

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:16
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01.02.05 Коммуникативная деятельность в профессиональной практике
(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

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

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

Заведующий кафедрой:

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

Рабочая программа дисциплины Б1.О.01.02.05 Коммуникативная деятельность в профессиональной практике одобрена на заседании кафедры управления Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 7 от «27» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

Дисциплина Б1.О.01.02.05 Коммуникативная деятельность в профессиональной практике обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

| ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)** | Код компетенции ** | Наименование Компетенции ** | Код индикатора достижения компетенций ** | Наименование индикатора достижения компетенций ** | Образовательный результат |
|---------------------------------------|--------------------|---|--|--|---|
| | ОПК-1 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-1.1 | Применяет онлайн-инструменты для коммуникации с коллегами и клиентами при решении профессиональных задач | <i>ОПК-1.1. 3-1. Знает структуру, информационные инструменты для коммуникации с коллегами и клиентами при решении профессиональных задач;</i> <i>ОПК-1.1. 3-2. Знает структуру, функции и виды коммуникации в социальной работе, особенности коммуникативной техники, вербальных и невербальных средств взаимодействия с клиентами и коллегами;</i> <i>ОПК-1.1. 3-3. Знает принципы формирования коммуникативной компетентности специалиста, а</i> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>также особенности использования онлайн-инструментов (видеосвязь, мессенджеры, профессиональные платформы) в профессиональном взаимодействии; <i>ОПК-1.1. 3-4.</i> Знает техники управления эмоциями, способы предотвращения и разрешения коммуникативных конфликтов («коммуникативных драм»), а также методы эффективного общения (постановка вопросов, малый разговор, вербализация); <i>ОПК-1.1. У-1.</i> Умеет применять современные информационные технологии при повышении эффективности принимаемых решений в профессиональной социальной деятельности; <i>ОПК-1.1. У-2.</i> Умеет использовать вербальные и невербальные средства общения, а также онлайн-</p> |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|-------|--|---------|---|--|
| | | | | | <p>инструменты для эффективной коммуникации с клиентами и коллегами при решении профессиональных задач; <i>ОПК-1.1. У-3.</i> Умеет применять техники регуляции эмоционального напряжения, поддерживать конструктивный диалог и предотвращать коммуникативные барьеры.; <i>ОПК-1.1. У-4.</i> Умеет использовать знания о применении техники постановки вопросов, малого разговора и вербализации для установления контакта, уточнения информации и эффективного сопровождения клиента</p> |
| | ОПК-4 | Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной | ОПК-4.3 | Использует коммуникативные техники для взаимодействия с клиентами и коллегами | <p><i>ОПК-4.3. 3-2.</i> Знает виды и функции профессиональной коммуникации, особенности вербальных и невербальных</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | <p>деятельности в сфере социальной работы</p> | | | <p>средств общения, а также их роль во взаимодействии с клиентами и коллегами; <i>ОПК-4.3. 3-3.</i> Знает техники постановки вопросов, активного слушания, вербализации, ведения малого разговора, а также способы предотвращения и преодоления коммуникативных барьеров и «коммуникативных драм»; <i>ОПК-4.3. 3-4.</i> Знает психологические механизмы эмоционального напряжения и методы его регуляции для поддержания конструктивного профессионального взаимодействия; <i>ОПК-4.3. У-1.</i> Умеет использовать коммуникативные техники (активного слушания, убеждения, разрешения конфликтов, обратной связи) для продуктивного взаимодействия с клиентами и коллегами при решении</p> |
|--|--|---|--|--|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>управленческих задач в сфере социальной работы; <i>ОПК-4.3. У-2.</i> Умеет преодолевать коммуникативные барьеры, разрешать конфликтные ситуации и предотвращать развитие «коммуникативных драм»; <i>ОПК-4.3. У-3.</i> Умеет применять техники снижения эмоционального напряжения, поддерживать конструктивный диалог и создавать благоприятный психологический климат взаимодействия.</p> |
|--|--|--|--|--|--|

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

Общий объем дисциплины: 3,00 з.е., 108 ак.час

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

лекционные занятия – 14 ак.час;

практические занятия – 24 ак.час;

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

Самостоятельная работа:

самостоятельная работа – 61 ак.час;

Дисциплина Б1.О.01.02.05 Коммуникативная деятельность в

профессиональной практике реализуется на 2-м семестре 1-го курса после изучения дисциплин:

- Общая социология;
- Психология;
- Социальная адаптация.

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 | Кат тэк | | | | | К о н т р о л ь |
| | | | Л | ВЛ | ЛР | ПЗ | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Теоретические основы и базовые процессы коммуникации в социальной работе | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. | Введение в коммуникативную деятельность | 8 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Опрос, Тестирование | |
| Тема 2. | Виды и уровни коммуникации | 8 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Опрос, Тестирование, | |
| Тема 3. | Вербальные и невербальные аспекты коммуникации | 11 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Опрос, Тестирование, Кейс | |
| Тема 4. | Коммуникатив | 9 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Опрос, Тестирование, | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------|
| | ная компетентность специалиста социальной работы | | | | | | | | | | | | | Кейс |
| Раздел 2. Практика коммуникации и профессиональное взаимодействие в социальной работе | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 5. | Активное слушание и эмпатия | 14 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс |
| Тема 6. | Установление и поддержание контакта. Техники влияния и убеждения. | 16 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс |
| Тема 7. | Техники регуляции эмоционального напряжения | 16 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс |
| Тема 8. | Специфика коммуникативной деятельности в социально-психологической работе | 17 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | Опрос, Тестирование, Кейс |
| Промежуточная аттестация | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Итого | | 108 | 14 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 61 | |

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 и базовые процессы коммуникации в социальной работе

Тема 1. Введение в коммуникативную деятельность. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Понятие, функции и значение коммуникации. Модели коммуникации (линейная, интерактивная, транзакционная). Коммуникация как социальный процесс. Связь коммуникации с профессиональной деятельностью социального работника. Коммуникация как инструмент решения профессиональных задач. Роль коммуникации в установлении доверия и сотрудничества с клиентами. Влияние коммуникации на эффективность предоставления социальных услуг.

Тема 2. Виды и уровни коммуникации. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Классификация видов коммуникации. Межличностная, групповая, массовая, межкультурная коммуникация. Уровни коммуникации. Внутриличностная коммуникация. Формальные и неформальные коммуникации. Применимость различных видов и уровней коммуникации в социальной работе.

Тема 3. Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Роль слова, интонации, тембра голоса. Язык тела: жесты, мимика, поза, взгляд. Проксемика и хронемика. Паралингвистические и экстралингвистические средства. Интеграция вербальных и невербальных сигналов. Практические рекомендации по управлению вербальными и невербальными аспектами в работе социального работника.

Тема 4. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные знания. Коммуникативные умения. Умения воспринимать коммуникативные сигналы. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы. Требования к коммуникативной компетентности социального работника. Пути развития коммуникативной компетентности.

Раздел 2. Практика коммуникации и профессиональное

взаимодействие в социальной работе

Тема 5. Активное слушание и эмпатия. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Определение и значение активного слушания в профессиональной практике. Принципы активного слушания: концентрация, понимание, запоминание, ответная реакция. Техники активного слушания: перефразирование, уточнение, резюмирование. Понятие эмпатии, ее роль в установлении доверительных отношений. Препятствия на пути активного слушания и способы их преодоления. Развитие эмпатических навыков. Применение активного слушания и эмпатии в работе с клиентами.

Тема 6. Установление и поддержание контакта. Техники влияния и убеждения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Этапы установления контакта. Первое впечатление и его значение. Методы установления раппорта. Основы влияния и убеждения: логика, эмоции, авторитет. Этикет профессионального общения. Техники установления и поддержания контакта.

Тема 7. Техники регуляции эмоционального напряжения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Понятие эмоционального интеллекта. Природа и источники эмоционального напряжения в работе с клиентами. Причины возникновения эмоционального напряжения. Методы снятия эмоционального напряжения. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций. Важность профессиональной поддержки и супервизии.

Тема 8. Специфика коммуникативной деятельности в социально-психологической работе. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Особенности коммуникации с различными группами населения (дети, подростки, пожилые люди, семьи в трудной жизненной ситуации, люди с ограниченными возможностями здоровья, мигранты и т.д.). Коммуникация в кризисных ситуациях. Принципы построения доверительных отношений в работе с клиентами. Эффективность коммуникации в командной работе. Использование онлайн-инструментов в социально-психологической работе.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.01.02.05 Коммуникативная деятельность в профессиональной практике входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

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

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

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

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

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

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

| Итоговая балльная оценка | Традиционная система | Бинарная система | ECTS | |
|--------------------------|----------------------|------------------|--------------------------|----------------------|
| | | | Для традиционной системы | Для бинарной системы |
| 90-100 | Отлично | Зачтено | A | P/ Passed |
| 80-89 | Хорошо | | B | P/ Passed |
| 75-79 | | | C | P/ Passed |
| 70-74 | | | Удовлетворительно | B |
| 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.01.02.05 Коммуникативная деятельность в профессиональной практике (в том числе, задания к контрольным точкам): опрос, тестирование, кейс.

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

| Раздел/Темы | Формы текущего контроля | | КР |
|---------------------|-------------------------|-----------|----|
| | УО | ТЗ, КЗ, К | |
| Т-1 | 3 | 3 | 15 |
| Т-2 | 3 | 3 | |
| Т-3 | 4 | 4 | |
| Т-4 | 4 | 4 | |
| Т-5 | 4 | 4 | 25 |
| Т-6 | 4 | 4 | |
| Т-7. | 4 | 4 | |
| Т-8 | 4 | 4 | |
| Итого: 100 б | 32 | 32 | 40 |

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

К – кейс;

КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

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

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки | Диапазон баллов | Описание критерия |
|------------------------|-----------------|---|
| Содержание и раскрытие | 1 | Детальное, последовательное описание всех |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| темы | | этапов с конкретными примерами |
| Грамотность изложения | 1 | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации |
| Стилистика | 1 | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность |
| Логика изложения | 1 | Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность | 1 | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора |
| Итого максимально: | 5 | |

Критерии оценивания тестовых заданий:

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

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

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

0* - в журнал академической группы не выставляется

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

Раздел 1. Теоретические основы и базовые процессы коммуникации в социальной работе

Тема 1. Введение в коммуникативную деятельность. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Опишите, как понимание различных моделей коммуникации (линейной, интерактивной, транзакционной) помогает социальному работнику в его профессиональной деятельности.

Вопрос 2. Какое значение имеет коммуникация для профессиональной деятельности социального работника, особенно в контексте установления доверия и сотрудничества с клиентами, а также влияния на эффективность предоставления социальных услуг?

Вопрос 3. В чем заключается связь коммуникации как социального процесса с профессиональной деятельностью социального работника?

Вопрос 4. Как социальный работник, применяя различные коммуникативные техники, может способствовать эффективному предоставлению социальных услуг?

Тестовые задания:

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Теоретическая модель коммуникации, которая рассматривает процесс как одностороннюю передачу информации от отправителя через канал к получателю, называется:

- а) Интерактивная модель
- б) Транзакционная модель
- в) Линейная модель
- г) Дискуссионная модель

Тест 2. Какая из перечисленных функций коммуникации наиболее полно отражает ее роль в установлении доверия и сотрудничества между социальным работником и клиентом?

- а) Информационная функция
- б) Экспрессивная функция
- в) Функция саморегуляции
- г) Интимная функция

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Коммуникация как социальный процесс подчеркивает, что:

- а) Исключительно отправитель несет ответственность за успешность передачи информации.
- б) Коммуникация сводится к обмену сообщениями, не учитывая межличностные отношения.
- в) В процессе коммуникации участники совместно создают и интерпретируют смыслы, влияя друг на друга.

г) Цель коммуникации всегда состоит в убеждении одного из участников.

Тема 2. Виды и уровни коммуникации. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие виды коммуникации (межличностная, групповая, массовая, межкультурная) наиболее применимы в следующих ситуациях социального работника и почему?

Вопрос 2. Почему внутриличностная коммуникация (самоанализ, саморегуляция) является основой для эффективной работы социального

Вопрос 3. В социальной работе, как и в любой другой сфере, существуют формальные и неформальные коммуникации.

Вопрос 4. Какие риски возникают при неправильном балансе между формальным и неформальным общением?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какая форма коммуникации предполагает передачу информации, сообщений и смыслов большому количеству людей, зачастую рассредоточенных во времени и пространстве, при помощи технических средств?

- А) Межличностная коммуникация
- Б) Групповая коммуникация
- В) Массовая коммуникация
- Г) Внутриличностная коммуникация

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Социальный работник общается с клиентом, пытается понять его проблемы, установить доверие и оказать индивидуальную психологическую поддержку. Какой вид коммуникации используется преимущественно в данной ситуации

- А) Групповая коммуникация
- Б) Межличностная коммуникация
- Г) Массовая коммуникация
- Д) Межкультурная коммуникация

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Когда социальный работник анализирует свои собственные чувства, мотивы, оценивает свое поведение и принимает решения, какой уровень коммуникации он реализует?

- А) Межличностный уровень
 - Б) Групповой уровень
 - В) Массовый уровень
- Правильный ответ: Г

Тема 3. Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Каковы основные функции невербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности социального работника и каким образом их осознанное использование может повысить эффективность взаимодействия с клиентом?

Вопрос 2. Проанализируйте, как дисбаланс между вербальным и невербальным компонентами сообщения может привести к коммуникативным барьерам в социальной работе.

Вопрос 3. В чем заключается специфика вербальной коммуникации при работе с клиентами, имеющими различные культурные и социальные барьеры (языковой барьер, разница в менталитете, особенности субкультур)?

Вопрос 4. Как социальному работнику адаптировать свое вербальное поведение для эффективного и уважительного взаимодействия?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к невербальным средствам коммуникации (кинесике)?

- А) Поза и жесты.
- Б) Логическое ударение в речи.
- В) Выражение лица (мимика).
- Г) Контакт глаз (взгляд).

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какая функция невербальной коммуникации является ведущей в ситуации установления контакта с клиентом в социальной работе?

- А) Дублирование вербального сообщения.
- Б) Опровержение сказанного словами.
- В) Установление и поддержание психологического контакта, регулирование взаимодействия.
- Г) Замещение вербального сообщения.

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что из перечисленного является основным признаком «активного слушания» на вербальном уровне?

- А) Быстрое переформулирование проблемы клиента своими словами.
- Б) Дача советов и рекомендаций.
- В) Использование техник эхо-реакции, перефразирования, резюмирования и уточняющих вопросов.
- Г) Молчаливое внимание и кивание.

Кейсы

Кейс 1. Неконгруэнтность вербального и невербального сообщения.

Ситуация: Специалист по социальной работе (СПР) проводит первичный прием молодой матери (Клиентка), находящейся в трудной жизненной ситуации. Клиентка утверждает: «У меня все под контролем, я справлюсь сама, просто нужна небольшая материальная помощь». При этом она сидит, плотно скрестив руки на груди, нога закинута на ногу, смотрит в окно, а не на специалиста, и слегка покачивает стопой. Ее речь быстрая, голос напряженный.

Задание:

1. Диагностика: Проанализируйте и опишите неконгруэнтность (противоречие) между вербальными и невербальными сигналами клиентки. Какие конкретные невербальные признаки вы наблюдаете и что они могут означать?
2. Стратегия коммуникации: Как должен поступить СПР в данной ситуации? Какие вербальные и невербальные техники стоит применить, чтобы установить более глубокий контакт и понять истинные потребности клиентки?

Кейс 2. Активное слушание и эхо-реакция.

Ситуация: Подросток (Клиент), состоящий на профилактическом учете, на встрече с социальным педагогом говорит: «Да всем на меня наплевать! В школе учителя орут, дома родителям лишь бы отчитать, друзья... да какие друзья, все сами по себе».

Задание:

1. Техника: Продемонстрируйте, как может звучать ответ социального педагога, использующего технику «эхо-реакция» (дословное

или почти дословное повторение ключевой фразы) и «перифразирование» в данном диалоге.

2. Цель: Объясните, какую коммуникативную цель преследует каждая из этих техник в данной ситуации.

Кейс 3. Регуляция эмоционального напряжения через невербалику.

Ситуация: Пожилой клиент (мужчина) пришел на прием в состоянии сильного возмущения из-за задержки социальных выплат. Он говорит громко, жестикулирует, его лицо покраснело. Ситуация требует срочного оформления заявления, но клиент слишком взволнован, чтобы сосредоточиться.

Задание:

1. Предложите конкретные невербальные и вербальные приемы, которые СПР может использовать для снижения эмоционального накала и помощи клиенту в переходе к конструктивному взаимодействию.

2. Почему эти приемы работают с точки зрения психофизиологии и коммуникации?

Тема 4. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Что такое коммуникативная компетентность и почему она важна для специалиста социальной работы?

Вопрос 2. Какие основные компоненты включает в себя коммуникативная компетентность?

Вопрос 3. Как можно развивать коммуникативную компетентность специалиста социальной работы?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что из перечисленного НЕ является функцией невербальной коммуникации в профессиональном взаимодействии?

А) Дополнение и усиление вербального сообщения.

Б) Выражение эмоций и отношений.

В) Полная замена вербального контакта для экономии времени.

Г) Регуляция процесса общения (например, передача очереди говорить).

Тест 2. Клиент говорит: «Я совершенно спокоен», при этом его кулаки сжаты, челюсть напряжена, а голос дрожит. Это явление называется:

- А) Активное слушание.
- Б) Коммуникативный барьер.
- В) Неконгруэнтность сообщения.
- Г) Вербализация чувств.

Тест 3. Специалист, желая расположить к себе тревожного клиента и снизить напряжение, сознательно замедляет темп своей речи и делает паузы. На каком аспекте невербальной коммуникации он основывает свою тактику?

- А) Кинесика (жесты, позы).
- Б) Проксемика (пространственная дистанция).
- В) Паралингвистика (голосовые характеристики).
- Г) Такесика (прикосновения).

Кейсы

Кейс 1. Барьер сопротивления

Ситуация. Вы социальный работник. Приходите на первичный визит к пожилому человеку, который нуждается в продуктовой помощи. Клиент с порога заявляет: «Мне ничего не надо, идите отсюда, вы все только бумажки перекладываете, а толку ноль!». Клиент выглядит раздраженным, его поза – руки скрещены на груди, он демонстративно отворачивается.

Задание: Как специалисту использовать техники коммуникативной компетентности для снижения уровня агрессии и установления контакта?

Кейс 2. Скрытый запрос

Ситуация. На прием приходит мать-одиночка по вопросу получения пособия. Во время заполнения документов она начинает рассказывать о том, как сильно устала от постоянных ссор с мужем-алкоголиком, который периодически возвращается домой. Она говорит быстро, эмоционально, с тревогой смотрит на дверь, боясь опоздать.

Задание: В чем заключается коммуникативный промах специалиста, если он ответит: «Давайте сосредоточимся на документах, про мужа я не могу вас консультировать, это не входит в мою компетенцию»? Как нужно поступить профессионалу?

Кейс 3. Профессиональная дистанция

Ситуация: Подросток из неблагополучной семьи, с которым вы работаете 3 месяца, начинает называть вас «братаном», пытается звонить в нерабочее время с личными вопросами («а какую мне куртку купить?») и часто приглашает вас «просто попить кофе после работы».

Задание: Как выстроить границы в общении, не теряя доверия подростка?

Раздел 2. Практика коммуникации и профессиональное взаимодействие в социальной работе

Тема 5. Активное слушание и эмпатия. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы

Вопрос 1. Что такое активное слушание и какие его основные элементы?

Вопрос 2. Как эмпатия помогает в работе социального работника?

Вопрос 3. Какие техники помогают развивать эмпатию?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой компонент эмпатии предполагает способность специалиста не просто «понимать» переживания клиента, но и эмоционально откликаться на них, сохраняя при этом профессиональную дистанцию?

- А) Когнитивный компонент
- Б) Поведенческий компонент
- В) Эмоциональный (аффективный) компонент
- Г) Интерпретативный компонент

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какая техника активного слушания заключается в том, чтобы дословно повторить последние ключевые слова фразы собеседника?

- А) Перефразирование
- Б) Эхо-техника (вербальное поглаживание)
- В) Резюмирование
- Г) Прояснение

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. В чем основная цель техники «Перефразирование» в профессиональном диалоге?

А) Пересказать слова клиента своими словами для проверки точности понимания смысла

Б) Исправить мысли клиента, указав на логические ошибки

В) Ускорить процесс сбора информации, пропуская детали

Г) Высказать собственное мнение по проблеме клиента

Кейсы:

Кейс 1. Сложный клиент

Ситуация: На консультацию к социальному работнику приходит мужчина средних лет, внешне напряженный и раздражительный. Он начинает монолог: «Всё бесполезно! Эти пособия – смехотворные. Вы все тут просто бумажки перекладываете!». Его речь агрессивна и обобщена.

Задание: Определите, какие техники активного слушания и элементы эмпатии следует применять в данной ситуации. Разработайте вербальную и невербальную стратегию первого ответа специалиста.

Кейс 2. Мать в кризисной ситуации

Ситуация: Женщина, мать двоих детей, находящаяся в сложной финансовой ситуации, на встрече говорит, сбивчиво и плача: «Я не знаю, как дальше жить... Дети видят, что я не могу... Я плохая мать...».

Задание: Проанализировать глубинный эмоциональный запрос клиента (не только материальная помощь, но и поддержка самооценности). Составить возможный диалог, демонстрирующий эмпатическое слушание и оказание эмоциональной поддержки.

Кейс 3. Конфликт в группе подростков

Ситуация: В рамках групповой работы подросток, находящийся в позиции «изгоя», пытается высказаться, но другие участники перебивают его, насмеваются. Он замолкает, опускает голову.

Задание: Определить роль ведущего группы (социального работника) в данной коммуникативной динамике. Как, используя активное слушание и эмпатию, восстановить безопасную атмосферу для говорящего и корректно вмешаться в групповой процесс?

Тема 6. Установление и поддержание контакта. Техники влияния и убеждения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие основные этапы установления контакта с клиентом?

Вопрос 2. Какие техники влияния и убеждения наиболее эффективны в социальной работе?

Вопрос 3. Как избежать манипуляций при использовании техник влияния?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что является базовым условием для успешного установления первичного контакта с клиентом?

- А) Активное использование аргументации и доказательств.
- Б) Демонстрация принятия, эмпатии и отсутствие оценочных суждений.
- В) Быстрая постановка диагноза и предложение готового решения.
- Г) Изучение индивидуальной психики вне социальных условий

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных приемов относится к техникам влияния, основанным на принципе «взаимного обмена»?

- А) «Дверь в лицо» (просьба об одолжении после отказа в большой просьбе).
- Б) «Нога в дверях» (выполнение мелкой просьбы перед основной).
- В) Социальное доказательство (ссылка на популярное мнение).
- Г) Одностороннее влияние одного человека на другого

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Роль «позитивного подкрепления» при поддержании контакта заключается в:

- А) том, чтобы указывать клиенту на его ошибки.
- Б) вербальном и невербальном одобрении поведения, направленного на конструктивный диалог.
- В) игнорировании негативных эмоций клиента для сохранения «контроля» над беседой.
- Г) понимание влияния социальных действий на поведение и реакции участников

Кейсы

Кейс 1. Первая встреча с сопротивляющимся клиентом

Ситуация. Молодой человек (Андрей, 19 лет) направлен на консультацию к социальному работнику по решению суда (условный срок за правонарушение). На первой встрече он сидит, откинувшись на стуле, скрестив руки, смотрит в сторону. На вопросы отвечает односложно: «Да, нет, не знаю». При попытке обсудить план реабилитации бросает: «Мне это все не нужно. Вы все равно не поможете. Меня просто заставили сюда прийти».

Задание:

1. Какие фазы установления контакта нарушены или не пройдены?
2. Какой первый шаг должен сделать специалист, чтобы преодолеть барьер и начать формирование рабочего альянса? Предложите конкретные вербальные и невербальные техники.
3. Можно ли в этой ситуации сразу применять техники убеждения (аргументы, факты)? Обоснуйте почему.

Кейс 2: Убеждение в необходимости помощи (работа с отрицанием)

Ситуация: Социальный работник посещает на дому пожилую женщину (Валентина Петровна, 78 лет), живущую одну. Квартира требует уборки, в холодильнике почти нет еды. Сама она выглядит ослабленной, но настойчиво отказывается от предложений о помощи социального работника на дому или посещения отделения дневного пребывания: «Я справлюсь сама! Не надо мне вашей жалости! Я никому не нужна и не буду обузой».

Задание:

1. Определите ведущий психологический барьер (чувство, установку), который мешает Валентине Петровне принять помощь.
2. Разработайте стратегию убеждения, используя минимум две разные техники влияния (например, «нога в дверях», аргумент к пользе/выгоде, социальное доказательство, принцип взаимного обмена). Предложите конкретные фразы.
3. Как переформулировать предложение помощи, чтобы оно не воспринималось как «жалость» и не ущемляло чувство собственного достоинства клиентки?

Кейс 3: Конфликт интересов в семейном консультировании

Ситуация: На семейную консультацию пришли родители и их 15-летняя дочь Катя. Родители настаивают, чтобы Катя после 9 класса пошла в медицинский колледж («стабильная профессия», «мы знаем лучше»). Катя

хочет учиться на дизайнера графики («это мое»). Диалог зашел в тупик: родители давят авторитетом, Катя плачет и отказывается говорить.

Задание:

1. Какую роль должен взять на себя социальный работник, чтобы восстановить контакт между сторонами?
2. Какие техники влияния и убеждения можно применить отдельно к родителям и отдельно к Кате, чтобы сдвинуть позиции с мертвой точки?
3. Как использовать технику «переформулирования» (рефрейминга), чтобы конфликт «родители vs ребенок» превратился в общую проблему, которую можно решать совместно?

Тема 7. Техники регуляции эмоционального напряжения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Почему важно владеть техниками регуляции эмоционального напряжения в работе социального работника?

Вопрос 2. Какие основные техники регуляции эмоционального напряжения можно применять в профессиональной деятельности?

Вопрос 3. Как можно применять техники эмоциональной регуляции в кризисных ситуациях с клиентами?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Техника «переключения внимания» как метод регуляции эмоционального напряжения основана на:

- А) подавлении негативных эмоций и запрете на их проявление.
- Б) осознанном перенаправлении фокуса восприятия с эмоционально заряженного объекта на нейтральный или позитивный.
- В) детальном анализе причин возникновения стрессовой ситуации.
- Г) наличие взаимодействия между участниками

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что является ключевым принципом техники «заземления» (grounding) при остром стрессе или тревоге?

- А) Погружение в размышления о будущем и возможных решениях.
- Б) Фокусировка на текущих телесных ощущениях и конкретных деталях окружения «здесь и сейчас».

В) Быстрое обсуждение проблемы с другим человеком для поиска поддержки.

Г) Непосредственным взаимодействием и личными контактами

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных методов относится к когнитивным техникам регуляции напряжения?

А) Прогрессивная мышечная релаксация по Джекобсону.

Б) Дыхательное упражнение «4-7-8».

В) Рефрейминг (переформулирование) негативных мыслей.

Г) Медитация

Кейсы

Кейс 1. Первая консультация и нарастающая тревога клиента.

Ситуация: Социальный работник проводит первичный прием клиентки (Марии, 35 лет), которая обратилась по вопросу оформления пособия для ребенка-инвалида. Во время беседы о медицинских документах и истории семьи Мария начинает заметно волноваться: её голос дрожит, дыхание становится прерывистым, она теревит край кофты и говорит: «Извините, я просто... когда начинаю обо всем этом говорить, мне становится душно, и в голове каша. Я боюсь, что опять что-то сделаю не так, и нам откажут».

Задание:

1. Диагностика: Какие признаки эмоционального напряжения вы наблюдаете у клиентки (физиологические, когнитивные, поведенческие)?

2. Выбор техники: Какую простую технику регуляции напряжения можно предложить Марии здесь и сейчас, чтобы продолжить консультацию продуктивно? Предложите конкретный алгоритм.

3. Отработка: Разбейтесь на пары («специалист» – «клиент») и попробуйте мягко ввести и провести выбранную технику в диалоге.

Кейс 2: Конфликт с родственником подопечного

Ситуация: Вы, как социальный работник, посещаете на дому пожилую женщину с деменцией. На очередном визите вас встречает её сын (50 лет). Он агрессивно настроен, обвиняет социальные службы в бездействии, голос его повышен, жесты резкие. Он говорит: «Вы тут раз в неделю приходите, а мне круглые сутки с ней сидеть! Никакой реальной помощи! Документы ваши – бюрократическая волокита!» Вы чувствуете, как у вас самих

учащается сердцебиение, появляется ответное раздражение и желание оправдаться.

Задание:

1. Саморегуляция: Опишите, какую технику для себя вам необходимо применить в первые 30-60 секунд этого разговора, чтобы не поддаться на конфликт и сохранить профессиональную позицию. Обоснуйте выбор.

2. Регуляция состояния собеседника: Как, используя вербальные и невербальные коммуникативные приемы, можно снизить накал эмоций у сына клиентки? Составьте 2-3 конкретные фразы или действия.

3. Анализ: Что опаснее в этой ситуации: ответить агрессией на агрессию или «замкнуться» и молчать? Почему?

Кейс 3: Эмоциональное выгорание: внутренний диалог

Ситуация: После тяжелого рабочего дня, насыщенного сложными случаями (работа с кризисной семьей, заполнение срочных отчетов), специалист едет домой. В голове непрерывно прокручиваются мысли: «Я ничего не успеваю. Моя помощь – капля в море. Этот отчет все равно вернут на доработку. Я устал(а) и, кажется, никому не нужен(на). Завтра снова то же самое...» Нарастает чувство опустошенности, безнадежности и физической усталости.

Задание:

1. Идентификация техники: К какой группе техник (телесные, когнитивные, поведенческие) относится «остановка мыслей» и «рефрейминг» (переформулирование)?

2. Применение: Используя метод «остановки мыслей», придумайте, как прервать этот негативный внутренний монолог. Какую «стоп-фразу» или действие можно использовать?

3. Практика рефрейминга: Попробуйте переформулировать 1-2 мысли из ситуации в более нейтральную или конструктивную. Например, мысль «Я ничего не успеваю» можно рефреймить как: «Сегодня был очень насыщенный день, я сделал(а) несколько важных, хотя и трудных, шагов».

Тема 8. Специфика коммуникативной деятельности в социально-психологической работе. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. В чем заключается специфика коммуникативной деятельности социального работника в социально-психологической практике?

Вопрос 2. Какие коммуникативные барьеры чаще всего встречаются в социально-психологической работе и как их преодолевать?

Вопрос 3. Как социальный работник может адаптировать свои коммуникативные стратегии в зависимости от особенностей клиента?

Тестовые задания

Тест 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Что является основной целью коммуникативной деятельности в социально-психологической работе в отличие от обычного общения?

- а) Установление дружеских, неформальных отношений с клиентом.
- б) Достижение специфических профессиональных целей (диагностика, поддержка, развитие, реабилитация) в интересах клиента.
- в) Информирование клиента о его правах и обязанностях в рамках законодательств
- г) Сочувствие и согласие с точкой зрения клиента по всем вопросам.

Тест 2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Какой из перечисленных принципов является основополагающим для коммуникации в социально-психологической работе?

- а) Принцип директивности: специалист как эксперт определяет вектор беседы.
- б) Принцип конфиденциальности и уважения права клиента на автономию.
- в) Принцип активной убеждающей позиции для коррекции деструктивного поведения клиента.
- г) Принцип установление дружеских, неформальных отношений с клиентом

Тест 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ. «Эмпатическое слушание» в профессиональной коммуникации – это:

- а) Пассивное выслушивание монолога клиента с минимальным включением.
- б) Сочувствие и согласие с точкой зрения клиента по всем вопросам.
- в) Активный процесс понимания чувств и смыслов клиента с их последующей верификацией и отражением.

Г) Установление дружеских, неформальных отношений с клиентом.

Кейсы

Кейс 1. Кейсы по специфике профессиональной коммуникации.

Ситуация: Вы – социальный психолог в центре помощи семье. На первичный прием приходит молодая женщина, Светлана (28 лет), по поводу сложностей в воспитании сына (4 года). В начале беседы она напряжена, односложно отвечает. Через 20 минут, после того как вы активно использовали техники активного слушания и эмпатии, она заметно расслабилась. К концу встречи Светлана оживленно рассказывает, улыбается и говорит: «Вы так меня понимаете, как подруга! Спасибо, что выслушали! Давайте как-нибудь встретимся за кофе, я вам еще много чего интересного расскажу!» Она явно предлагает перевести отношения в неформальные.

Задание:

1. Анализ ситуации: Что в ваших действиях привело к такому позитивному, но «размывающему границы» результату? Является ли установление доверия ошибкой?

2. Профессиональный ответ: Как корректно и этично отреагировать на предложение о неформальной встрече («за кофе»), чтобы:

- Не отвергнуть клиентку и не разрушить установленный раппорт.
- Четко обозначить профессиональные границы.
- Перенаправить фокус обратно на цели консультации.

3. Отработка: Составьте и прорепетируйте в парах возможный ответ специалиста (2-3 фразы).

Кейс 2. Коммуникация в межведомственном взаимодействии: конфликт «языков».

Ситуация: Вы, как социальный работник, сопровождаете семью, находящуюся в социально опасном положении (СОП). На комиссии по делам несовершеннолетних вы представляете реабилитационный план, делая акцент на слабых, но позитивных изменениях в мотивации матери (Анны) и на важности сохранения для ребенка психологической связи с семьей. Представитель органа опеки, опираясь на формальные признаки (неубранная квартира, пропуски школьных занятий ребенком), настаивает на немедленном рассмотрении вопроса о лишении родительских прав. Он обращается к вам с раздражением: «Вы с вашими "психологическими связями" закрываете глаза на реальные угрозы! Нам нужны факты, а не ваши предположения о мотивации!»

Задание для студентов:

1. Анализ специфики: В чем заключается разница в коммуникативных задачах и «языках» социального психолога (ваша роль) и представителя надзорного органа?

2. Выбор стратегии: Какую коммуникативную стратегию следует выбрать в этом публичном профессиональном споре?

а) Занять защитную позицию, доказывая свою профессиональную компетентность.

б) Перейти на «язык фактов» опеки, отказавшись от психологической аргументации.

в) Попытаться интегрировать оба подхода, переводя свои наблюдения в конкретные, измеримые индикаторы.

3. Профессиональная реакция: Сформулируйте конкретный ответ представителю опеки, который:

– Признает важность его позиции.

– Транслирует ваши психологические наблюдения как профессиональные данные, значимые для принятия решения.

– Предлагает путь к сотрудничеству.

Кейс 3. Работа с сопротивлением и манипуляцией в коммуникации.

Ситуация: Вы ведете социально-психологическую группу для подростков «группы риска». Один из участников, Максим (16 лет), демонстративно нарушает правила: постоянно перебивает, отпускает едкие шутки в адрес других, заявляет: «Эти ваши разговоры – ерунда, они никому не помогают». Когда вы пытаетесь обсудить его поведение, он отвечает: «А что вы ко мне прицепились? Вы же психолог, вы должны всех любить и понимать. Или я вам просто не нравлюсь?» Его поведение начинает негативно влиять на динамику всей группы.

Задание:

1. Диагностика коммуникации: Какие скрытые цели/потребности может преследовать Максим такой формой коммуникации (сопротивление, манипуляция, провокация)? О чем может сигнализировать его поведение в контексте групповой работы?

2. Принцип vs. Реакция: Почему нельзя вступать в коммуникацию-спор на его поле (например, доказывать, что он «неправ», или защищаться от обвинения «вы меня не любите»)? К какому принципу профессиональной коммуникации это относится?

3. Профессиональная техника: Используя технику «Я-высказывание» и принцип конкретной обратной связи, составьте возможную

вербальную реакцию специалиста на его реплику («А что вы ко мне прицепились?..»). Ваша цель – не «победить», а обозначить границы, сохранить контакт и перенаправить энергию сопротивления в конструктивное русло.

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

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

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

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

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

КТ – 1.

Раздел 1. Теоретические основы и базовые процессы коммуникации в социальной работе

Тема 1-4.

Тематика докладов:

1. Причины, затрудняющие передачу информации клиенту.
2. Приемы преодоления фонетического барьера в общении.
3. Приемы преодоления логического барьера.

4. Развитие отношений сотрудничества.
5. Функции вербальной коммуникации.
6. Функции невербальной коммуникации

Методические рекомендации по подготовке доклада.

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

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

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

Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки | Диапазон баллов | Описание критерия |
|-----------------------------|-----------------|--|
| Содержание и раскрытие темы | 0-20 | Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами |
| Грамотность изложения | 0-20 | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации |
| Стилистика | 0-20 | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность |
| Логика изложения | 0-20 | Чёткая последовательность |

| | | |
|--------------------|------|---|
| | | изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность | 0-20 | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора |
| Итого максимально: | 100 | |

КТ – 2.

Тема 5-8

Опрос:

Вопросы для опроса:

| № п.п. | Содержание вопроса |
|--------|---|
| 1. | Прием «оформление письменной речи». |
| 2. | Приемы «убеждающей речи». |
| 3. | Понятие коммуникативной компетентности. |
| 4. | Коммуникативное знание, умение. |
| 5. | Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. |
| 6. | Техники регуляции эмоционального напряжения. |
| 7. | Приемы активного слушания. Структура техник активного слушания. |
| 8. | Техники постановки вопросов. Ошибки в формулировании вопросов. |
| 9. | Техники малого разговора. Типичные ошибки малого разговора. |
| 10. | Техники вербализации. Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления. |
| 11. | Техника вербализации своих чувств и чувств партнера. |
| 12. | Коммуникативная профиограмма специалиста социальной работы. |
| 13. | Пассивное слушание. Техники пассивного слушания. |
| 14. | Организация речевого взаимодействия специалист-клиент. |

Критерии оценивания опроса:

| Диапазон баллов | Описание критерия |
|-----------------|--|
| 85-100 | 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. |
| 65-84 | 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. |
| 55-64 | 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. |
| 0-54 | Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. |

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

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Введение в коммуникативную деятельность. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1. | Дайте определение коммуникативной деятельности в контексте социальной работы. Каковы ее основные цели и отличия от бытового общения? | |
| 2. | Опишите структуру коммуникативного акта | |

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов:

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ. Теоретическая модель коммуникации, которая рассматривает процесс как одностороннюю передачу информации от отправителя через канал к получателю, называется:

- а) Интерактивная модель
- б) Транзакционная модель
- в) Линейная модель
- г) Дискуссионная модель

Правильный ответ:

Задание 2: Какая из перечисленных функций коммуникации наиболее полно отражает ее роль в установлении доверия и сотрудничества между социальным работником и клиентом?

- а) Информационная функция
- б) Экспрессивная функция
- в) Функция саморегуляции
- г) Интимная функция

Правильный ответ: б

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|---------------------|------------------|--|
| 1. | Выберите правильный | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | <p>ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>Основным условием эффективной коммуникативной деятельности социального работника является:</p> <p>А) Владение профессиональной терминологией и умение ей оперировать.</p> <p>Б) Способность донести свою точку зрения до клиента любой ценой.</p> <p>В) Ориентация на потребности и особенности клиента, установление взаимопонимания.</p> <p>Г) Строгое соблюдение формальных правил и этапов беседы.</p> | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>Почему социально-психологические знания важны для работы с людьми с инвалидностью?</p> <p>А) Позволяют оценивать физическое состояние человека</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | Б) Помогают понимать социальные и психологические особенности, адаптацию и поведение человека в обществе В) Заменяют медицинскую помощь а) Только фиксируют количество инвалидов в группе | | |
|--|---|--|--|

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Выбрать один верный ответ. Процесс обмена информацией, смыслами и эмоциями между людьми с целью достижения взаимопонимания – это:

- А) Интеракция
- Б) Коммуникация
- В) Перцепция
- Г) Кооперация

Тест 2.

Выбрать один верный ответ. Какая из перечисленных функций коммуникации наиболее полно отражает ее роль в установлении доверия и сотрудничества между социальным работником и клиентом?

- А) Информационная функция
- Б) Экспрессивная функция
- В) Функция саморегуляции
- Г) Интимная функция

Тема 2. Виды и уровни коммуникации. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|-----------|--------|-------|
|-----------|--------|-------|

| | | |
|----|---|--|
| 1. | Охарактеризуйте межличностный и профессиональный уровни коммуникации. | |
| 2. | Что такое «коммуникативные барьеры»? | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

Вопрос: Массовая коммуникация как вид становится актуальной для социального работника при решении задач:

- А) Индивидуального консультирования семьи в кризисной ситуации.
- Б) Проведения социальной кампании по профилактике домашнего насилия в городе.
- В) Ведения группы взаимопомощи для подростков.
- Г) Составления индивидуальной программы реабилитации.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Выбрать один верный ответ. К какому уровню коммуникации относится взаимодействие социального работника с представителями органов опеки или медицинского учреждения по конкретному делу клиента?

- А) Внутриличностному
- Б) Межличностному
- В) Межгрупповому (институциональному)
- Г) Массовому

Тест 2.

Выбрать один верный ответ. Социальный работник общается с клиентом, пытаясь понять его проблемы, установить доверие и оказать индивидуальную психологическую поддержку. Какой вид коммуникации используется преимущественно в данной ситуации

- А) Групповая коммуникация
- Б) Межличностная коммуникация
- Г) Массовая коммуникация
- Д) Межкультурная коммуникация

**Тема 3. Вербальные и невербальные аспекты коммуникации.
ОПК-1.1. ОПК-4.3.**

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|---|-------|
| 1. | Какие вербальные и невербальные техники активного слушания вы знаете? | |
| 2. | Почему их использование критически важно в социальной работе? | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1. | Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. К какому невербальному каналу коммуникации относится использование социальным работником личного пространства (дистанции) в общении с клиентом? А) Паралингвистика (интонация, тембр) Б) Проксемика | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | В) Кинесика (жесты, позы) г) Ольфактика (запахи) | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>Во время беседы клиент говорит о своей проблеме тихим, монотонным голосом, сидит сгорбившись и почти не смотрит на специалиста. При этом его слова формально выражают готовность к сотрудничеству. Какой канал коммуникации в данный момент является наиболее информативным для специалиста?</p> <p>А) Вербальный. Б) Невербальный.</p> | | |

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Тест 1. Фразы клиента: «Эта проблема – просто кошмар!», «Я чувствую, будто меня загнали в угол» – являются примерами:

- А) Фактической информации
- Б) Метафоры (языковой образности)
- В) Профессионального жаргона
- Г) Оценочного суждения социального работника

Тест 2. Что из перечисленного является основным признаком «активного слушания» на вербальном уровне?

- А) Быстрое переформулирование проблемы клиента своими словами.
- Б) Дача советов и рекомендаций.
- В) Использование техник эхо-реакции, перефразирования, резюмирования и уточняющих вопросов.
- Г) Молчаливое внимание и кивание.

Тема 4. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1. | Раскройте структуру коммуникативной компетентности специалиста. | |
| 2. | Какие знания, умения и личностные качества входят в состав коммуникативной компетентности специалиста? | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|---|------------------|--|
| 1. | Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | <p>объяснение. Коммуникативная толерантность как компонент компетентности – это: А) Умение быстро находить темы для разговора. Б) Способность к подражанию манере речи собеседника. В) Принятие индивидуальных особенностей и коммуникативных стилей других людей без раздражения и осуждения. Г) Навык ведения дискуссии и убеждения.</p> | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Какой барьер возникает из-за различий в эмоциональном состоянии собеседников? А) Социальный Б) Семантический В) Психологический Г) Физиологический</p> | | |

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Тест 1. Коммуникативная сторона общения – это:

Способность социального работника осознавать и управлять собственными эмоциями в процессе общения, а также распознавать эмоции клиента, относится к:

- А) Социальному интеллекту
- Б) Эмоциональному интеллекту
- В) Коммуникативному навыку
- Г) Рефлексии

Тест 2. Какой способ помогает преодолеть коммуникативные барьеры?

- А) Использование сложной терминологии
- Б) Игнорирование обратной связи
- В) Учет особенностей собеседника
- Г) Повышение темпа речи

Раздел 2. Практика коммуникации и профессиональное взаимодействие в социальной работе

Тема 5. Общение как восприятие людьми друг друга. ПК-3.11.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|---|-------|
| 1. | Дайте определение «эмпатии» в контексте профессиональной коммуникации социального работника. | |
| 2. | Опишите пошаговый алгоритм применения техники «перепарафразирования» (парафраза) в беседе с клиентом. | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|---|------------------|--|
| 1. | <p>Выберите правильный ответ и обоснуйте его. Основной целью активного слушания в социальной работе является:</p> <p>А) Быстрое выявление фактов для заполнения документов.</p> <p>Б) Подготовка контраргументов для коррекции позиции клиента. В) Создание безопасной атмосферы для клиента и точное понимание не только слов, но и чувств, стоящих за ними.</p> <p>Г) Демонстрация своей профессиональной компетентности и вовлеченности.</p> | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>Сигналом того, что эмпатия социального работника переходит в неконструктивную симпатию («слияние»), может служить:</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>А) Точное называние чувств клиента: «Я слышу, как вы расстроены и разочарованы».</p> <p>Б) Переживание тех же эмоций, что и клиент, и потеря способности к объективному анализу ситуации.</p> <p>В) Использование невербальных сигналов поддержки: кивание, открытая поза.</p> <p>Г) Предложение клиенту рассказать о проблеме более подробно.</p> | | |
|---|--|--|

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 7. Прочитайте текст, выберите правильные ответы. Фраза социального работника: «Итак, если подытожить, вы говорите, что основная трудность сейчас – это непонимание со стороны взрослеющего сына и чувство одиночества?» – является примером техники:

- А) Уточнения
- Б) Резюмирования
- В) Отражения чувств
- Г) Прояснения

Тест 8. Какое из перечисленных действий является нарушением принципов активного слушания?

- А) Поддержание зрительного контакта.
- Б) Прерывание клиента, чтобы предложить готовое решение.
- В) Использование междометий и коротких фраз («Понимаю», «Расскажите еще»).
- Г) Наблюдение за невербальными сигналами клиента.

Тема 6. Установление и поддержание контакта. Техники влияния и

убеждения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа,

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1. | Опишите этапы установления профессионального контакта (раппорта) с клиентом в социальной работе. | |
| 2. | Опишите технику присоединения и ведения в невербальной коммуникации? | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1. | Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. Наиболее эффективной техникой убеждения в ситуации, когда клиент пассивен и не верит в возможность изменений, является: А) Использование «Я-сообщений» и техники «постановки | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | <p>исследовательской задачи»</p> <p>Б) Приведение статистических данных о успешности подобных случаев.</p> <p>В) Прямая конфронтация: «Вы должны взять себя в руки и начать действовать».</p> <p>Г) Сообщение клиенту, что у него нет иного выбора.</p> | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>К технике «психологического присоединения» на вербальном уровне относится:</p> <p>А) Использование профессионального жаргона для подчеркивания компетентности.</p> <p>Б) Громкая и уверенная речь для доминирования в диалоге.</p> <p>В) Умеренное и уместное использование в речи слов и речевых оборотов, характерных для клиента</p> <p>Г) Говорить исключительно о своих</p> | | |

| | | | |
|--|------------------------|--|--|
| | мыслях и предложениях. | | |
|--|------------------------|--|--|

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 6. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы.
«Пристройка сверху» как модель коммуникативного влияния характеризуется:

- А) Позичией равенства и партнерства.
- Б) Демонстрацией превосходства, давления, указаний.
- В) Позичией ведомого, согласия, зависимости.
- Г) Техниками активного слушания.

Тест 7. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Техника «расширения перспективы», когда социальный работник предлагает клиенту взглянуть на ситуацию с точки зрения другого участника (например, его ребенка), направлена на:

- А) Обесценивание переживаний клиента.
- Б) Развитие способности клиента к децентрации и пониманию мотивов других.
- В) Быстрое снятие эмоционального напряжения.
- Г) Передачу ответственности за решение клиенту.

Тема 7. Техники регуляции эмоционального напряжения. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа,

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1. | Объясните разницу между техниками саморегуляции эмоционального состояния социального работника и | |

| | | |
|----|---|--|
| | техниками сорегуляции (помощи в регуляции) эмоционального состояния клиента. | |
| 2. | Опишите алгоритм применения техники «стоп- кран» (или «метод якорения») для быстрого снижения собственного эмоционального напряжения в ходе сложной беседы с агрессивно настроенным клиентом. | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|-----------|--|---------------------|--|
| 1. | Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. При работе с клиентом, находящимся в | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | <p>состоянии сильной тревоги, первоочередной задачей социального работника является:</p> <p>А) Немедленное выяснение всех деталей травмирующей ситуации.</p> <p>Б) Нормализация состояния клиента, снижение накала эмоций через приемы заземления и дыхательные техники.</p> <p>В) Предложение рациональных способов решения проблемы.</p> <p>Г) Активное использование конфронтации для выхода из состояния ступора.</p> | | |
| 2. | <p>Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение.</p> <p>К техникам вербальной сорегуляции эмоционального состояния клиента НЕ относится:</p> <p>А) Вербализация чувств и состояния клиента: «Я вижу, как вам тяжело об этом говорить».</p> <p>Б) Переключение внимания на нейтральные или ресурсные темы на</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>короткое время. В) Дача прямых советов и указаний, как клиенту следует себя чувствовать. Г) Использование успокаивающего темпа речи и интонации.</p> | | |
|--|---|--|--|

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Тест 1. Техника «заземления», предлагающая клиенту описать предметы в комнате по цвету или форме, направлена на:

- А) Проверку памяти и внимания клиента.
- Б) Перевод фокуса внимания с внутренних травмирующих переживаний на внешние, нейтральные стимулы.
- В) Установление контакта через совместную деятельность.
- Г) Сбор информации об окружающей обстановке.

Тест 2. «Я-сообщение» как техника регуляции напряжения в конфликте имеет структуру:

- А) Ты + Оценочный глагол (Ты меня раздражаешь...)
- Б) Описание факта + Мое чувство + Объяснение/Просьба (Когда ты повышаешь голос (факт), я чувствую напряжение (чувство), и мне трудно сосредоточиться. Давай попробуем говорить спокойнее (просьба)).
- В) Обобщение + Оценка (Вы всегда все делаете не так...)
- Г) Вопрос + Оправдание (Почему вы так поступаете? Я же хочу как лучше.)

Тема 8. Специфика коммуникативной деятельности в социально-психологической работе. ОПК-1.1. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа,

| № п.п. | Вопрос | Ответ |
|-----------|--------|-------|
|-----------|--------|-------|

| | | |
|----|--|--|
| 1. | В чем заключаются основные коммуникативные сложности и этические дилеммы при работе с клиентами из маргинальных групп? | |
| 2. | Опишите особенности установления контакта и ведения беседы с пожилым клиентом, имеющим возрастные изменения (снижение слуха, скорость мышления). | |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|---|------------------|--|
| 1. | Выберите правильный ответ и дайте теоретически обоснованное объяснение. При первой встрече с клиентом, пережившим | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | <p>психологическую травму, социальному работнику важно:</p> <p>А) Стремиться сразу собрать максимально подробную историю травмы для оценки.</p> <p>Б) Сфокусироваться на создании атмосферы безопасности, дать контроль над ситуацией клиенту, быть предсказуемым в своих действиях.</p> <p>В) Активно использовать юмор для снятия напряжения.</p> <p>Г) Быстро перейти к обсуждению плана действий, чтобы дать надежду.</p> | | |
| 2. | <p>Дайте развернутый, логически структурированный ответ.</p> <p>Ключевой особенностью коммуникации в ситуации интервенции (например, при работе с семьей в социально опасном положении) является:</p> <p>А) Полное принятие точки зрения всех членов семьи без коррекции.</p> <p>Б) Четкое обозначение границ, целей встречи и возможных последствий</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>с позиции закона и защиты прав уязвимых членов семьи.</p> <p>В) Максимальная недирективность и отсутствие какой-либо структуры в беседе.</p> <p>Г) Делегирование ведущей роли в беседе самому агрессивному члену семьи.</p> | | |
|--|--|--|--|

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Выбрать один верный ответ.

Тест 1. При работе с клиентом с нарушениями слуха первостепенное значение имеет:

А) Повышение громкости голоса до крика.

Б) Обеспечение визуального контакта, использование четкой артикуляции, письменных заметок, привлечение сурдопереводчика при необходимости.

В) Преимущественное использование сложных, развернутых фраз.

Г) Частые тактильные контакты для привлечения внимания.

Тест 2. Коммуникативная тактика «информирование и информированное согласие» особенно критически важна при работе:

А) С добровольцами.

Б) С клиентами, получающими социальные услуги в условиях стационара или принудительного лечения.

В) На массовых мероприятиях.

Г) С коллегами по отделу.

Вопросы для зачета с оценкой:

1. Понятие, функции и значение коммуникации.

2. Модели коммуникации.

3. Коммуникация как социальный процесс.

4. Связь коммуникации с профессиональной деятельностью социального работника.

5. Коммуникация как инструмент решения профессиональных задач.
6. Роль коммуникации в установлении доверия и сотрудничества с клиентами.
7. Влияние коммуникации на эффективность предоставления социальных услуг.
8. Классификация видов коммуникации.
9. Уровни коммуникации.
10. Формальные и неформальные коммуникации.
11. Применимость различных видов и уровней коммуникации в социальной работе.
12. Роль слова, интонации, тембра голоса.
13. Язык тела: жесты, мимика, поза, взгляд.
14. Проксемика и хронемика.
15. Паралингвистические и экстралингвистические средства.
16. Интеграция вербальных и невербальных сигналов.
17. Практические рекомендации по управлению вербальными и невербальными аспектами в работе социального работника.
18. Понятие коммуникативной компетентности.
19. Коммуникативные знания. Коммуникативные умения.
20. Умения воспринимать коммуникативные сигналы.
21. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы.
22. Требования к коммуникативной компетентности социального работника.
23. Пути развития коммуникативной компетентности.
24. Определение и значение активного слушания в профессиональной практике.
25. Принципы активного слушания.
26. Техники активного слушания.
27. Понятие эмпатии, ее роль в установлении доверительных отношений.
28. Препятствия на пути активного слушания и способы их преодоления. Развитие эмпатических навыков.
29. Применение активного слушания и эмпатии в работе с клиентами.
30. Этапы установления контакта.
31. Первое впечатление и его значение.
32. Методы установления раппорта.
33. Основы влияния и убеждения: логика, эмоции, авторитет.
34. Этикет профессионального общения.
35. Техники установления и поддержания контакта.

36. Понятие эмоционального интеллекта.
37. Природа и источники эмоционального напряжения в работе с клиентами.
38. Причины возникновения эмоционального напряжения.
39. Методы снятия эмоционального напряжения.
40. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций.
41. Важность профессиональной поддержки и супервизии.
42. Особенности коммуникации с различными группами населения.
43. Коммуникация в кризисных ситуациях.
44. Принципы построения доверительных отношений в работе с клиентами.
45. Эффективность коммуникации в командной работе.
46. Использование онлайн-инструментов в социально-психологической работе.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

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

| | |
|---|--|
| 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. | |
|---|--|

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. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для вузов / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2022. – 363 с.

2. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учебное пособие / Л.В. Лебедева. — 3-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2025. — 230 с. — ISBN 978-5-9765-1643-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/480782> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс ; пер. с англ. — СПб. : Питер, 2021. — 800 с.

4. Медведева, Г. П. Этические основы социальной работы: учебник и практикум / Г. П. Медведева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 443 с.

5. Наместникова, И. В. Этические основы социальной работы: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. В. Наместникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 381 с.

6. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани ; пер. с англ. — М. : Прогресс, 2020. — 535 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Бубчикова, Н. В. Социальная психология : учебное пособие / Н. В. Бубчикова, И. В. Чикова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2025. — 213 с. — ISBN 978-5-9765-2387-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/508325> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Волынкин В. Практика в подготовке социального работника: содержательный аспект // Социальная педагогика. 2005. №4. С.91-93.

3. Грабчук К.М. Профессиональная компетентность специалиста социальной работы // Вопросы гуманитарных наук. 2005. №6. С.406-409.

4. Кожевникова, Т. А. Социальная психология : учебно-методическое пособие / Т. А. Кожевникова, В. В. Костарев, А. Г. Миронов. — Красноярск : КГПУ им. В.П. Астафьева, 2023. — 156 с. — ISBN 978-5-00102-639-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/365990> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Сикевич, З. В. Социология и психология этнических отношений / З. В. Сикевич. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-507-46672-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/333269> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изм. и доп.) // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru>

2. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : федер. закон Рос. Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ (с изм. и доп.) // Официальный интернет-портал правовой информации. – https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/?ysclid=mn7jcfbuj318068553

8.4. Интернет-ресурсы

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

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

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

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

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office