Б. Адресность	2. Простой язык, минимум текста, понятные образы
В. Эмоциональный отклик	3. Конкретная инструкция, что должен сделать зритель (позвонить, написать, прийти)
Г. Призыв к действию	4. Вызов эмпатии, сострадания или другой нужной эмоции
	5. Использование скандальных фактов любой ценой

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

**Тема 9. Прикладные техники коммуникации в социальной работе (УК-3.1; УК-3.2)**

**1. Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1. 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

**Прочитайте текст:** Социальный работник проводит консультирование матери-одиночки, которая не может устроиться на работу. Специалист задаёт только закрытые вопросы: «Вы зарегистрировались в центре занятости?», «У вас есть образование?», «Вы искали работу через интернет?». Женщина отвечает «да» или «нет» и выглядит подавленной.

**Вопрос:** Какая ошибка в технике интервьюирования допущена? Чем отличаются открытые вопросы от закрытых? Приведите два примера открытых вопросов, которые можно было бы задать в этой ситуации.

*Правильный ответ:*

**Задание 2. 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. **Прочитайте текст:** В группе родителей, чьи дети посещают реабилитационный центр, социальный работник пытается провести фасилитацию. Один из участников постоянно перебивает других, говорит очень громко, уводит тему. Соцработник молчит, затем говорит: «Ну раз никто не против, пусть говорит». Дискуссия обсуждением не стала.

**Вопрос:** Какие техники фасилитации не были применены? Что должен был сделать фасилитатор для удержания темы и вовлечения остальных? Предложите две конкретные реплики.

*Правильный ответ:*

**Задание 3. 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

**Прочитайте текст:** Во время консультации клиентка плачет и рассказывает о потере жилья. Социальный работник сидит, скрестив руки на груди, откинувшись на спинку стула, смотрит в окно и говорит ровным монотонным голосом. Клиентка замолкает, говорит «вы меня не слушаете» и уходит.

**Вопрос:** Какие приёмы активного слушания и невербальной поддержки отсутствовали? Перечислите три элемента невербальной коммуникации, которые следовало использовать, и два вербальных приёма

*Правильный ответ:*

**Задание 4. 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

**Прочитайте текст:** Семейная консультация: двое специалистов (социальный работник и психолог) работают с супружеской парой. Они не распределили роли: оба начинают задавать вопросы одновременно, перебивают друг друга и клиентов, спорят между собой о методах. Супруги чувствуют себя неудобно.

**Вопрос:** Какое правило координации ролей в команде нарушено? Как **應該** распределить роли при проведении семейной консультации (фасилитатор, наблюдатель, секретарь)? Предложите два шага для улучшения командной работы перед консультацией.

*Правильный ответ:*

**2. Задания комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием**

**Задание 5. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник проводит полуструктурированное интервью с подростком, который замечен в пропусках школы. Специалист использует только заранее подготовленный список из 10 закрытых вопросов. Подросток отвечает односложно.

**Вопрос:** Какая ошибка в выборе типа интервью допущена?

А. Надо было использовать полностью структурированное интервью.

Б. Надо было использовать свободное (неструктурированное) интервью, чтобы подросток сам рассказал о своих причинах, а закрытые вопросы использовать только для уточнения.

В. Интервью не нужно, достаточно анкетирования.

Г. Ошибки нет, закрытые вопросы эффективны с подростками.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

**Задание 6. 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).

**Прочитайте текст:** Социальный работник в ходе консультации использует технику активного слушания: перефразирует сказанное клиентом, резюмирует, задаёт уточняющие вопросы. Клиент говорит: «Наконец-то меня кто-то услышал».

**Вопрос:** Какие два приёма активного слушания были использованы?

А. Критика и советы.

Б. Перефразирование и отражение чувств.

В. Спор и перебивание.

Г. Монологическое наставление.

*Правильный ответ:*

*Пояснение:*

### **3. Задания закрытого типа**

**Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ**

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 (например, 3 или В).

**Вопрос:** Какая техника коммуникации предполагает краткое повторение ключевых мыслей клиента своими словами для подтверждения понимания?

А. Резюмирование.

Б. Интерпретация.

В. Похвала.

Г. Совет.

*Правильный ответ:*

**Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

**Вопрос:** Какие два элемента паравербальной коммуникации важны при консультировании разгневанного клиента?

А. Повышенный ответный тон.

- Б. Спокойный, ровный тон.
- В. Быстрый темп речи.
- Г. Паузы, дающие клиенту выговориться.

*Правильный ответ:*

**Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).

**Вопрос:** Расположите этапы алгоритма консультирования (базовая последовательность):

- А. Сбор информации и определение проблемы.
- Б. Установление контакта и объяснение целей.
- В. Совместное планирование действий и заключение договорённостей
- Г. Подведение итогов и обратная связь.

*Правильный ответ:*

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие**

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).

**Вопрос:** установите соответствие между метод исследования социальных коммуникаций (А–Г) с его типичным исследовательским вопросом (1–5, один лишний).

Метод	Исследовательский вопрос
А. Контент-анализ (количественный)	1. Какие метафоры использует политик для образа врага?
Б. Дискурс-анализ	2. Как часто в новостях упоминается слово «коррупция»?
В. Интент-анализ	3. Какие намерения у автора рекламного слогана – убедить, запугать или проинформировать?
Г. Фокус-группа	4. Как участники интерпретируют новый социальный ролик? Какие эмоции он вызывает?
	5. Каков средний возраст посетителей веб-сайта?

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

*Правильный ответ:*

## 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. Чамкин, А. С. Социология коммуникации : учебное пособие / А. С. Чамкин. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005544-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1981675> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Логунова, Л. Ю. Социология коммуникаций и глобализации : учебное пособие / Л. Ю. Логунова ; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления. - Новосибирск : НГУЭУ, 2023. - 176 с. -

ISBN 978-5-7014-1105-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186271> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Гостенина, В. И. Социология массовой коммуникации : учебник / В.И. Гостенина, А.Г. Киселев. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 336 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-338-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2104847> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Жесткова, Н. А. Социальные коммуникации : учебное пособие / Н. А. Жесткова. — Самара : ПГУТИ, 2022. — 107 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/411575> (дата обращения: 09.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Социальные коммуникации в цифровой среде : монография / Ю. В. Верминенко, Н. Н. Покровская, И. А. Акулович [и др.] ; под редакцией Н. Н. Покровской. — Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2025. — 124 с. — ISBN 978-5-8064-3681-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/517955> (дата обращения: 09.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Самыгин, С. И. Социология: социальные институты, структура и процессы : учебник / С. И. Самыгин, К. В. Воденко ; отв. ред. А. В. Верещагина. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 252 с. — (Высшее образование: Бакалавриат ; Южному федеральному университету — 100 лет). - ISBN 978-5-369-01535-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1913024> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Давыдкина, И. Б. Социальная реклама в системе социальных коммуникаций и социального управления : монография / И.Б. Давыдкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 126 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_591eb2f84f8ff2.30320664. - ISBN 978-5-16-012943-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1937187> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Социальные сети как инфраструктура межличностного общения цифрового поколения: трансформация фреймов коммуникации : монография / А. П. Глухо, И. П. Кужелева-Саган, Т. А. Булатова, [и др.] ; науч. ред. И. П. Кужелева-Саган. - Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2017. - 220 с. - ISBN 978-5-94621-654-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1702311> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Вельская, Г. Г. Социальные коммуникации и социальная реклама в сфере инклюзивных практик : учебно-методическое пособие / Г. Г. Вельская, А. Л. Абаев ; под общ. ред. Г. Г. Вельской. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 124 с. - ISBN 978-5-394-05458-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2041750> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

5. Левченко, И. Е. Профессиональные коммуникации в социальной сфере и политике : практикум / И. Е. Левченко, А. В. Меренков, А. Д. Гурарий ; под общ. ред. И. Е. Левченко ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2021. - 96 с. - ISBN 978-5-7996-3220-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1942669> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

6. Социальные коммуникации. Психология : учебное пособие / Е. Г. Хрипко, З. И. Иванова, Е. В. Романова [и др.] ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет, кафедра социальных, психологических и правовых коммуникаций. - Москва : Издательство МИСИ - МГСУ, 2020. - 60 с. - ISBN 978-5-7264-2305-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2188366> (дата обращения: 09.05.2026). – Режим доступа:

по подписке.

#### 8.4. Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>
ЭБС «SOCHUM»	<a href="https://sochum.ru">https://sochum.ru</a>

#### 9. 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