

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

«Утверждаю»  
Проректор по учебно-методической работе  
\_\_\_\_\_ Устименко Ю.А.  
«15» октября 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.В.10 Коммуникативная техника в социальной работе**

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа  
Направленность (профиль): Социальная работа в государственных и  
негосударственных организациях  
Форма обучения - очная  
Курс – 2  
Семестр – 3  
Всего зачетных единиц – 3, часов – 108  
  
Форма отчетности: зачёт – 3 семестр

Программу разработал  
кандидат педагогических наук, доцент Милько Л.В.

Одобрена на заседании кафедры  
«8» октября 2020 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Ф.М Кремень

Смоленск  
2020

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Рабочая программа по курсу «Коммуникативная техника в социальной работе» разработана для студентов 2 курса очной формы обучения социального факультета, обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа». Целью освоения дисциплины будет являться формирование у студентов представлений об основах коммуникативной компетентности специалиста социальной работы; содействие развитию у них коммуникативных навыков и умений.

Реализация данной дисциплины согласно рабочему учебному плану предусмотрена для подготовки студентов к выполнению всех видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО 39.03.02 «Социальная работа»: социально-технологической; организационно-управленческой; исследовательской; социально-проектной.

Предлагаемая учебная дисциплина имеет устойчивые связи с дисциплинами гуманитарного, социального цикла: по содержанию – с «Теорией социальной работы», «Этикой социальной работы», как методический инструмент – с «Технологией социальной работы». Курс является практикоориентированным и тесно связан с социальными реалиями.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
<b>ПК-1.</b> Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.	<b>Знать:</b> факторы, причины и механизмы, ухудшающие условия жизнедеятельности, создающие трудную жизненную ситуацию клиента; формы и методы деятельности по преодолению трудных жизненных ситуаций и решению социальных проблем. <b>Уметь:</b> осуществлять диагностическую деятельность для выявления проблем различных категорий населения, обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности; проводить оценку отдельных признаков трудной жизненной ситуации клиента. <b>Владеть:</b> навыками социальной диагностики и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи различным категориям граждан, на основе выделенных у них социальных проблем и потребностей.
<b>ПК-4.</b> Способен к подготовке и организации мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных	<b>Знать:</b> технологии социального обслуживания населения, применяемые в России и за рубежом; основы деятельности общественных объединений, организаций социальной

<p>объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан</p>	<p>направленности и взаимодействия с ними; основы взаимодействия со средствами массовой информации.</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечивать интеграцию деятельности различных государственных и общественных организаций в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки; содействовать созданию клубов, объединений, групп взаимопомощи, способствующих объединению семей и отдельных граждан с целью оказания помощи в решении их социальных проблем.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками взаимодействия в вопросах социального обслуживания граждан-получателей социальных услуг с учреждениями здравоохранения, культуры, образования, и их учредителями, а также благотворительными и религиозными объединениями общественными организациями; навыками подготовки информации для средств массовой информации и взаимодействия с общественностью для продвижения и популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и социальной поддержки населения.</p>
--	---

### 3. Содержание дисциплины

**Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.** Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Функции вербальной коммуникации. Структура текста делового письма. Функции невербальной коммуникации. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др.

**Техника невербальной коммуникации.** Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии. Национальные особенности жестов. Значения жестов, поз, мимических выражений. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения.

**Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.** Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные знания. Коммуникативные умения. Умения воспринимать коммуникативные сигналы. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы.

**Техники регуляции эмоционального напряжения.** Понятие эмоционального интеллекта. Причины возникновения эмоционального

напряжения. Методы снятия эмоционального напряжения. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций.

**Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.** Понятие коммуникативной драмы. Приемы активного слушания. Характеристика пассивного слушания. Структура техник активного слушания. Техники преодоления логического барьера.

**Техники постановки вопросов.** Открытые вопросы. Закрытые и альтернативные вопросы. Типичные ошибки в формулировании вопросов. Способы преодоления. Техники преодоления фонетического и эстетического барьеров в общении с клиентом.

**Техники малого разговора.** Понятие «малый разговор». Цитирование партнера. Позитивные констатации. Информирование. Интересный рассказ. Типичные ошибки малого разговора, способы преодоления.

**Техники вербализации.** Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления. Подчеркивание общности с партнером. Подчеркивание значимости партнера. Формулы вербализации чувств.

#### 4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самост. работа
1	Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.	12	2	4	6
2	Техника невербальной коммуникации.	12	2	4	6
3	Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.	14	2	6	6
4	Техники регуляции эмоционального напряжения.	16	2	6	8
5	Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.	14	2	6	6
6	Техники постановки вопросов.	14	2	4	8
7	Техники малого разговора.	14	2	4	8
8	Техники вербализации	12	2	4	6
	Итого	108	16	38	54

#### 5. Виды образовательной деятельности

## Занятия лекционного типа

### *Лекция № 1*

**ТЕМА:** Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

**Вопросы для изучения:**

1. Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
2. Функции вербальной коммуникации.
3. Структура текста делового письма.
4. Функции невербальной коммуникации.
5. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др.

### *Лекция № 2.*

**ТЕМА:** Техника невербальной коммуникации.

**Вопросы для изучения:**

1. Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии.
2. Национальные особенности жестов.
3. Значения жестов, поз, мимических выражений.
4. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения.

### *Лекция № 3.*

**ТЕМА:** Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Коммуникативные знания.
3. Коммуникативные умения.
4. Умения воспринимать коммуникативные сигналы.
5. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы.

### *Лекция № 4.*

**ТЕМА:** Техники регуляции эмоционального напряжения.

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие эмоционального интеллекта.
2. Причины возникновения эмоционального напряжения.
3. Методы снятия эмоционального напряжения.
4. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций.

### *Лекция № 5.*

**ТЕМА:** Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие коммуникативной драмы.
2. Приемы активного слушания.

3. Характеристика пассивного слушания.
4. Структура техник активного слушания.
5. Техники преодоления логического барьера.

### *Лекция № 6.*

**ТЕМА: Техники постановки вопросов.**

**Вопросы для изучения:**

1. Открытые вопросы. Закрытые и альтернативные вопросы.
2. Типичные ошибки в формулировании вопросов. Способы преодоления.
3. Техники преодоления фонетического и эстетического барьеров в общении с клиентом.

### *Лекция № 7.*

**ТЕМА: Техники малого разговора.**

**Вопросы для изучения:** 1. Понятие «малый разговор».

2. Приемы «малого разговора»: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.
3. Типичные ошибки малого разговора, способы преодоления.

### *Лекция № 8.*

**ТЕМА: Техники вербализации.**

**Вопросы для изучения:**

1. Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления.
2. Подчеркивание общности с партнером. Подчеркивание значимости партнера.
3. Формулы вербализации чувств.

## **Занятия семинарского типа (практические занятия)**

### *Занятия № 1-2*

**ТЕМА: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Каковы причины, затрудняющие передачу информации клиенту?
2. Назовите приемы вербальной коммуникации.
3. Назовите приемы невербальной коммуникации.
4. Что влияет на установление отношений сотрудничества между специалистом по социальной работе и клиентом?
5. Какова роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии специалиста и клиента?
6. Какие жесты указывают на расположенность к Вам собеседника, а какие – на его критическое или даже враждебное отношение к Вашим высказываниям?
7. Охарактеризуйте способы организации пространства встречи участников речевого взаимодействия.

### **Практическое задание:**

#### **1. Слушание докладов.**

#### **ТЕМЫ ДОКЛАДОВ**

1. «Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности».
2. «Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема».

## 2. УПРАЖНЕНИЯ

1. Отработка интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

2. Перефразирование.

*Цель:* отработка умения передавать суть сказанного своими словами. Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано. *Обсуждение упражнения.* Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

### *Занятия № 3-4*

**ТЕМА: Техника невербальной коммуникации.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что включает в себя понятие «невербальная коммуникация» и какова ее роль в деловом общении?
2. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
3. Что такое проксемические средства общения?
4. Что такое пространственные зоны человека?
5. Что такое кинесические средства общения?
6. Какие мимические характеристики важны для диагностики эмоционального состояния деловых партнеров?
7. Что такое коммуникативные барьеры в общении?
8. Какие из них труднее всего преодолеть?
9. Каковы причины возникновения барьеров? Какие способы их преодоления существуют?

**Практическое задание: работа в группе (упражнение «Контакт масок»).**

1. ТРЕНИНГ.

Задание для тренинга. Рассмотрите фотографии. Что вы можете рассказать об эмоциональном состоянии людей, изображенных на картинках, по невербальным коммуникативным средствам? Используйте термины данного занятия (например, «поза агрессивности», «открытый жест» и др.).

## 2. УПРАЖНЕНИЯ

### «Автобус».

*Цель* упражнения: отработка гибкости невербального поведения. Участники разбиваются по парам. *Инструкция:* «Сейчас каждый из вас – пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются». После невербального проигрывания участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга.

### «Побег из тюрьмы».

*Цель* упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений. Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

### «Маска».

Все участники рисуют себе маску. После изготовления масок все садятся в круг. Ведущий становится в центр круга, вращается и указывает на одну из масок. Каждый должен высказать свое мнение о маске на обсуждаемом человеке: интересна ли маска и чем; подходит ли она этому человеку; какие особенности характера обсуждаемого человека в этой маске; какие особенности характера человек хотел бы скрыть с помощью этой маски; какая маска больше подошла бы к этому человеку. Ведущий должен следить, чтобы высказались все. Затем переходят по часовой стрелке к следующей маске.

Затем ведущий говорит: «В повседневном общении мы тоже иногда носим маски, только маски эти не из бумаги, а из мускульного грима – из особого выражения лица, позы, тона. Сейчас мы посмотрим, что это такое. Участники усаживаются в круг, в центре круга выкладываются текстом вниз 7 карточек (если участников больше, то карточки дублируются) : 1 – маска безучастности, 2 – маска прохладной вежливости; 3 – высокомерной неприступности; 4 – агрессивности; 5 – маска послушания и угодливости; 6 – маска деланной доброжелательности или сочувствия; 7 – маска простодушно-чудаковатой веселости.

Все наугад выбирают себе по карточке. По порядку следования каждый должен продемонстрировать доставшуюся ему маску: надо придумать

ситуацию, в которой пришлось бы надеть эту маску, и разыграть сценку этой ситуации. Например, кому досталась маска безучастности, может изобразить сценку: Он оказался в купе с ссорящейся супружеской парой, по соображениям такта ему приходится делать вид, что он ничего не видит и не слышит. После чего группа оценивает, насколько человек сумел изобразить на лице необходимую маску. Затем переходят к следующей маске. В заключение обсуждают: кому дается маска в общении и почему некоторым трудно удержать эту маску? Какие переживания возникали во время задания?

### **Занятия № 5-7**

**ТЕМА: Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что входит в структуру понятия коммуникативной компетентности?
2. Охарактеризуйте систему коммуникативных знаний и умений.
3. Что предполагает умение воспринимать коммуникативные сигналы? Воспроизводить коммуникативные сигналы?
4. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?
5. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?
6. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
7. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
8. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Перечислите правила оформления деловых писем.
9. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?

#### **Задания для работы в группе:**

1. Работа со скороговорками (преодоление фонетического барьера в общении).
2. Работа в группе. (*Упражнение «Комплимент»*).

Участники садятся по кругу. Ведущий берет мяч и бросает одному из участников, говоря комплимент. Получивший мяч выбирает любого в круге и говорит свой комплимент любому из круга. Игра продолжается до тех пор, пока мяч не побывает у каждого из участников. Комплимент должен быть коротким, лучше – в одно слово..

#### *Упражнение «Ролевое общение».*

Участники разбиваются на две группы, первая группа – журналисты, которые берут интервью, во второй группе каждый выбирает, кем он будет (спортсмен, космонавт, бизнесмен, актер, политик), исходя из своей роли, должен отвечать на вопросы журналистов в течение 3-5 минут. В заключение обсуждают: легко ли было общаться исходя из определенной роли? Какие переживания и мысли возникали во время выполнения упражнения? Что оно помогло понять?

3. Выполните упражнения для подготовки к выступлению.

*Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.*

*Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их:*

- Необходимо отметить о расходе средств.
- Он многое сделал для повышения природного дарования.
- Все интересовались о результатах переговоров.
- Это говорит за то, что вопрос злободневный.
- Важно отметить о росте доходов.
- Я не в курсе дел по этому вопросу.
- Форма в искусстве имеет большую роль.
- Эта фирма давно стремится получить первую скрипку в деловом мире.
- Сейчас это не играет никакого значения.
- Зал был переполнен до отказа.
- Подготовка кадров будет иметь особое значение в свете решений сегодняшнего дня.

*Прочитайте предложения. Обратите внимание на правильное произнесение числительных:*

1. Этот концерн объединяет около 54 фирм.
2. Банк продолжает подписку на акции по номинальной стоимости до: 1000 руб., 5000, 10 000, 100 000, 500 000, 1 млн. руб. Для валютных платежей - соответственно до: 100, 500, 1000, 10 000, 50 000 долларов США.
3. Ускоренную приватизацию поддерживают 43,7% опрошенных, не поддерживают - около 34,2%, затрудняются ответить - около 22,1%. Либерализацию цен поддерживают около 25,8%, не поддерживают - около 56,1%, затрудняются ответить - около 16,1%.
4. В 1993 г. на Нижневартонской бирже было продано до 18 - 20 млн. т нефти, около 300—350 тыс. кубических метров леса. Стоимость брокерского места оценивается до 1200 тыс. рублей.
5. По заключенному договору СП обязалось заплатить более 436 тыс. руб. Ремонт помещения обошелся СП около 1639 тыс. руб.
6. Участок земли размером 10 215 квадратных метров был продан за 52 800 тыс. рублей.
7. Бой продолжается с 867 бойцами.

*Составьте прилагательные из цифровых значений:*

250, 250 000, 350, 156 млрд. 1 сотня, 40 рублей, 104%, 42 градуса, 12 баллов, 656 км, 1,5 лет, 90 лет, 1,5%, 1 830 000.

### **Занятия № 8-10**

**ТЕМА: Техники регуляции эмоционального напряжения**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Дайте классификацию личностных качеств специалиста социальной работы.
2. Какие личностные качества социального работника, на ваш взгляд, являются более важными в его профессиональной деятельности? Почему?

3. Охарактеризуйте приемы преодоления барьера отрицательных эмоций. Приведите примеры из практики общения.
4. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать?
5. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. В чем особенности направленного, критического слушания?
8. Какова специфика эмпатического слушания?
9. В чем особенность нерелексивного слушания?
10. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы релексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. Каковы ее виды и способы осуществления «Обратной связи»?

#### Задание для работы в группе

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892–1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

#### 2. Упражнение «Личные ценности».

Цель: осмысление студентами возможных эффектов влияния их личностных особенностей на процесс помощи и понимания клиента.

Задание: ознакомившись с описанием клиентов, обсудите следующие вопросы:

1. Ваши установки и убеждения о клиенте.
2. Основаны ли они на актуальной информации о клиенте или на основе вашего предшествующего опыта?
3. Какие ценности отражает ваше поведение?
4. Можете ли вы работать с этим клиентом продуктивно?

Примеры:

Клиент 1. Молодая женщина с финансовыми проблемами, единственная поддержка трех маленьких детей, вынуждена, чтобы прокормить их, заниматься проституцией. Но это не позволяет ей улучшить свое материальное положение или найти более «подходящую» работу.

Клиент 2. Испытывает общее чувство подавленности и депрессии. В ходе работы находится в плохом физическом состоянии и постоянно курит.

Рефлексия: Как мои личностные особенности и ценности влияют на степень и характер понимания мною клиента?

#### **Занятия №11-13**

**ТЕМА: Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что входит в понятие коммуникативной драмы?
2. Перечислите и охарактеризуйте приемы активного слушания.
3. Перечислите и охарактеризуйте приемы пассивного слушания.

4. Когда возникает логический барьер в общении? Каковы способы его преодоления?

Задание для работы в группе

1.Участие в обсуждении проблемного вопроса.

Цель: формирование у студентов навыков аргументировать свое мнение.

Инструкция. Прочитайте предложение-утверждение. Согласны ли вы с этим мнением? Свой ответ обоснуйте.

«Социальные работники, являясь представителями государственных институтов, общественных неправительственных организаций и объединений, действуют в интересах человека, обратившегося к ним за помощью, делая зачастую для него существенно большее, нежели это предписывается должностной инструкцией!».

2.

I.Инструкция. Оцените степень своего согласия со следующими утверждениями по шкале от 1 до 4, где:

- 1 – совершенно не согласен;
- 2 – скорее не согласен;
- 3 – скорее согласен;
- 4 – совершенно согласен.

1. Обычно я остаюсь невозмутимым, позитивным и хладнокровным даже в моменты испытаний.
2. Я способен признавать свои ошибки.
3. Я считаю себя ответственным за то, достигаю ли я своих целей.
4. Я систематически ищу новые идеи, обращаясь к разным источникам.
5. Я успешен в генерировании новых идей.
6. Я легко справляюсь с разнообразными требованиями.
7. Я преследую цели, выходящие за рамки того, что требуется или ожидается от меня на моей нынешней работе.
8. Препятствия и неудачи могут немного задержать, но никак не остановить меня.
9. Мои импульсы или негативные эмоции не могут совершенно отвлечь меня от работы.
10. В своих действиях я ориентируюсь скорее на достижение успеха, чем на избежание неудачи.

II.Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
2. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
3. Собеседник никогда не улыбается.
4. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

5. Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
  6. Собеседник старается опровергнуть меня.
  7. Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
  8. На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
  9. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
  10. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
  11. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков, и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
  12. Собеседник делает выводы за меня.
  13. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
  14. Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
  15. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
  16. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
  17. Собеседник переигрывает. Показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
  18. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, анекдоты.
  19. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
  20. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»
- Количество ситуаций, вызывающих у вас раздражение:
- 14-20 – вы плохой собеседник, и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать;
- 8-13 – вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам недостает некоторых достоинств хорошего собеседника. Избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, не монополизируйте разговор;
- 3-7 – вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи;
- 0-2 – вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

### ***Занятия № 14-15***

**ТЕМА: Техники постановки вопросов.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите типичные ошибки в формулировании вопросов.
2. Назовите способы преодоления ошибок при формулировании вопросов.
3. Когда возникают фонетический и эстетический барьеры в общении с клиентом? Как их преодолеть?

**Задания для работы в группе:**

1. Инсценируйте ситуации возникновения эстетического, логического, фонетического барьеров в общении между специалистом и клиентом, предложите пути преодоления барьеров.

2. Разработайте рекомендации для специалистов социальной работы по преодолению барьеров в общении с клиентом.

### 3. УПРАЖНЕНИЯ

1. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

2. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

3. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### 4. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Определите вид речевого барьера (уровень непонимания).

– Генацвале, где ты хранишь свои деньги?

– В банке.

– В каком банке?

– В трехлитровом...

1) фонетический

2) семантический

3) логический

4) стилистический

2. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно?

1) фонетический

2) семантический

3) логический

4) стилистический

3. Определите уровень непонимания.

– У вас есть однотонное пальто?

– Нет, только на 40, 50 и 60 кг.

1) фонетический

2) семантический

3) логический

4) стилистический

## **ТЕМА: Техники малого разговора.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте понятие «малый разговор». В чем его отличие от других видов речи?
2. Что представляют собой приемы: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.
3. Перечислите типичные ошибки малого разговора и способы их преодоления.

### **Задание для работы в группе**

**Цель:** формирование навыков творческого осмысления студентами лекционного материала.

**Инструкция.** Попробуйте объяснить следующие принципы, на которые должен опираться социальный работник в своей деятельности:

- принимать клиента таким, каков он есть;
- понимать своего клиента;
- помогать клиенту;
- учитывать разумные интересы клиента;
- информировать клиента обо всех предстоящих и предполагаемых действиях;
- брать всю ответственность за разработанный план действий по решению трудной жизненной ситуации клиента на себя.

#### *1. Упражнение «Свет мой, зеркальце, скажи».*

Группа делится на две подгруппы: одна выполняет роль зеркала для членов второй.

Каждый член второй группы подходит по очереди к зеркалам и спрашивает: «Свет мой, зеркальце, скажи». Изображающий зеркало должен сказать самое интересное, ценное качество спрашивающего и то, которое с его точки зрения нужно изменить.

#### *2. Упражнение «Отражение чувств».*

Разбиваются на пары. Первый член пары произносит эмоционально окрашенную фразу. Второй участник сначала повторяет своими словами содержание того, что услышал (отражение содержания), а затем пытается определить чувство, которое, по его мнению, испытывает его партнер во время говорения (отражение чувств). Партнер оценивает точность обоих выражений. Затем участники меняются ролями.

## ***Занятия № 18-19***

### **ТЕМА: Техники вербализации.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите типичные ошибки вербализации и способы их преодоления.
2. Что представляют собой приемы: подчеркивание общности с партнером, подчеркивание значимости партнера.
3. Назовите формулы вербализации чувств.
4. Что такое синдром «эмоционального сгорания» и как этого избежать?

## Задание для работы в группе

### 1. Групповая дискуссия.

#### **«ЧТО МЫ ГОВОРИМ, КОГДА НЕ ГОВОРИМ»**

Проблемы для обсуждения

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

*Процедура:* группа делится на подгруппы (5–6 человек) участников и подгруппу (3 человека) наблюдателей. Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

*Анализ и выводы:* анализируются стили поведения в дискуссии, пристройки, ролевые позиции по Э. Берну. Перечисляются факторы, затрудняющие и развивающие общение, характеризуются признаки «плохого» и «хорошего» слушания.

### 2. Упражнение «Мои проблемы в работе (общении) со старыми (взрослыми), детьми.»

*Цель:* формирование у студентов умений выявлять возможные проблемы в работе с различными категориями клиентов, находить причины возникновения подобных проблем.

*Инструкция.* Задание носит сравнительный характер. Его можно выполнить в виде таблицы, которую затем каждый из участников озвучивает.

Мои проблемы в работе (общении) со старыми людьми	Мои проблемы в работе (общении) со взрослыми	Мои проблемы в работе (общении) с детьми
---	--	--

Обсуждение проблемы взаимодействия с людьми разных возрастных групп переходит (после обобщения материала) к попытке сравнительного анализа этих проблем и их соотнесения с ранее выявленными стереотипизированными представлениями о разных возрастах.

Мои проблемы в работе с пожилыми	Мои представления о пожилых	Мои проблемы в работе со взрослыми	Мои представления о взрослых	Мои проблемы в работе с детьми	Мои представления о детях
----------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------------

Особое внимание рекомендуется обратить на представления, связанные с особенностями жизненного опыта и профессиональными знаниями.

### *1. Упражнение «Автопортрет».*

Каждый участник рисует свой автопортрет. Тренер собирает рисунки и предлагает на обратной стороне написать, кто это. Затем рисунки собираются, и тренер по очереди показывает рисунок группе, зачитывает обозначенные группой имена и просит автора назвать себя. В конце проводится анализ: почему мое видение себя и видение меня со стороны не совпадают? Что можно сделать для сближения представления о себе и представления обо мне других?

### Самостоятельная работа

#### **ТЕМА: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы**

##### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какова главная цель оратора - информирование, убеждение или развлечение?
- 2) Можете ли вы определить структуру речи?
- 3) Какова главная тема речи? Определил ли оратор ее особо или развертывал ее в процессе высказывания?
- 4) Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они подтверждали главную тему?
- 5) Сделал ли оратор детальное резюме в заключении?
- 6) Какой тип заключения использовал оратор?

2. Составьте развернутый текст письма в деканат вашего вуза, в котором вы объясняете причины выбора своей будущей специальности.

#### **ТЕМА: Техника невербальной коммуникации**

##### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Посмотрите какое-либо публичное выступление и охарактеризуйте манеру невербального общения оратора.
2. Подготовьте реферативное сообщение на тему: «Национальные особенности языка жестов».

#### **ТЕМА: Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

##### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Разработайте коммуникативную профессиограмму специалиста социальной работы.
2. Подготовьте скороговорки, воспроизведите их.
3. Заполните таблицу «*Определение эффективности ведения переговоров*», ответив на вопрос: осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров?

		Часто	Редко
1	Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы?		
2	Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения?		

3	Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером?		
4	Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
5	Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6	Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7	Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8	Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить?		
9	Предлагаете ли Вы конкретные действия?		
10	Умеете ли Вы внимательно слушать?		
11	Ставите ли Вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12	Записываете ли наиболее важные пункты переговоров?		
13	Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе переговоров?		
14	Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15	Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров?		
16	Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего?		
17	Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели?		

**Интерпретация результатов:** Если больше половины Ваших ответов попадут в графу «часто», Вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствует о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у Вас здравого смысла.

Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить Вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

### **ТЕМА: Техники регуляции эмоционального напряжения**

#### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить рефераты по теме исследования.

2. Подготовить аннотацию на статьи:

1) Платонова Н. Профессионализм социальных работников – основа успешной социальной политики // Социальная педагогика. 2005. №1. С.97-100.

2) Решетников О. Социальное служение в России и за рубежом // Социальная работа. 2006. №2. С.39-43.

**ТЕМА: Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить рефераты по теме исследования.
2. Написать эссе, опираясь на материал статьи (см. литературу к теме).
3. Подготовьте тему для публичного выступления. Оцените выступления своих товарищей по следующим критериям:

1	Первое впечатление благоприятное	5 4 3 2 1	впечатление неблагоприятное
2	Начало привлекает внимание	5 4 3 2 1	внимания не привлекает
3	Соответствие речи особенностям аудитории (собеседника): ясна, понятна, доходчива	5 4 3 2 1	речь не соответствует особенностям аудитории
4	Выразительность выступления	5 4 3 2 1	выступление невыразительно
5	Убедительность высказываний	5 4 3 2 1	высказывания неубедительны
6	Логичность, аргументированность	5 4 3 2 1	отсутствие логики
7	Правильность речи	5 4 3 2 1	речь неправильная, с ошибками
8	Владение материалом	5 4 3 2 1	материалом не владеет
9	Контакт с аудиторией	5 4 3 2 1	контакт отсутствует
10	Личная убежденность	5 4 3 2 1	отсутствие убежденности
11	Правильность реагирования на вопросы и реплики	5 4 3 2 1	реагирует неправильно
12	Проявление индивидуальности в выступлении	5 4 3 2 1	индивидуальности не проявляет
13	Непринужденность, свобода, естественность поведения	5 4 3 2 1	скованность, напряженность
14	Лаконичность выступления	5 4 3 2 1	выступление затянуто
15	Тактичность, внимание к аудитории (собеседнику)	5 4 3 2 1	отсутствие такта и внимания
16	Доброжелательность	5 4 3 2 1	сухость, официальность
17	Проявление качеств лидера	5 4 3 2 1	качеств лидера не проявляет

18	Яркое заключение	5 4 3 2 1	заключение слабое
19	Выступление запоминается	5 4 3 2 1	выступление не запоминается

### **Интерпретация результатов:**

**95-77 баллов** - отличный результат. Ваше выступление выше всяких похвал.

**76-58 баллов** - хорошо. У Вас высокий уровень подачи материала.

**57-39 баллов** - удовлетворительно. Вам необходимо работать над собой.

**38-19 баллов** - Ваше выступление - это провал.

### **ТЕМА: Техники постановки вопросов**

#### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Рассмотрите следующие высказывания и попробуйте прогнозировать поведение человека, обладающего данными характеристиками:

- Я очень робкая. Я просто рта не могу раскрыть при встрече с незнакомыми людьми. Часто от страха я просто не здороваюсь со знакомыми. Я боюсь людей.
- Я взрываюсь как порох. Я совершенно не переношу, когда мне противоречат. И я не привык, да и просто не могу сдерживать свой темперамент.
- Да, я знаю, что я - ленив. Мне проще посмотреть телевизор, чем идти в кино. Лень общаться с людьми и выслушивать их.
- Я постоянно себя контролирую. Я никогда не проявляю своих эмоций. Все считают меня очень сдержанным человеком. Иногда мне кажется, что я ничего просто не чувствую - так я приучил себя к тому, что чувства и переживания отражают человеческую слабость.
- Я получаю удовольствие от того, что могу командовать людьми. Конечно, я делаю это весьма тонко и незаметно, но сколько удовольствия доставляет ощущение того, что кто-то подчиняется твоей воле.

2.Подготовить сообщения по теме лекции.

### **ТЕМА: Техники малого разговора**

#### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Попробуйте выявить свои жизненные проблемы и трудности, ответив на данные вопросы в письменном виде:

- 1) Моя главная проблема заключается в том, что...
- 2) Я обеспокоен тем, что...
- 3) Еще одна моя проблема заключается в том, что...
- 4) Вечно у меня вызывает трудность, когда я делаю...
- 5) То, что у меня не получается...
- 6) Самое трудное для меня в общественной жизни...
- 7) Наиболее часто я испытываю следующие негативные чувства...
- 8) Эти негативные чувства и эмоции возникают тогда, когда...
- 9) Человек, постоянно создающий мне проблемы...

- 10) Наиболее неприятное для меня в этих взаимоотношениях...
- 11) Моя жизнь была бы гораздо лучше, если бы...
- 12) У меня не всегда все гладко с...
- 13) Я всегда пытаюсь уступить, когда...
- 14) Что меня выводит из себя, так это...
- 15) Я всегда нервничаю, когда...
- 16) Мне не удается следовать принципу...
- 17) Я боюсь...
- 18) Жаль, что...
- 19) Жаль, что я не...
- 20) Окружающим больше всего не нравится во мне...
- 21) Похоже, у меня не очень удастся...
- 22) Похоже, у меня нет навыков для того, чтобы...
- 23) Постоянно волнующая меня проблема...

## **ТЕМА: Техники вербализации**

### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить сообщения по теме.
2. Составить глоссарий по курсу «Коммуникативная техника социальной работы».

## **6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)**

### **6.1. Оценочные средства для текущей аттестации**

А) *Устный опрос.* Во время опроса планируется проверить знания студентов после прочтения рекомендованной тематической литературы.

Примерные вопросы: 1. Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы. 2. Функции вербальной коммуникации. 3. Структура текста делового письма. 4. Функции невербальной коммуникации. 5. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др. 6. Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии. 7. Национальные особенности жестов. 8. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения. 9. Понятие коммуникативной компетентности. 10. Понятие эмоционального интеллекта. 11. Причины возникновения эмоционального напряжения. 12. Методы снятия эмоционального напряжения. 13. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций. 14. Понятие коммуникативной драмы. 15. Приемы активного слушания. 16. Характеристика пассивного слушания.

#### Критерии оценки за устные ответы:

Отметка «зачтено» (1 балл за один устный ответ) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
- логично и доказательно раскрывает проблему;

- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию темы студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Б) *Подготовка сообщений по темам.*

Примерные темы рефератов:

1. Формирование стиля профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
2. Национальные особенности невербального общения.
3. Роль эмпатического и активного рефлексивного слушания в деятельности специалиста социальной работы.
4. Сохранение профессионального долголетия и социально-психологической устойчивости социальных работников.

Критерии оценки задания за сообщения:

Отметка «отлично» (3 балла) ставится, если изложенный в задании материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- адекватно иллюстрирован;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» (2 балла) ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- иллюстрирован не полностью или не совсем правильно;
- на вопросы по теме задания получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» (1 балл) ставится, если изложенный в докладе материал:

- не достаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- иллюстраций нет;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» (0 баллов) ставится, если:

- задание не сделано;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

### *Методические рекомендации для студентов по подготовке реферата*

Реферат — письменная работа объемом 10-15 печатных страниц, выполняемая студентом в течение длительного срока (от одной недели до месяца).

Реферат — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат отвечает на вопрос — что содержится в данной публикации (публикациях).

Однако реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности. От студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора. Если в первичном документе главная мысль сформулирована недостаточно четко, в реферате она должна быть конкретизирована и выделена.

Язык реферата должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

- Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
- Изложение результатов изучения в виде связного текста;
- Устное сообщение по теме реферата.

При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными;
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы;
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т.д.

При проверке реферата преподавателем оцениваются:

- Знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
- Новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
- Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).

- Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
- Использование литературных источников.
- Культура письменного изложения материала.
- Культура оформления материалов работы.

Объективность оценки предусматривает отражение как положительных, так и отрицательных сторон работы.

В) *контрольные вопросы по темам.*

Примерные вопросы по темам.

Тема: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.

Вариант 1.

1. Формирование стиля профессиональной деятельности специалиста социальной работы невозможно без таких индивидуальных компонентов общения, как...
2. Причины, затрудняющие передачу информации клиенту – это...
3. Барьер отрицательных эмоций может возникнуть в общении...? Назовите причины.
4. Во время беседы специалист преодолевает возникающее напряжение с помощью следующих приемов.
5. Развитие отношений сотрудничества достигается с помощью... Перечислите и охарактеризуйте методы.

Вариант 2.

1. Функциями вербальной коммуникации в социальной работе являются...
2. Невербальная коммуникация включает в себя...
3. К приемам убеждающей речи относятся.
4. Эмпатическое слушание реализуется с помощью приемов... Перечислить и охарактеризовать.
5. Прием «оформление письменной речи» предполагает...

Критерии оценки контрольных вопросов по темам.

Отметка «зачтено» (1 балл) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ;
    - студент свободно владеет научной терминологией;
    - ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
    - логично и доказательно раскрывает проблему;
    - ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
    - ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно.

## **6.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к зачету**

- 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.
7. Прием «оформление письменной речи».
- 8.Приемы «убеждающей речи».
- 9.Понятие коммуникативной компетентности.
- 10.Коммуникативное знание, умение.
- 11.Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.
- 12.Техники регуляции эмоционального напряжения.
- 13.Приемы активного слушания. Структура техник активного слушания.
- 14.Техники постановки вопросов. Ошибки в формулировании вопросов.
- 15.Техники малого разговора. Типичные ошибки малого разговора.
- 16.Техники вербализации. Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления.
- 17.Техника вербализации своих чувств и чувств партнера.
- 18.Коммуникативная профессионаграмма специалиста социальной работы.
- 19.Пассивное слушание. Техники пассивного слушания.
- 20.Организация речевого взаимодействия специалист-клиент.

#### Критерии оценки вопросов к зачету.

Отметка «зачтено» (3 балла) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
- логично и доказательно раскрывает проблему;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию темы студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **7.1. Основная литература**

1. 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. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07323-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431956> (дата обращения: 07.10.2020).
2. Медведева, Г. П. Этические основы социальной работы: учебник и практикум / Г. П. Медведева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 443 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2934-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425264> (дата обращения: 07.10.2020).

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Волынкин В. Практика в подготовке социального работника: содержательный аспект // Социальная педагогика. 2005. №4. С.91-93.
2. Грабчук К.М. Профессиональная компетентность специалиста социальной работы // Вопросы гуманитарных наук. 2005. №6. С.406-409.
3. Данакин Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы // Российский журнал социальной работы. 1995. № 1.
4. Кремнева Т.Л. Практическая подготовка социальных работников за рубежом // Педагогическое образование и наука. 2006. №1. С.52-55.
5. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы: учебное пособие. М., 2007. 473 с.
6. Терехов П.П. Формирование педагогической компетентности специалиста социальной сферы // Педагогика. 2003. №1. С.74-82.
7. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие. М., 2007. 233 с.
8. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника. М., 2003. 432 с.

### **7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Руконт [Электронный ресурс]: национальный цифровой ресурс / ООО «Агентство Книга-Сервис». - М.: [б. и.], 2011. - Загл. с титул. экрана. - URL: <http://www.rucont.ru>
2. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО "Директ-Медиа". - М.: [б. и.], 2006. - Загл. с титул. экрана. - URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: информационный портал / ООО "РУНЭБ"; Санкт-Петербургский государственный университет. - М.: [б. и.], 2005. - Загл. с титул. экрана. - URL: [www.eLibrary.ru](http://www.eLibrary.ru)

4. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]: информационный ресурс / East View . - М. : [б. и.], 2012. - Загл. с титул. экрана. - URL: [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru).

## **8. Материально-техническое обеспечение**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 406, корпус 3): стандартная учебная мебель (30 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: компьютерный класс (ауд. 507, корпус 3) с выходом в сеть Интернет (15 компьютеров): компьютерный студенческий стол – 15 шт., компьютерный стол для преподавателя – 1 шт., монитор Acer – 16 шт., системный блок Kraftway – 16 шт., принтер Canon – 1 шт., проектор InFokus – 1 шт., интерактивная доска сенсорная SMART Board– 1 шт., стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

## **9. Программное обеспечение**

### **Лицензионное программное обеспечение**

Dr.Web Server/Desktop Security Suite, Лицензия EE4E-QN5S-6FG2-N76B, ежегодное обновление

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, ежегодное обновление.

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, ежегодное обновление.

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6151216081242, ежегодное обновление.

### **Электронные библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда**

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ», Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление.

СДО Русский Moodle 3KL Norm с техническим обслуживанием, Акт на передачу прав №УТДЮ0001785 от 06.12.2016, ежегодное обновление.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0  
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич  
Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022