

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования  
«СВЯТО-ФИЛАРЕТОВСКИЙ ИНСТИТУТ»  
(СФИ)

Принято  
ученым советом СФИ  
протокол от 22.04.2024 № 2

Утверждено  
приказом ректора  
от 23.04.2024 № 18/1-24

## **Коммуникативная компетентность в социальной работе**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и  
промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Дополнительная профессиональная программа – программа  
профессиональной переподготовки «Социальная работа со случаями:  
инновационные модели и методы»  
с присвоением новой квалификации

Квалификация: специалист по социальной работе  
(социальный координатор)

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2024

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

**Коммуникативная компетентность в социальной работе**

*Разработчик(и):*

М. Ю. Матрохина

## 1. Оценочные средства для проверки сформированности компетенций по дисциплине (модулю)

Оценочными средствами текущего контроля успеваемости по дисциплине в ходе обучения и процессе формирования компетенций являются:

- журнал посещаемости занятий.

Оценочными средствами для проверки сформированности компетенций в процессе промежуточной аттестации являются:

- список вопросов к зачету на итоговом семинаре.

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
<p>ПК-1 Способность поддерживать достоинство человека.</p>	<p><b>Знать:</b> - способы активизации личностных ресурсов.</p> <p><b>Уметь:</b> - выявлять внутренний потенциал и сильные черты клиента, активизировать его потенциал, мотивировать и поддерживать клиента; - работать с клиентами на развитие/ укрепление их самостоятельности, независимости, способствовать развитию у клиента ответственной, инициативной, активной жизненной позиции; - выявлять и признавать экспертное знание клиентов об их ситуации, включать клиента в принятие решений, предлагать ему право выбора и варианты выбора.</p> <p><b>Владеть:</b> - разговаривать с человеком с учетом его возрастных, этнокультурных, интеллектуальных и других индивидуальных особенностей.</p>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>
<p>ПК-2 Способность соблюдать профессионально-этические требования и разрешать этические дилеммы (т.е. делать выбор в ситуации ценностных противоречий).</p>	<p><b>Владеть:</b> - соблюдать этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами; - владеть навыками работы с конфиденциальной информацией, в том числе объяснять клиенту, когда существует необходимость</p>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	в передаче информации третьим лицам.	
ПК-3 Коммуникативная компетентность.	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социально-психологические основы межличностного взаимодействия;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, консультирования, информирования;</li> <li>- основы психологии влияния;</li> <li>- принципы эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях;</li> <li>- основные приемы саморегуляции в коммуникации;</li> <li>- особенности письменной и устной коммуникации, особенности коммуникации по телефону и другие средства связи.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать в коммуникации личностные и индивидуальные особенности человека, его физическое и психологическое состояние;</li> <li>- выстраивать (устанавливать, поддерживать и завершать) коммуникацию с клиентом, его ближайшим окружением, институтами социума;</li> <li>- объяснять клиенту на понятном ему языке цели своей работы и планируемые действия на каждом этапе помощи;</li> <li>- этически корректно излагать и отстаивать собственную точку зрения;</li> <li>- грамотно выходить из конфликтных ситуаций (сохранять доброжелательность и уметь ставить границы);</li> <li>- пользоваться приемами саморегуляции поведения в</li> </ul>	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	<p>процессе межличностного общения.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять чуткость, терпение, уважение, безоценочное отношение ко всем участникам коммуникации;</li> <li>- уверенно общаться по телефону, письменно, устно, через мессенджеры;</li> <li>- эффективно представлять деятельность социального координатора перед специалистами различного профиля, клиентами, родственниками клиентов и др.</li> </ul>	
<p>ПК-4</p> <p>Способность работать в команде и взаимодействовать со специалистами различного профиля.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сферу профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, реабилитолог, гериатр, геронтолог и др.).</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достигать понимания со специалистами смежных профессий.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- согласовывать свои действия с членами команды;</li> <li>- ясно и четко излагать коллегам результаты своей работы и планируемые действия.</li> </ul>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий.</p> <p>ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>
<p>ПК-5</p> <p>Способность нести ответственность за качество работы перед клиентом, его социальным окружением, работодателем, профессиональным сообществом, социумом.</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать границы своей ответственности и своих возможностей;</li> <li>- обосновывать выбор принятого решения и нести за него ответственность.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обращаться за помощью, когда недостаточно собственных компетенций.</li> </ul>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий.</p> <p>ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>
<p>ПК-9</p>	<p><b>Знать:</b></p>	<p>ТКУ: журнал</p>

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
Способность к саморазвитию, использованию личного творческого потенциала и предупреждению, профилактике профессиональной усталости, профессионального "выгорания".	<p>- возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала;</p> <p>- признаки профессиональной усталости, выгорания и способы профилактики выгорания.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- использовать возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала;</p> <p>- искать возможности супервизии для анализа своей деятельности и саморазвития;</p> <p>- справляться с нагрузкой и находить дополнительные источники поддержки, открывать в себе дополнительные ресурсы;</p> <p>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- быть открытым к супервизии и восприимчивым к критике.</p>	<p>посещаемости занятий.</p> <p>ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>
ПК-10 Способность проводить диагностику социальной ситуации и потребностей клиента.	<p><b>Уметь:</b></p> <p>- исследовать проблемную ситуацию клиента, в том числе проводить диагностическое интервью;</p> <p>- выявлять ситуации, требующие консультации с психиатром, гериатром и другими специалистами.</p>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий.</p> <p>ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>
ПК-11 Способность видеть, находить, создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций.	<p><b>Знать:</b></p> <p>- способы активизации ресурсов ближайшего окружения клиента и местного сообщества.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- при необходимости направлять клиента в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам;</p> <p>- выявлять потенциал ближайшего окружения и содействовать его мобилизации,</p>	<p>ТКУ: журнал посещаемости занятий.</p> <p>ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.</p>

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	содействовать расширению возможностей взаимопомощи; - соединять клиентов с группами/сетями поддержки и поддерживать их в процессе их вхождения в эти группы/сети.	
ПК-13 Способность к сопровождению случая.	<b>Уметь:</b> - осуществлять профессиональную деятельность с позиции "рядом с клиентом"; - консультировать и поддерживать клиента и его ближайшее окружение.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.
ПК-14 Способность к адвокации клиента.	<b>Уметь:</b> - уметь убеждать, отстаивать интересы клиента; - противостоять дискриминационным образам и практикам, влияющим на клиентов.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре.

## 2. Уровни сформированности компетенций, шкалы оценивания

Уровень сформированности компетенций	Оценка
Пороговый	«Зачтено»
Не достигнут пороговый уровень	«Не зачтено»

## 3. Контрольные задания. Критерии оценивания

### 3.1. Текущий контроль успеваемости

Формой проведения текущего контроля успеваемости является учет посещаемости занятий.

#### Критерии оценивания текущего контроля успеваемости

Оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся посетил не менее 7 занятий.

Оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся посетил менее 7 занятий.

### 3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Оценка выставляется по результатам участия в зачетном семинаре. К семинару каждый обучающийся готовит устный ответ на один из вопросов, остальные обучающиеся могут дополнять ответ.

## **Контрольные задания для проведения промежуточной аттестации и критерии оценивания**

### Вопросы к семинару:

1. Сущность межличностного общения и цель коммуникации в социальной работе.
2. Роль личностных качеств социального работника в профессиональной коммуникации.
3. Общение вербальное и невербальное.
4. Базовые коммуникативные навыки и техники активного слушания.
5. Техника «Я - высказывание».
6. Эмоциональная компетентность. Эмпатия.
7. Конфликт и эффективное поведение в конфликте.
8. Реакция на агрессию в коммуникации.
9. Горевание: процесс, этапы проживания горя (принятия), особенности коммуникации на разных этапах.
10. Профилактика профессионального (эмоционального) выгорания социальных работников и роль навыков профессионального общения в этом.

### Критерии оценивания

Оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся демонстрирует знание темы.

Оценка «не зачтено» выставляется в случае, если слушатель не ориентируется в теме.