



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ»
(ОЧУ ВО «МИП»)**

ОДОБРЕНА:

на заседании Ученого совета

Протокол № 7 от «02» июля 2026 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ОЧУ ВО «МИП»

В.В. Столяренко

«02» июля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01 Базовый коммуникативный тренинг

основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

по направлению подготовки

39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) программы бакалавриата -

«Психосоциальная работа и социальная реабилитация»

(форма обучения: очно-заочная)

*(в том числе, типовые оценочные материалы
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)*

Год набора - 2027

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины Базовый коммуникативный тренинг, компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», форма обучения - очно-заочная).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 76 (зарегистрирован Минюстом России 28.02.2018 № 50185) (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа дисциплины разработана с учетом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы Института, утвержденных ректором Института. Рабочая программа дисциплины в актуальной редакции рассмотрена на заседании кафедры «Психологии и гуманитарных дисциплин» (протокол № 7 от 25.06.2026), одобрена на заседании Ученого совета (протокол № 7 от 02.07.2026 г.) и утверждена ректором Образовательного частного учреждения высшего образования «Московский институт психологии» (ОЧУ ВО «МИП») 02.07.2026 г.

Оглавление

1. Наименование и цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Объем и содержание дисциплины	8
4.1. Общая трудоемкость дисциплины	8
4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий.....	8
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	9
4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам	10
4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	12
6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы	15
8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	15
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	15
8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
8.3. Электронно-библиотечные системы	16
8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)	16
8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	16
8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	18
9.1. Виды контроля и оценочные средства	18
9.2. Перечень и характеристика оценочных средств	18
9.3. Формы текущего контроля по темам	19
9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля.....	20
9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации	22
9.6. Критерии достижения результатов обучения	23
9.7. Типовые контрольные задания	27

1. Наименование и цель освоения дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Базовый коммуникативный тренинг» разработана для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа, профиль «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», очно-заочная форма обучения.

Дисциплина раскрывает предметное содержание курса «Базовый коммуникативный тренинг» и его применение при решении задач психосоциальной работы, социальной реабилитации и профессионального взаимодействия с получателями социальных услуг.

Цель освоения дисциплины «Базовый коммуникативный тренинг» - сформировать способность выстраивать профессиональное общение с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами, осуществлять социальное взаимодействие в команде.

Основные задачи дисциплины:

- освоить правила работы в тренинговой группе и принципы безопасной обратной связи;
- отработать установление контакта и ведение первичной беседы с получателем услуг;
- освоить приемы активного слушания и постановки вопросов;
- сформировать умение действовать в трудных ситуациях общения: при агрессии, отказе, эмоциональной реакции собеседника;
- отработать распределение ролей и согласование позиций при работе в команде.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», уровень бакалавриата; является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается в 7 семестре (4 курс).

Форма промежуточной аттестации - зачет с оценкой.

Освоение дисциплины опирается на знания и умения, сформированные при изучении дисциплин «Командообразование и лидерство» (2 семестр), «Социальная психология» (2 семестр), «Психолог в социальной работе» (4 семестр), «Основы социального консультирования и посредничества» (5 семестр).

Одновременно с ней изучаются дисциплины «Мотивационное интервьюирование и работа с сопротивлением» (7 семестр), «Психологическое консультирование семьи» (7 семестр), с которыми она связана по содержанию.

Результаты освоения дисциплины используются при изучении дисциплин «Супервизия в помогающих профессиях» (8 семестр), «Основы психокоррекции в социальной работе» (8 семестр), «Профилактика социального неблагополучия и психологическое просвещение» (8 семестр), при прохождении практики «Преддипломная практика» (9 семестр), при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1 Определяет свою роль в команде и роль каждого участника в соответствии с профессиональными функциями и задачами междисциплинарного взаимодействия.	Знать: принципы и модели командного взаимодействия; распределение ролей в междисциплинарной команде специалистов социальной сферы; методы разрешения разногласий в совместной деятельности Уметь: определять и реализовывать собственную роль в команде; планировать совместную работу и распределять задачи; организовывать обсуждение и согласование позиций участников Владеть: навыками эффективного взаимодействия в междисциплинарной команде; приемами конструктивного обсуждения альтернативных позиций; методами координации совместных действий
		УК-3.2 Планирует командную работу, осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия, организует обсуждение разных идей и мнений.	
		УК-3.3 Осуществляет обмен информацией и координацию действий с членами команды при решении задач социального обслуживания и реабилитации.	
ПК-4	Способен осуществлять социально-психологическое сопровождение и оказывать психологическую помощь отдельным лицам, семьям с детьми, социальным группам и работникам организаций социальной сферы.	ПК-4.1 Осуществляет психологическое и социально-психологическое сопровождение граждан и социальных групп.	Знать: содержание и формы психологического и социально-психологического сопровождения; методы психологической помощи, применимые в социальной сфере; границы профессиональной компетенции специалиста и основания для направления к профильному специалисту Уметь: планировать

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
			и осуществлять сопровождение граждан и социальных групп; выбирать формы работы, соответствующие запросу и состоянию гражданина; фиксировать динамику состояния сопровождаемых Владеть: навыками социально-психологического сопровождения граждан и групп; приемами установления и поддержания контакта; методами оценки результативности сопровождения
		ПК-4.2 Оказывает психологическую помощь семьям с детьми и осуществляет их социально-психологическое сопровождение.	Знать: особенности функционирования семьи как системы; типичные проблемы семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации; методы психологической помощи семье и формы работы с детско-родительскими отношениями Уметь: выявлять социально-психологические проблемы семьи с детьми; оказывать психологическую помощь и осуществлять сопровождение семьи; взаимодействовать с органами и организациями по вопросам защиты прав детей Владеть: навыками психологической работы с семьей и детско-родительскими

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
			отношениями; приемами сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации; методами профилактики семейного неблагополучия
		ПК-4.3 Оказывает психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы и осуществляет психологическое сопровождение их профессиональной деятельности.	Знать: факторы профессионального стресса и выгорания работников социальной сферы; формы психологического сопровождения профессиональной деятельности; методы групповой и индивидуальной работы с персоналом Уметь: выявлять признаки профессионального выгорания и профессионального стресса; проводить мероприятия психологической поддержки работников; организовывать групповые формы работы с персоналом Владеть: навыками психологического сопровождения профессиональной деятельности работников социальной сферы; приемами профилактики профессионального выгорания; методами супервизии и интервизии в помогающих профессиях

4. Объем и содержание дисциплины

4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

№	Семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем							Контр оль	Сам. работа	Форма промежуточной аттестации
		В з.е.	В часах	всего	Л	Сем	КоР	К Р П	Ко нс	Э			
1	7	2	72	36	-	36	-	-	-	-	-	36	Зачет с оценкой

Примечание:

В з.е. - в зачетных единицах

Л. (Лек.) - лекция

Пр. - практическое занятие

Сем. - семинар

КоР. - контрольная работа

КРП - курсовая работа (курсовой проект)

СР (Сам.работа) - самостоятельная работа

З - зачет/зачет с оценкой

К (Конс.) - консультация

Э. - экзамен

Контроль - контрольное время на подготовку к экзамену

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лабораторные занятия	Практические занятия /семинары				
1	Тема 1. Тренинг как форма обучения: контракт группы	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
2	Тема 2. Установление контакта и первичная беседа	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
3	Тема 3. Активное слушание	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лабораторные занятия	Практические занятия /семинары				
4	Тема 4. Вопросы профессиональной беседе	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
5	Тема 5. Обратная связь	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
6	Тема 6. Работа с эмоциями собеседника	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
7	Тема 7. Трудные ситуации общения	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
8	Тема 8. Коммуникация в команде	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
9	Тема 9. Итоговая отработка коммуникативных навыков	7	8	0		4	4			Опрос, тестирование, задание
	ИТОГО		72	-	-	36	36	-	-	Зачет с оценкой

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Тренинг как форма обучения: контракт группы

Правила работы группы, конфиденциальность, добровольность участия. Отличие тренинга от лекции и от терапевтической группы. Роль ведущего и ответственность участника.

Тема 2. Установление контакта и первичная беседа

Начало разговора, представление, объяснение цели встречи. Дистанция, поза, темп речи. Признаки установленного и утраченного контакта.

Тема 3. Активное слушание

Приемы перефразирования, отражения чувств, резюмирования. Паузы и молчание. Ошибки: перебивание, оценка, преждевременный совет.

Тема 4. Вопросы в профессиональной беседе

Открытые, закрытые и уточняющие вопросы. Последовательность вопросов при сборе сведений. Вопросы, подсказывающие ответ, и их последствия.

Тема 5. Обратная связь

Правила подачи обратной связи: описание поведения вместо оценки личности, своевременность, конкретность. Получение обратной связи без защиты.

Тема 6. Работа с эмоциями собеседника

Признание эмоции собеседника, снижение напряжения, удержание темы разговора. Отличие поддержки от обесценивания и от избыточного обещания.

Тема 7. Трудные ситуации общения

Агрессия, отказ от взаимодействия, давление и манипуляция. Обозначение границ, сохранение уважительного тона, завершение небезопасного контакта.

Тема 8. Коммуникация в команде

Распределение ролей, согласование позиции перед разговором с семьей. Передача случая коллеге. Разбор разногласий без перехода на личности.

Тема 9. Итоговая отработка коммуникативных навыков

Комплексное упражнение: первичная беседа, работа с эмоцией, согласование действий и передача информации команде. Разбор видеозаписи или наблюдения.

4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам

Тема 1. Тренинг как форма обучения: контракт группы

Основные вопросы:

Правила работы группы, конфиденциальность, добровольность участия.

Отличие тренинга от лекции и от терапевтической группы.

Роль ведущего и ответственность участника.

Тема 2. Установление контакта и первичная беседа

Основные вопросы:

Начало разговора, представление, объяснение цели встречи.

Дистанция, поза, темп речи.

Признаки установленного и утраченного контакта.

Тема 3. Активное слушание

Основные вопросы:

Приемы перефразирования, отражения чувств, резюмирования.

Паузы и молчание.

Ошибки: перебивание, оценка, преждевременный совет.

Тема 4. Вопросы в профессиональной беседе

Основные вопросы:

Открытые, закрытые и уточняющие вопросы.

Последовательность вопросов при сборе сведений.

Вопросы, подсказывающие ответ, и их последствия.

Тема 5. Обратная связь

Основные вопросы:

Правила подачи обратной связи: описание поведения вместо оценки личности, своевременность, конкретность.

Получение обратной связи без защиты.

Тема 6. Работа с эмоциями собеседника

Основные вопросы:

Признание эмоции собеседника, снижение напряжения, удержание темы разговора.

Отличие поддержки от обесценивания и от избыточного обещания.

Тема 7. Трудные ситуации общения

Основные вопросы:

Агрессия, отказ от взаимодействия, давление и манипуляция.

Обозначение границ, сохранение уважительного тона, завершение небезопасного контакта.

Тема 8. Коммуникация в команде

Основные вопросы:

Распределение ролей, согласование позиции перед разговором с семьей.

Передача случая коллеге.

Разбор разногласий без перехода на личности.

Тема 9. Итоговая отработка коммуникативных навыков

Основные вопросы:

Комплексное упражнение: первичная беседа, работа с эмоцией, согласование действий и передача информации команде.

Разбор видеозаписи или наблюдения.

4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам

1. Раскройте положения темы «Тренинг как форма обучения: контракт группы» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

2. Раскройте положения темы «Установление контакта и первичная беседа» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

3. Раскройте положения темы «Активное слушание» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

4. Раскройте положения темы «Вопросы в профессиональной беседе» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

5. Раскройте положения темы «Обратная связь» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

6. Раскройте положения темы «Работа с эмоциями собеседника» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

7. Раскройте положения темы «Трудные ситуации общения» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

8. Раскройте положения темы «Коммуникация в команде» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

9. Раскройте положения темы «Итоговая отработка коммуникативных навыков» и покажите их применение в контексте профессионального общения с получателями социальных услуг, их близкими и коллегами.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов (СРС, СР) является важным видом учебной и научной деятельности, направленным на развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению задач учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа - обязательная часть учебного процесса для каждого обучающегося, объем которой определяется учебным планом.

Объем, виды и формы самостоятельной работы студентов при реализации дисциплины, порядок ее организации и контроля определяются ведущим преподавателем в соответствии с Методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся Института и доводятся до сведения обучающихся.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся является:

1. изучение теоретического учебного материала на основе конспектов лекций и подготовка к практическим занятиям (повторение ответов на теоретические вопросы к занятиям);

2. работа с литературой для подготовки выступлений с докладом (эссе, рефератом), а также изучения учебной литературы по вопросам, отведенным на самостоятельное освоение (при наличии);

3. подготовка к устному опросу или письменному тестированию, к контрольной работе;
- самостоятельное выполнение практико-ориентированных заданий

Методические рекомендации при подготовке к аудиторным занятиям

К аудиторным занятиям относятся лекционные занятия и практические (семинарские) занятия.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к промежуточной аттестации. В процессе конспектирования следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающемуся рекомендуется изучить указанную в рабочей программе основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой по теме занятия. Для лучшего понимания содержания программы обучающимся рекомендуется постоянно соотносить знания, получаемые в курсе, с уже накопленными сведениями из области психологии, активно задавать вопросы по изучаемому материалу и принимать участие в обсуждениях на практических занятиях.

При решении практических заданий (задач) обучающемуся рекомендуется предварительно повторить теоретический материал по соответствующей теме (вопросу), выписать алгоритм выполнения аналогичных типов заданий и (или) необходимые формулы; кратко отразить исходное условие задания; привести развернутые пояснения хода решения; проанализировать полученные результаты и сформулировать выводы и (или) рекомендации (при необходимости). При решении кейс-заданий в ответе в дополнение к перечисленному следует четко обозначить ключевые факторы / условия, при наличии / соблюдении которых предложенное решение проблемной кейс-ситуации будет эффективным.

Особой формой контактной работы является самостоятельная работа под руководством преподавателя, которая включает тематическую консультацию по дисциплине рабочего учебного плана соответствующего года обучения или разбор заданий отдельного занятия по соответствующей дисциплине, проводимую еженедельно как индивидуально, так и для мелких групп по утвержденному расписанию. Обучающимся рекомендуется посещать такие занятия по необходимости для обеспечения более эффективной подготовки и качества усвоения учебного материала.

Для лучшего освоения теоретического материала необходимо систематически работать с конспектами лекций, осуществлять аналитическую обработку учебной литературы для самостоятельного изучения (аннотирование, рецензирование, реферирование). Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие, в особенности по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение. Представленные в практическом занятии вопросы опираются на пройденный лекционный материал, поэтому к ним желательно готовиться после изучения материала соответствующих лекций.

Доклад и реферат представляют собой сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию. Эссе, в отличие от доклада, предполагает наличие рассуждений выступающего по выбранной проблематике, его авторскую позицию, аргументированную синтезом информации из различных учебных и (или) научных источников. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Готовясь к выступлению с докладом, с эссе или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Начинать подготовку следует составлением плана (конспекта) выступления по изучаемому материалу (вопросу). Далее следует отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.

Практические советы по подготовке выступления с презентацией:

4. согласуйте с преподавателем тему для выступления и подберите актуальную литературу;
5. готовьте отдельно: текст доклада, слайды (10-15), раздаточный материал (при необходимости);

6. выносите на слайды самую значимую информацию, лучше наглядную (таблицы, схемы и т.п.);
7. используйте для презентации сдержанный деловой стиль оформления;
8. выступление начинайте с обязательной информации: тема, фамилия и инициалы выступающего;
9. соблюдайте структуру выступления в докладе и на презентации: план сообщения; слайды, иллюстрирующие (но не дублирующие) текст выступления; краткие выводы из всего сказанного;
10. обязательно указывайте список использованных источников;
11. будьте готовы к вопросам по теме выступления;
12. соблюдайте тайминг во время выступления: до 7 мин. на выступление и 5 мин. - ответы на вопросы.

Методические рекомендации по подготовке и выполнению контрольной работы

Контрольная работа выступает оценочным средством рубежного контроля знаний, умений и навыков обучающегося, сформированных по итогам изучения модуля или совокупности взаимосвязанных тем дисциплины.

Контрольная работа проводится после завершения изучения тем, входящих в модуль дисциплины, но не реже двух раз в семестр, выполняется студентом самостоятельно, без использования вспомогательных материалов (в том числе учебников или конспектов лекций) в отведенное для этого ограниченное время.

Для подготовки к модульной контрольной работе необходимо повторить теоретический материал лекций и примеры выполнения практических заданий по темам модуля. На контрольной работе необходимо прежде всего внимательно прочитать текст заданий, распределить время на их выполнение и приступить к контрольной работе.

6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Образовательная деятельность обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 апреля 2025 г. № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, локальными нормативными актами Института.

В институте образовательная деятельность обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися (бакалаврами) с ОВЗ, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, обеспечение беспрепятственного доступа в здание института и свободное перемещение.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ОВЗ производится с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Института в рамках реализации дисциплины осуществляется воспитательная работа, направленная на закрепление духовно-нравственных ценностей и (или) развитие высоконравственной личности, способной в полной мере реализовывать свой потенциал и проявить инициативность в условиях современного общества.

Воспитательная работа в рамках реализации дисциплины как компонента образовательной программы основана на использовании аксиологического, культурно-исторического, системно-деятельностного и личностно ориентированного подхода с учетом основных принципов воспитания: гуманистической направленности, совместной деятельности участников образовательного процесса, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности и инклюзивности.

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 455 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-19430-2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583178>
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08188-6. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582915>

б) дополнительная учебная литература:

1. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 136 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07294-5. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584167>
2. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 269 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-21487-1. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583121>

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название	Эл.адрес	Режим доступа
Личный кабинет обучающегося ОЧУ ВО «МИП» (СДО на базе LMS Moodle)	https://sdo.mip.institute/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Платформа развития социальных и гражданских инициатив	https://dobro.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Ресурсный центр добровольчества «Мосволонтер»	https://mosvolonter.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	https://mintrud.gov.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Единая государственная информационная система социального обеспечения	https://egisso.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации	https://sfr.gov.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Единый портал государственных и муниципальных услуг	https://www.gosuslugi.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

8.3. Электронно-библиотечные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	https://urait.ru/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет

**Обеспечивает индивидуальным неограниченным доступом к электронным изданиям литературы, указанной в рабочей программе, в том числе в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.*

8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)

Название ПО	Характер ПО
Microsoft Windows 10 (операционная система)	лицензионное ПО
LibreOffice (офисное ПО)	свободно распространяемое ПО
Kaspersky Free (антивирусное ПО)	свободно распространяемое отечественное ПО
7-Zip (архиватор)	свободно распространяемое ПО (под лицензией GNU LGPL)
Яндекс Браузер (Интернет-браузер)	свободно распространяемое отечественное ПО
LiveDigital (платформа видеоконференцсвязи)	лицензионное отечественное ПО

**Состав подлежит обновлению (при необходимости)*

8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Национальная библиографическая база данных научного цитирования, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://www.elibrary.ru	Ресурс открытого доступа
Интернет-ресурс Российской Государственной Библиотеки	https://www.rsl.ru	Ресурс открытого доступа
Научная электронная библиотека (база научных статей) «КиберЛенинка»	https://cyberleninka.ru/	Ресурс открытого доступа
Некоммерческие интернет-версии справочно-правовой информационной системы КонсультантПлюс	https://www.consultant.ru/online/	Ресурс открытого доступа
Информационно-правовой портал справочно-правовой информационной системы Гарант	https://www.garant.ru	Ресурс открытого доступа

**Состав подлежит обновлению (при необходимости)*

8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
1	2	3	4	5	6	7
1	Б1.В.ДВ.04.01 Базовый коммуникативный тренинг	Аудитория 202 Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, практических занятий по психолого-педагогическому консультированию и тренингу (кабинет практической психологии), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель: парта двухместная для обучающегося - 6 шт. (12 мест), рабочее место преподавателя (стол и стул) - 1 шт., стеллаж - 1 шт.; Оборудование и технические средства обучения: моноблок IRU Office 310K2 с доступом к сети «Интернет» - 1 шт., доска маркерная - 1 шт., зона консультирования: кресло мягкое - 4 шт., стол журнальный - 1 шт. Программное обеспечение: операционная система Windows 10, пакет офисных программ LibreOffice (свободная лицензия), антивирусная	117105, Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Донской, шоссе Варшавское, дом 2, помещение 3/1; кадастровый номер 77:05:0001020:36 54; Антресоль 1-го этажа, помещение III, комната 2 (Аудитория внутренний № 202; 28,4 кв.м.)	Аренда	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Московская Бизнес Академия» (АНО ДПО «МБА»), ИНН 9725034765, ОГРН 1207700285143	Договор аренды нежилых помещений № 20-03/26 от 20.03.2026 в редакции Дополнительно го соглашения № 1 от 18.06.2026; срок аренды 11 месяцев, с 20.03.2026 по 19.02.2027; государственная регистрация договора аренды не требуется (пункт 2 статьи 651 ГК РФ)

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
		программа «Лаборатория Касперского», архиватор 7-Zip (свободная лицензия), Яндекс.Браузер (свободная лицензия), платформа видеоконференцсвязи LiveDigital				

9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

9.1. Виды контроля и оценочные средства

Виды контроля	Оценочное средство
Текущий контроль	опрос, тестирование, практико-ориентированные задания, доклад, реферат, эссе
Рубежный контроль	контрольная работа (вопросы, тесты, задания)
Промежуточный контроль	тестирование, практико-ориентированные задания

9.2. Перечень и характеристика оценочных средств

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания
2	Тестирование	Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.	Тестовые задания
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
		или разделу, выполняется в письменном виде по предложенным вопросам	ориентированные задания
4	Практические задания и кейсы	Частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельностью. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	практико-ориентированные задания, кейсы
5	Доклад	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.	темы докладов; критерии оценки
6	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	темы рефератов; критерии оценки
7	Эссе	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Выполняется индивидуально в письменной форме по выбранной теме.	темы эссе; критерии оценки

9.3. Формы текущего контроля по темам

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
1	Тема 1. Тренинг как форма обучения: контракт группы	Правила работы группы, конфиденциальность, добровольность участия. Отличие тренинга от лекции и от терапевтической группы. Роль ведущего и ответственность участника.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
2	Тема 2. Установление контакта и первичная беседа	Начало разговора, представление, объяснение цели встречи. Дистанция, поза, темп речи. Признаки установленного и утраченного контакта.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
3	Тема 3. Активное слушание	Приемы перефразирования, отражения чувств, резюмирования. Паузы и молчание. Ошибки: перебивание, оценка, преждевременный совет.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
4	Тема 4. Вопросы в профессиональной беседе	Открытые, закрытые и уточняющие вопросы. Последовательность вопросов при сборе сведений. Вопросы, подсказывающие ответ, и их последствия.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное	УК-3, ПК-4

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
			задание	
5	Тема 5. Обратная связь	Правила подачи обратной связи: описание поведения вместо оценки личности, своевременность, конкретность. Получение обратной связи без защиты.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
6	Тема 6. Работа с эмоциями собеседника	Признание эмоции собеседника, снижение напряжения, удержание темы разговора. Отличие поддержки от обесценивания и от избыточного обещания.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
7	Тема 7. Трудные ситуации общения	Агрессия, отказ от взаимодействия, давление и манипуляция. Обозначение границ, сохранение уважительного тона, завершение небезопасного контакта.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
8	Тема 8. Коммуникация в команде	Распределение ролей, согласование позиции перед разговором с семьей. Передача случая коллеге. Разбор разногласий без перехода на личности.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4
9	Тема 9. Итоговая отработка коммуникативных навыков	Комплексное упражнение: первичная беседа, работа с эмоцией, согласование действий и передача информации команде. Разбор видеозаписи или наблюдения.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	УК-3, ПК-4

9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Опрос		
обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);	5	Отлично
обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);	4	Хорошо
обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован	3	Удовлетворительно

Критерии оценки	Баллы	Оценка
базовый уровень владения компетенцией(-ями);		
обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).	2	Неудовлетворительно
Тестирование		
Количество выполненных тестовых заданий		
90-100%	5	Отлично
74-89%	4	Хорошо
60-73%	3	Удовлетворительно
менее 60%	2	Неудовлетворительно
Контрольная работа		
показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, т.е. без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	5	Отлично
показан достаточный уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.	4	Хорошо
показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; - выполнено не менее половины работы или допущены в ней: а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов	3	Удовлетворительно
число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; - если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий	2	Неудовлетворительно
Практические задания, кейсы		
продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);	5	Отлично
грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	4	Хорошо
обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	3	Удовлетворительно
обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют	2	Неудовлетворительно
Доклад, реферат, эссе		

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.	5	Отлично
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты	3	Удовлетворительно
Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем	2	Неудовлетворительно

9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме «зачет с оценкой». Результат определяется по полноте и точности ответа, обоснованности ссылок на действующие нормативные правовые акты и по способности применить материал дисциплины к задачам профессиональной деятельности.

Результат промежуточной аттестации	Критерии оценки образовательных результатов
зачтено, 5, отлично	Результат «зачтено, 5 (отлично)» выставляется обучающимся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон. При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал глубокое и прочное усвоение программного материала, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагал его на занятиях, умел тесно увязывать теорию с практикой, свободно справлялся с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затруднялся с ответом при видоизменении заданий, использовал в ответах учебно-методический материал не только из основной литературы, правильно обосновывал принятое решение. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали высокую степень овладения программным материалом. Итоговая промежуточная оценка по дисциплине определяется как среднеарифметическое значение оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (зачет, зачет с оценкой, экзамен) аттестации. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - высокий.
зачтено, 4, хорошо	Результат «зачтено, 4 (хорошо)» выставляется обучающемуся, если средний балл его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон ($> 3,7$ и $< 4,5$). При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал твердое знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял, использовал в ответах учебно-

		методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, продемонстрировал владение необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля продемонстрировал хорошую степень овладения программным материалом. Итоговая промежуточная оценка по дисциплине определяется как среднеарифметическое значение оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (зачет, зачет с оценкой, экзамен) аттестации. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - хороший (средний).
зачтено, удовлетворительно	3,	Результат «зачтено, 3 (удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если средний балл его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон (3,0 и < 3,7). При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знания только основного материала, при этом, он не усвоил его деталей, допускал неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывал затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля продемонстрировал достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом. Итоговая промежуточная оценка по дисциплине определяется как среднеарифметическое значение оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (зачет, зачет с оценкой, экзамен) аттестации. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - достаточный.
не зачтено, удовлетворительно	2, не	Результат «не зачтено, 2 (не удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если средний балл его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон (< 3,0). При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы продемонстрировал незнание значительной части программного материала, допускал существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполнял практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля продемонстрировал невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом. Итоговая промежуточная оценка по дисциплине определяется как среднеарифметическое значение оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (зачет, зачет с оценкой, экзамен) аттестации. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на недостаточном уровне или не сформированы.

9.6. Критерии достижения результатов обучения

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
УК-3.				
Знает	Не знает: принципы и модели командного взаимодействия; распределение ролей в междисциплинарной команде специалистов социальной сферы; методы разрешения разногласий в совместной деятельности	Демонстрирует только частичные знания и понимает: принципы и модели командного взаимодействия; распределение ролей в междисциплинарной команде специалистов социальной сферы; методы разрешения	Демонстрирует знания и понимает: принципы и модели командного взаимодействия; распределение ролей в междисциплинарной команде специалистов социальной сферы;	Владеет полной системой знаний и понимает: принципы и модели командного взаимодействия; распределение ролей в междисциплинарной команде специалистов социальной сферы;

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
		разногласий в совместной деятельности	методы разрешения разногласий в совместной деятельности	методы разрешения разногласий в совместной деятельности
Умеет	Не умеет: определять и реализовывать собственную роль в команде; планировать совместную работу и распределять задачи; организовывать обсуждение и согласование позиций участников	Демонстрирует только частичное умение: определять и реализовывать собственную роль в команде; планировать совместную работу и распределять задачи; организовывать обсуждение и согласование позиций участников	Демонстрирует умение: определять и реализовывать собственную роль в команде; планировать совместную работу и распределять задачи; организовывать обсуждение и согласование позиций участников	Умеет: определять и реализовывать собственную роль в команде; планировать совместную работу и распределять задачи; организовывать обсуждение и согласование позиций участников
Владеет	Не владеет: навыками эффективного взаимодействия в междисциплинарной команде; приемами конструктивного обсуждения альтернативных позиций; методами координации совместных действий	Демонстрирует только частичное владение: навыками эффективного взаимодействия в междисциплинарной команде; приемами конструктивного обсуждения альтернативных позиций; методами координации совместных действий	Демонстрирует владение: навыками эффективного взаимодействия в междисциплинарной команде; приемами конструктивного обсуждения альтернативных позиций; методами координации совместных действий	Владеет в полной мере: навыками эффективного взаимодействия в междисциплинарной команде; приемами конструктивного обсуждения альтернативных позиций; методами координации совместных действий
ПК-4.1.				
Знает	Не знает: содержание и формы психологического и социально-психологического сопровождения; методы психологической помощи, применимые в социальной сфере; границы профессиональной компетенции специалиста и основания для направления к профильному специалисту	Демонстрирует только частичные знания и понимает: содержание и формы психологического и социально-психологического сопровождения; методы психологической помощи, применимые в социальной сфере; границы профессиональной компетенции специалиста и основания для направления к профильному специалисту	Демонстрирует знания и понимает: содержание и формы психологического и социально-психологического сопровождения; методы психологической помощи, применимые в социальной сфере; границы профессиональной компетенции специалиста и основания для направления к профильному специалисту	Владеет полной системой знаний и понимает: содержание и формы психологического и социально-психологического сопровождения; методы психологической помощи, применимые в социальной сфере; границы профессиональной компетенции специалиста и основания для направления к профильному специалисту
Умеет	Не умеет: планировать и осуществлять сопровождение граждан и социальных групп; выбирать формы работы,	Демонстрирует только частичное умение: планировать и осуществлять сопровождение граждан и социальных	Демонстрирует умение: планировать и осуществлять сопровождение граждан и социальных групп;	Умеет: планировать и осуществлять сопровождение граждан и социальных групп; выбирать формы

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
	соответствующие запросу и состоянию гражданина; фиксировать динамику состояния сопровождаемых	групп; выбирать формы работы, соответствующие запросу и состоянию гражданина; фиксировать динамику состояния сопровождаемых	выбирать формы работы, соответствующие запросу и состоянию гражданина; фиксировать динамику состояния сопровождаемых	работы, соответствующие запросу и состоянию гражданина; фиксировать динамику состояния сопровождаемых
Владеет	Не владеет: навыками социально- психологического сопровождения граждан и групп; приемами установления и поддержания контакта; методами оценки результативности сопровождения	Демонстрирует только частичное владение: навыками социально- психологического сопровождения граждан и групп; приемами установления и поддержания контакта; методами оценки результативности сопровождения	Демонстрирует владение: навыками социально- психологического сопровождения граждан и групп; приемами установления и поддержания контакта; методами оценки результативности сопровождения	Владеет в полной мере: навыками социально- психологического сопровождения граждан и групп; приемами установления и поддержания контакта; методами оценки результативности сопровождения
ПК-4.2.				
Знает	Не знает: особенности функционирования семьи как системы; типичные проблемы семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации; методы психологической помощи семье и формы работы с детско- родительскими отношениями	Демонстрирует только частичные знания и понимает: особенности функционирования семьи как системы; типичные проблемы семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации; методы психологической помощи семье и формы работы с детско- родительскими отношениями	Демонстрирует знания и понимает: особенности функционирования семьи как системы; типичные проблемы семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации; методы психологической помощи семье и формы работы с детско- родительскими отношениями	Владеет полной системой знаний и понимает: особенности функционирования семьи как системы; типичные проблемы семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации; методы психологической помощи семье и формы работы с детско- родительскими отношениями
Умеет	Не умеет: выявлять социально- психологические проблемы семьи с детьми; оказывать психологическую помощь и осуществлять сопровождение семьи; взаимодействовать с органами и организациями по вопросам защиты прав детей	Демонстрирует только частичное умение: выявлять социально- психологические проблемы семьи с детьми; оказывать психологическую помощь и осуществлять сопровождение семьи; взаимодействовать с органами и организациями по вопросам защиты прав детей	Демонстрирует умение: выявлять социально- психологические проблемы семьи с детьми; оказывать психологическую помощь и осуществлять сопровождение семьи; взаимодействовать с органами и организациями по вопросам защиты прав детей	Умеет: выявлять социально- психологические проблемы семьи с детьми; оказывать психологическую помощь и осуществлять сопровождение семьи; взаимодействовать с органами и организациями по вопросам защиты прав детей

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
Владеет	Не владеет: навыками психологической работы с семьей и детско-родительскими отношениями; приемами сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации; методами профилактики семейного неблагополучия	Демонстрирует только частичное владение: навыками психологической работы с семьей и детско-родительскими отношениями; приемами сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации; методами профилактики семейного неблагополучия	Демонстрирует владение: навыками психологической работы с семьей и детско-родительскими отношениями; приемами сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации; методами профилактики семейного неблагополучия	Владеет в полной мере: навыками психологической работы с семьей и детско-родительскими отношениями; приемами сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации; методами профилактики семейного неблагополучия
ПК-4.3.				
Знает	Не знает: факторы профессионального стресса и выгорания работников социальной сферы; формы психологического сопровождения профессиональной деятельности; методы групповой и индивидуальной работы с персоналом	Демонстрирует только частичные знания и понимает: факторы профессионального стресса и выгорания работников социальной сферы; формы психологического сопровождения профессиональной деятельности; методы групповой и индивидуальной работы с персоналом	Демонстрирует знания и понимает: факторы профессионального стресса и выгорания работников социальной сферы; формы психологического сопровождения профессиональной деятельности; методы групповой и индивидуальной работы с персоналом	Владеет полной системой знаний и понимает: факторы профессионального стресса и выгорания работников социальной сферы; формы психологического сопровождения профессиональной деятельности; методы групповой и индивидуальной работы с персоналом
Умеет	Не умеет: выявлять признаки профессионального выгорания и профессионального стресса; проводить мероприятия психологической поддержки работников; организовывать групповые формы работы с персоналом	Демонстрирует только частичное умение: выявлять признаки профессионального выгорания и профессионального стресса; проводить мероприятия психологической поддержки работников; организовывать групповые формы работы с персоналом	Демонстрирует умение: выявлять признаки профессионального выгорания и профессионального стресса; проводить мероприятия психологической поддержки работников; организовывать групповые формы работы с персоналом	Умеет: выявлять признаки профессионального выгорания и профессионального стресса; проводить мероприятия психологической поддержки работников; организовывать групповые формы работы с персоналом

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
Владеет	Не владеет: навыками психологического сопровождения профессиональной деятельности работников социальной сферы; приемами профилактики профессионального выгорания; методами супервизии и интервизии в помогающих профессиях	Демонстрирует только частичное владение: навыками психологического сопровождения профессиональной деятельности работников социальной сферы; приемами профилактики профессионального выгорания; методами супервизии и интервизии в помогающих профессиях	Демонстрирует владение: навыками психологического сопровождения профессиональной деятельности работников социальной сферы; приемами профилактики профессионального выгорания; методами супервизии и интервизии в помогающих профессиях	Владеет в полной мере: навыками психологического сопровождения профессиональной деятельности работников социальной сферы; приемами профилактики профессионального выгорания; методами супервизии и интервизии в помогающих профессиях

9.7. Типовые контрольные задания

Примерные практико-ориентированные задания:

1. Проведите первичную беседу с получателем услуг, который пришел по настоянию родственников и не считает, что нуждается в помощи. Задача: установить контакт, выяснить его собственное видение ситуации, договориться о следующем шаге.

2. Отработайте разговор с женщиной, которая на приеме плачет и повторяет, что «ничего уже не изменить». Покажите приемы признания эмоции, удержания темы и перехода к конкретным шагам.

3. Получательница социальных услуг Т., 52 года, обратилась в центр социального обслуживания: ее мать, 81 год, после инсульта нуждается в постоянном уходе, Т. работает полный день и не справляется. Составьте план вопросов для первичной беседы с Т.: последовательность, формулировки, что уточняется и в каком порядке, каких вопросов избегать.

4. Отработайте ответ на агрессивное обращение: посетитель повышает голос, обвиняет организацию в бездействии. Покажите снижение напряжения, обозначение границ и возврат к сути обращения.

5. Дайте обратную связь коллеге, который в беседе с получателем услуг перебивал и давал советы до выяснения ситуации. Сформулируйте ее по правилам: конкретно, о поведении, с предложением.

6. На заседании междисциплинарной команды по случаю семьи В. (мать и двое детей 7 и 12 лет, задолженность по оплате жилья, старший сын пропускает занятия в школе) психолог предлагает начать с консультаций матери, специалист по социальной работе - с оформления

мер социальной поддержки, социальный педагог - с работы со школой. Проведите командное обсуждение, выработайте согласованную позицию и сформулируйте единое сообщение семье.

7. На первом занятии тренинговой группы из 12 студентов двое участников опаздывают и во время упражнений отвечают на сообщения в телефоне, а третий предлагает обсуждать ошибки однокурсников в общем чате курса. Предложите формулировки правил группового контракта, отвечающие на эти ситуации, и проведите их обсуждение с группой.

8. После первичной беседы с пенсионером Г., 74 года (живет один, после выписки из больницы не может сам ходить в магазин, соседка приносит продукты раз в неделю, от помощи сиделки пока отказывается), вы передаете случай коллеге, который будет вести его дальше. Подготовьте устное сообщение на 2-3 минуты, обоснуйте, какие сведения в него включены, а какие опущены, и отделите факты от своих предположений.

Примерные вопросы к промежуточной аттестации:

1. Тренинг как форма обучения, правила работы группы и контракт участника.
2. Отличие тренинга от лекции и от терапевтической группы.
3. Роль ведущего тренинговой группы и ответственность участника.
4. Установление контакта в профессиональной беседе.
5. Невербальные средства установления контакта: дистанция, поза, темп речи.
6. Признаки утраты контакта и способы его восстановления.
7. Приемы активного слушания: перефразирование, отражение чувств, резюмирование.
8. Паузы и молчание в беседе: когда они помогают и когда мешают.
9. Типичные ошибки слушающего.
10. Виды вопросов и последовательность их постановки.
11. Вопросы, подсказывающие ответ, и их последствия.
12. Формулировки вопросов, вызывающие у собеседника защитную реакцию.
13. Правила подачи обратной связи.
14. Получение обратной связи и работа с защитными реакциями.
15. Модель «Окно Джохари» и значение обратной связи для участника группы.
16. Признание эмоции собеседника и снижение напряжения.
17. Удержание темы разговора при выраженной эмоциональной реакции собеседника.
18. Отличие поддержки от обесценивания и избыточного обещания.
19. Работа с агрессией, отказом и давлением.
20. Обозначение границ и сохранение уважительного тона в трудном разговоре.
21. Завершение небезопасного контакта: основания и порядок действий специалиста.
22. Коммуникация в команде и согласование единой позиции.
23. Распределение ролей в команде специалистов при работе со случаем.

24. Разбор разногласий в команде без перехода на личности; стратегии поведения в конфликте.
25. Передача случая коллеге: содержание и форма.
26. Отделение фактов от интерпретаций при передаче информации команде по итогам беседы.
27. Разбор видеозаписи или наблюдения учебной беседы: что анализируется и как дается обратная связь.
28. Манипуляция в профессиональном общении: признаки и способы противодействия.

9.8. Примерный перечень тестовых заданий

Типы заданий	Время выполнения заданий (мин.)	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа	2	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором 2 вариантов ответа	3	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллом; если допущена 1 ошибки - 1 балл; более 1 ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание открытого типа на дополнение считается верным	4	Полный правильный ответ на задание оценивается 2 баллами; если допущены ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов
Задание закрытого типа на установление соответствия	6	Полное совпадение с верным ответом оценивается 3 балла; если допущена 1 ошибка - 2 балла, если допущены 2 ошибки - 1 балл, если допущены более 2 ошибок или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание закрытого типа (практико-ориентированные задания, кейсы)	5	Совпадение с верным ответом оценивается 5 баллов; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
УК-3, задание 1	В) отработку профессиональных навыков в упражнениях	В отличие от лекции и от терапевтической группы учебный коммуникативный тренинг направлен прежде всего на: А) передачу систематизированных теоретических знаний; Б) проработку личных проблем и травматического опыта участников; В) отработку профессиональных навыков в упражнениях; Г) оценку коммуникативных способностей участников
ПК-4, задание 2	Б) представиться и объяснить цель и порядок встречи	В начале первичной беседы с получателем социальных услуг специалисту прежде всего следует: А) начать с заполнения анкеты получателя услуг; Б) представиться и объяснить цель и порядок встречи; В) рассказать о мерах социальной поддержки; Г) уточнить, кто посоветовал ему обратиться в центр
ПК-4, задание 3	А) осознать и назвать испытываемые чувства	Отражение чувств в беседе помогает собеседнику: А) осознать и назвать испытываемые чувства; Б) получить оценку правильности своих эмоций; В) убедиться в необоснованности своих переживаний; Г) избавиться от переживаний с помощью совета
ПК-4, задание 4	Г) опирается на неполные сведения о ситуации	Преждевременный совет в беседе с получателем услуг нежелателен прежде всего потому, что он: А) нарушает регламент предоставления социальной услуги; Б) требует последующего письменного согласования; В) увеличивает продолжительность приема получателя;

		Г) опирается на неполные сведения о ситуации
ПК-4, задание 5	В) могут восприниматься как требование оправдаться	Вопросы, начинающиеся со слова «почему», в беседе с получателем услуг рекомендуется заменять другими формулировками, поскольку они: А) относятся к закрытым вопросам и сужают беседу; Б) нарушают нормы официально-делового стиля речи; В) могут восприниматься как требование оправдаться; Г) требуют от собеседника знания специальных терминов
УК-3, задание 6	Б) описывать поведение вместо оценки личности	Обратная связь «Ты безответственный человек», данная коллеге наедине, нарушает правило: А) обращаться к собеседнику напрямую, без посредников; Б) описывать поведение вместо оценки личности; В) сообщать не более одного замечания за раз; Г) обсуждать замечания наедине, а не при коллегах
ПК-4, задание 7	А) «Я помогу собрать документы и расскажу о порядке рассмотрения»	Получательница услуг тревожится, заключат ли с ней социальный контракт. Какая реплика специалиста является поддержкой, а не избыточным обещанием? А) «Я помогу собрать документы и расскажу о порядке рассмотрения»; Б) «Не волнуйтесь, контракт с вами точно заключат, я уверен»; В) «Я лично поговорю с руководством, и вопрос будет решен»; Г) «Такие заявления одобряют, отказа у вас не будет»
ПК-4, задание 8	Г) прервать встречу и вызвать помощь по инструкции организации	Посетитель после того, как специалист обозначил границы допустимого поведения, продолжает угрожать ему расправой. Как следует поступить специалисту? А) продолжить беседу, не реагируя на угрозы посетителя; Б) повысить голос, чтобы посетитель наверняка услышал предупреждение; В) пообещать выполнить требования, чтобы снять напряжение; Г) прервать встречу и вызвать помощь по инструкции организации
УК-3, задание 9	В) был заранее предупрежден о смене специалиста	При передаче случая другому специалисту важно, чтобы получатель социальных услуг: А) заново рассказал свою историю новому специалисту; Б) узнал о смене специалиста на следующем приеме; В) был заранее предупрежден о смене специалиста; Г) сам подобрал себе специалиста из штата организации
УК-3, задание 10	Б) участник видит свое поведение без искажений памяти	Преимущество разбора видеозаписи учебной беседы перед разбором по памяти состоит в том, что: А) разбор проходит быстрее и без участия ведущего; Б) участник видит свое поведение без искажений памяти; В) запись заменяет обратную связь других участников; Г) по записи ставится оценка без обсуждения в группе
УК-3, задание 11	А) задает структуру занятия и следит за соблюдением правил; В) создает условия психологической безопасности в группе	Какие функции выполняет ведущий тренинговой группы? (выберите два верных ответа) А) задает структуру занятия и следит за соблюдением правил; Б) ставит участникам психологические диагнозы; В) создает условия психологической безопасности в группе; Г) принимает за участников решения о применении навыков
ПК-4, задание 12	Б) открытая поза с небольшим наклоном к собеседнику; Г) темп речи, близкий к темпу речи собеседника	Какие невербальные проявления специалиста способствуют установлению контакта с собеседником? (выберите два верных ответа) А) непрерывный пристальный взгляд в глаза собеседнику; Б) открытая поза с небольшим наклоном к собеседнику; В) скрещенные на груди руки и откинута назад спина; Г) темп речи, близкий к темпу речи собеседника
УК-3, задание 13	А) перебивание собеседника на середине фразы; Г) оценка поступков и слов собеседника	Какие реакции слушающего относятся к типичным ошибкам активного слушания? (выберите два верных ответа) А) перебивание собеседника на середине фразы; Б) краткий пересказ услышанного своими словами; В) вопрос о значении сказанного собеседником;

		Г) оценка поступков и слов собеседника
ПК-4, задание 14	Б) собеседник соглашается с версией специалиста; В) полученные сведения искажаются и теряют точность	Какие последствия имеют вопросы, подсказывающие ответ, при сборе сведений о ситуации? (выберите два верных ответа) А) собеседник дает слишком развернутые ответы; Б) собеседник соглашается с версией специалиста; В) полученные сведения искажаются и теряют точность; Г) собеседник чаще просит уточнить смысл заданного вопроса
УК-3, задание 15	В) выслушать говорящего до конца, не оправдываясь; Г) уточнить, какое именно поведение имеется в виду	Какие действия соответствуют получению обратной связи без защитной реакции? (выберите два верных ответа) А) объяснить, почему в той ситуации пришлось так поступить; Б) указать на похожие ошибки самого говорящего; В) выслушать говорящего до конца, не оправдываясь; Г) уточнить, какое именно поведение имеется в виду
ПК-4, задание 16	А) говорить ровным тоном и в неторопливом темпе; Б) предложить сесть и сделать небольшую паузу	Какие действия специалиста помогают снизить эмоциональное напряжение собеседника в начале трудного разговора? (выберите два верных ответа) А) говорить ровным тоном и в неторопливом темпе; Б) предложить сесть и сделать небольшую паузу; В) попросить собеседника взять себя в руки; Г) подробно разъяснить собеседнику, в чем он неправ
ПК-4, задание 17	А) апелляция к чувству вины и долгу специалиста; В) искусственная срочность: «решите прямо сейчас»	Какие признаки указывают на скрытое давление на специалиста со стороны собеседника? (выберите два верных ответа) А) апелляция к чувству вины и долгу специалиста; Б) прямая просьба с подробным объяснением причин; В) искусственная срочность: «решите прямо сейчас»; Г) открыто высказанное несогласие с решением
ПК-4, задание 18	Б) «Я готов продолжить, когда мы будем говорить без оскорблений»; Г) «Вижу, что вы возмущены. Выслушаю вас, но без крика»	Какие реплики специалиста обозначают границы допустимого поведения и сохраняют уважительный тон? (выберите два верных ответа) А) «Прекратите истерику, иначе на этом наш разговор закончится»; Б) «Я готов продолжить, когда мы будем говорить без оскорблений»; В) «Хорошо, сделаю, как вы требуете, но успокойтесь уже»; Г) «Вижу, что вы возмущены. Выслушаю вас, но без крика»
УК-3, задание 19	А) распределить, кто какую часть информации сообщает; Г) договориться о единых формулировках решений	Какие действия помогают команде согласовать позицию перед разговором с семьей? (выберите два верных ответа) А) распределить, кто какую часть информации сообщает; Б) поручить каждому изложить семье свою версию решения; В) отложить согласование до реакции семьи на встречу; Г) договориться о единых формулировках решений
УК-3, задание 20	Б) договоренности, достигнутые с получателем услуг; В) вопросы, оставшиеся невыясненными в беседе	Какие сведения следует включить в сообщение команде по итогам первичной беседы? (выберите два верных ответа) А) личное отношение специалиста к получателю услуг; Б) договоренности, достигнутые с получателем услуг; В) вопросы, оставшиеся невыясненными в беседе; Г) подробности, не связанные с задачами помощи
УК-3, задание 21	здесь и сейчас	Норма работы тренинговой группы, согласно которой обсуждаются чувства и события, возникающие во время занятия, а не прошлый опыт участников, называется принципом «...» (впишите)
УК-3, задание 22	проксемика	Область изучения невербальной коммуникации, которая исследует пространственную организацию общения и дистанцию между собеседниками, называется ... (впишите)
ПК-4, задание 23	раппорт	Доверительный контакт специалиста с собеседником, при котором собеседник готов открыто обсуждать свою ситуацию, обозначается термином ... (впишите)
ПК-4, задание 24	резюмирование	Прием активного слушания, при котором специалист в конце смыслового фрагмента беседы кратко подытоживает основные мысли собеседника, называется ... (впишите)
ПК-4,	альтернативным	Вопрос, предлагающий собеседнику выбор из нескольких

задание 25		названных вариантов («Вам удобнее прийти утром или после обеда?»), называется ... вопросом (впишите)
УК-3, задание 26	Я-высказывание (Я-сообщение)	Высказывание, в котором говорящий сообщает о своих чувствах и их причине, не обвиняя собеседника («Я волнуюсь, когда отчет задерживается»), называется ... (впишите)
ПК-4, задание 27	обесценивание	Реакция на переживание собеседника, при которой значимость его чувств преуменьшается («Нашли из-за чего расстраиваться»), называется ... (впишите)
УК-3, задание 28	манипуляция	Скрытое психологическое воздействие, побуждающее человека действовать в интересах воздействующего без осознания им этого, называется ... (впишите)
УК-3, задание 29	групповое мышление	Феномен, при котором стремление членов команды к единодушию подавляет критическую оценку решений и ведет к ошибкам, И. Джанис назвал «...» (впишите)
ПК-4, задание 30	интервизия	Форма профессиональной поддержки, при которой специалисты одного уровня квалификации совместно разбирают случаи и учебные записи друг друга без участия супервизора, называется ... (впишите)
УК-3, задание 31	1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В	Норма работы тренинговой группы и ее содержание. Установите соответствие. 1) конфиденциальность; 2) активность; 3) искренность; 4) персонификация высказываний. Варианты: А) участник говорит о тех чувствах и мыслях, которые действительно испытывает; Б) личные сведения, прозвучавшие на занятии, не обсуждаются вне группы; В) участник говорит от своего имени, избегая обобщений вроде «все считают»; Г) участник вовлечен в выполнение упражнений и групповые обсуждения
УК-3, задание 32	1-В; 2-Г; 3-А; 4-Б	Зона общения по Э. Холлу и типичная ситуация общения в ней. Установите соответствие. 1) интимная; 2) личная; 3) социальная; 4) публичная. Варианты: А) официальный прием посетителя в кабинете; Б) выступление перед большой аудиторией; В) утешение близкого человека, объятия; Г) дружеская беседа хорошо знакомых людей
ПК-4, задание 33	1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б	Прием слушания и реплика специалиста на слова «Третий месяц не могу найти работу, дома одни скандалы». Установите соответствие. 1) перефразирование; 2) отражение чувств; 3) эхо-повтор; 4) поощрение. Варианты: А) «Одни скандалы...»; Б) «Угу... Продолжайте, пожалуйста»; В) «Похоже, вас это сильно выматывает и злит»; Г) «Вы хотите сказать, что работу найти не удастся уже три месяца»
УК-3, задание 34	1-Б; 2-В; 3-Г; 4-А	Вид вопроса и пример вопроса специалиста. Установите соответствие. 1) открытый вопрос; 2) закрытый вопрос;

		3) уточняющий вопрос; 4) вопрос, подсказывающий ответ. Варианты: А) «Вам ведь, наверное, тяжело одной с детьми?»; Б) «Что для вас сейчас важнее всего решить?»; В) «Вы получили уведомление о решении?»; Г) «Когда вы говорите о долгах, какую сумму вы имеете в виду?»»
УК-3, задание 35	1-В; 2-Г; 3-Б; 4-А	Зона модели «Окно Джохари» и ее содержание. Установите соответствие. 1) открытая зона; 2) слепая зона; 3) скрытая зона; 4) неизвестная зона. Варианты: А) сведения, не известные ни человеку, ни окружающим; Б) сведения, известные человеку, но не известные окружающим; В) сведения, известные и самому человеку, и окружающим; Г) сведения, известные окружающим, но не известные самому человеку
ПК-4, задание 36	1-Г; 2-В; 3-Б; 4-А	Вид реакции на тревогу матери и реплика специалиста. Установите соответствие. 1) признание эмоции; 2) нормализация переживания; 3) смена темы; 4) морализирование. Варианты: А) «Раньше надо было думать о ребенке»; Б) «Давайте лучше заполним заявление на пособие»; В) «Многие родители в похожей ситуации испытывают такой страх»; Г) «Я вижу, как вам сейчас страшно за ребенка»
УК-3, задание 37	1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В	Тип поведения в трудной ситуации общения и его проявление. Установите соответствие. 1) уверенное; 2) агрессивное; 3) пассивное; 4) пассивно-агрессивное. Варианты: А) повышает голос, обвиняет и навязывает собеседнику свое решение; Б) спокойно называет свою позицию и признает право собеседника на свою; В) внешне соглашается, а затем срывает договоренность и язвит; Г) соглашается вопреки своему мнению, чтобы избежать конфликта
УК-3, задание 38	1-Г; 2-А; 3-Б; 4-В	Стратегия поведения в конфликте (К. Томас, Р. Килманн) и ее содержание. Установите соответствие. 1) соперничество; 2) приспособление; 3) избегание; 4) сотрудничество. Варианты: А) уступать другим в ущерб собственным интересам; Б) уходить от обсуждения разногласия и откладывать решение; В) искать решение, удовлетворяющее интересы всех сторон; Г) добиваться принятия своего решения за счет интересов других
УК-3, задание 39	1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б	Стадия развития группы (Б. Такман) и ее проявление. Установите соответствие. 1) формирование; 2) бурление; 3) нормирование; 4) функционирование.

		Варианты: А) возникают разногласия и борьба за влияние и роли; Б) команда сосредоточена на совместном решении задач; В) участники знакомятся и ориентируются на руководителя; Г) вырабатываются общие правила, растет сплоченность
УК-3, задание 40	1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В	Участник учебного упражнения и его задача. Установите соответствие. 1) специалист; 2) клиент; 3) наблюдатель; 4) ведущий. Варианты: А) следит за ходом беседы и готовит обратную связь; Б) проводит беседу, применяя отработываемые приемы; В) дает инструкцию к упражнению и объявляет смену ролей; Г) действует в роли получателя услуг по легенде случая
УК-3, задание 41	Г) подтвердить право отказаться и предложить Е. роль наблюдателя	На первом занятии тренинга участница Е. отказывается выполнять ролевое упражнение, объясняя, что ей некомфортно. Несколько участников настаивают, чтобы она «не отрывалась от группы». Как должен поступить ведущий в соответствии с нормами тренинговой группы? А) попросить Е. рассказать группе о причинах своего дискомфорта; Б) настоять на участии, поскольку упражнение входит в программу; В) перенести упражнение для всей группы на следующее занятие; Г) подтвердить право отказаться и предложить Е. роль наблюдателя
ПК-4, задание 42	В) контакт не установлен, нужно выяснить, чего К. ждет от встречи	Специалист по социальной работе пришел на первую встречу к пенсионеру К. по поручению центра. Через 10 минут К. отвечает односложно, смотрит в окно и дважды спрашивает, долго ли еще. Как оценить ситуацию и что сделать? А) контакт установлен, можно переходить к заполнению документов; Б) собеседник агрессивен, нужно завершить встречу и доложить руководителю; В) контакт не установлен, нужно выяснить, чего К. ждет от встречи; Г) собеседник устал, нужно продолжить беседу, сократив число вопросов
ПК-4, задание 43	Б) выдержать паузу, сохраняя внимательную позу	Пожилой мужчина на приеме рассказывает о недавней смерти жены, замолкает и смотрит в пол. Пауза длится около 20 секунд. Как лучше поступить специалисту? А) перейти к следующему вопросу из плана беседы; Б) выдержать паузу, сохраняя внимательную позу; В) сменить тему на обсуждение документов; Г) сказать, что тоже пережил потерю близких
ПК-4, задание 44	А) начать с открытого вопроса о ситуации, детали уточнить позже	Специалист начинает первичную беседу с многодетной матерью Р. с вопросов: «Сколько у вас детей? Вы замужем? Работаете? Пособие получаете?». Через несколько минут Р. отвечает коротко и перестает рассказывать сама. Что следует изменить в беседе? А) начать с открытого вопроса о ситуации, детали уточнить позже; Б) продолжить закрытые вопросы, чтобы быстрее собрать сведения; В) заменить вопросы анкетой для самостоятельного заполнения; Г) задавать вопросы о семье в присутствии всех ее членов
УК-3, задание 45	Г) своевременность обратной связи	В личной беседе руководитель сообщает специалисту Р., что три месяца назад на приеме тот дважды перебил получательницу услуг и она ушла, не договорив. Р. не помнит этого приема. Какое

		правило подачи обратной связи нарушено? А) обращение к собеседнику напрямую; Б) конкретность описываемых действий; В) конфиденциальность разговора; Г) своевременность обратной связи
ПК-4, задание 46	В) признать его раздражение и мягко вернуть разговор к долгам	Отец троих детей на приеме раздраженно говорит, что «никому нет дела до его семьи», и начинает перечислять старые обиды на разные ведомства, уходя от вопроса о текущих долгах за жилье. Что целесообразно сделать специалисту? А) выслушать все обиды до конца, не возвращаясь к вопросу о долгах; Б) объяснить, что ведомства действовали по закону и обижаться не на что; В) признать его раздражение и мягко вернуть разговор к долгам; Г) предложить прийти в другой день, когда он будет спокойнее
ПК-4, задание 47	Б) спокойно объяснить основания отказа и сообщить о разговоре руководителю	Получательница услуг требует, чтобы специалист оформил ей выплату, на которую у нее нет права, и заявляет: «Не сделаете - напишу жалобу, что вы меня оскорбили». Как следует поступить специалисту? А) оформить выплату, чтобы избежать жалобы и последующей служебной проверки; Б) спокойно объяснить основания отказа и сообщить о разговоре руководителю; В) пригрозить ей встречной жалобой на ее поведение; Г) прекратить разговор, не объясняя ей причин отказа в выплате
УК-3, задание 48	А) вернуть обсуждение к целям помощи и доводам обеих сторон	На заседании команды по случаю семьи С. психолог предлагает продолжить консультации матери, а специалист по социальной работе - устроить ребенка в реабилитационный центр. Спор переходит на взаимные упреки в некомпетентности. Что должен сделать ведущий обсуждения? А) вернуть обсуждение к целям помощи и доводам обеих сторон; Б) поддержать позицию специалиста с большим стажем работы в центре; В) прекратить обсуждение и принять решение единолично; Г) отложить разбор случая, пока стороны не помирятся
ПК-4, задание 49	Г) слова о нежелании жить как признак риска	В итоговом упражнении «получатель услуг» (пенсионер, живет один) сообщает студенту, что пропустил два приема у врача и «иногда думает, что лучше бы его не было». Какую информацию студент должен передать команде в первую очередь? А) сведения об одиноком проживании получателя; Б) пропуск двух плановых приемов у врача; В) свое впечатление о манере его общения; Г) слова о нежелании жить как признак риска
ПК-4, задание 50	В) согласование конкретного срока следующего шага	В конце учебной первичной беседы «получатель услуг» соглашается обратиться к юристу центра по вопросу долга. Студент завершает разговор словами: «Ну, вы подумайте, может, как-нибудь зайдете». Что упущено при завершении беседы? А) отражение чувств получателя услуг перед прощанием; Б) подробный рассказ о работе юридической службы; В) согласование конкретного срока следующего шага; Г) повторное представление себя и своей должности