

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

Рабочая программа дисциплины

Дополнительная профессиональная программа – программа профессиональной переподготовки «Социальная работа со случаем: инновационные модели и методы» с присвоением новой квалификации  
Квалификация: специалист по социальной работе (социальный координатор)  
Форма обучения: очная  
Год начала подготовки: 2024

Общая нагрузка 60 ак. ч.			
Курс / Семестр	1 / 2	2 / 3	Итого
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	28	12	40
Практические занятия	28	8	36
Семинары	0	4	4
<b>Самостоятельная работа</b>	14	6	20
<b>ИТОГО</b>	42	18	60
В том числе в форме практической подготовки	0	0	0
Форма промежуточной аттестации	Зачет		

Рабочая программа дисциплины

**Коммуникативная компетентность в социальной работе**

*Разработчик(и):*

М. Ю. Матрохина

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Коммуникативная компетентность в социальной работе» является формирование у обучающихся профессиональной компетенции ПК-1, профессиональной компетенции ПК-2, профессиональной компетенции ПК-3, профессиональной компетенции ПК-4, профессиональной компетенции ПК-5, профессиональной компетенции ПК-9, профессиональной компетенции ПК-10, профессиональной компетенции ПК-11, профессиональной компетенции ПК-13, профессиональной компетенции ПК-14 через решение следующих задач:

1. получить целостное представление о межличностном общении, профессиональной коммуникации и коммуникативном процессе;
2. овладеть базовыми навыками и техниками общения: слушания, ведения беседы, консультирования и др.;
3. овладеть основными приемами саморегуляции;
4. ознакомиться с эффективными стратегиями коммуникации в конфликтной ситуации;
5. получить целостное представление о процессе горевания и особенностях коммуникации с человеком, переживающим потерю;
6. овладеть средствами предотвращения и преодоления эмоционального выгорания.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### Место дисциплины в программе

05.01 - Обязательная часть.

Дисциплина читается на 1, 2-м курсах во 2, 3-м семестрах для слушателей очной и заочной формы обучения.

### Требования к предварительной подготовке обучающегося

Дисциплина базируется на знаниях, умениях и навыках, приобретённых при изучении дисциплин:

- Возрастная психология.
- Основы общей и социальной психиатрии.
- Ознакомительная практика.

**Дисциплины и практики, для которых изучение дисциплины необходимо как предшествующее**

- Практика по профилю профессиональной деятельности.

## 3. Требования к результатам обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способность поддерживать достоинство человека.	<b>Знать:</b> - способы активизации личностных ресурсов. <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,

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	<p>активной жизненной позиции;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять и признавать экспертное знание клиентов об их ситуации, включать клиента в принятие решений, предлагать ему право выбора и варианты выбора.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разговаривать с человеком с учетом его возрастных, этнокультурных, интеллектуальных и других индивидуальных особенностей.</li> </ul>
<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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами;</li> <li>- владеть навыками работы с конфиденциальной информацией, в том числе объяснять клиенту, когда существует необходимость в передаче информации третьим лицам.</li> </ul>
<p>ПК-3 Коммуникативная компетентность.</p>	<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 процессе межличностного общения.</li> </ul>

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	<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 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>ПК-5 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>ПК-9 Способность к саморазвитию, использованию личного творческого потенциала и предупреждению, профилактике профессиональной усталости, профессионального "выгорания".</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала;</li> <li>- признаки профессиональной усталости, выгорания и способы профилактики выгорания.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала;</li> <li>- искать возможности супервизии для анализа своей деятельности и саморазвития;</li> <li>- справляться с нагрузкой и находить дополнительные источники поддержки, открывать в себе дополнительные ресурсы;</li> <li>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть открытым к супервизии и восприимчивым к</li> </ul>

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	критике.
ПК-10 Способность проводить диагностику социальной ситуации и потребностей клиента.	<b>Уметь:</b> - исследовать проблемную ситуацию клиента, в том числе проводить диагностическое интервью; - выявлять ситуации, требующие консультации с психиатром, гериатром и другими специалистами.
ПК-11 Способность видеть, находить, создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций.	<b>Знать:</b> - способы активизации ресурсов ближайшего окружения клиента и местного сообщества. <b>Уметь:</b> - при необходимости направлять клиента в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам; - выявлять потенциал ближайшего окружения и содействовать его мобилизации, 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.
ПК-14 Способность к адвокации клиента.	<b>Уметь:</b> - уметь убеждать, отстаивать интересы клиента; - противостоять дискриминационным образам и практикам, влияющим на клиентов.

## 4. Содержание и структура дисциплины

### 4.1. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Сущность межличностного общения, отличие профессиональной коммуникации

Знакомство. Трудности в коммуникациях с подопечными, ожидания от курса. Правила курса.

Общее представление об общении. Деловое и межличностное общение. Роль личностных качеств социального координатора в профессиональной коммуникации, их влияние на стиль общения. Представление транзактного анализа о взаимодействии «Я» и «Другого». Образ подопечного (клиента, пациента).

#### Тема 2. Коммуникативная компетентность

Коммуникативная компетентность. Необходимые психологические знания: типы личности, типы темперамента, способы переживания и реагирования на стресс и др. Навыки общения: умение устанавливать контакт, слушать, «читать» невербальный язык

коммуникации, строить беседу, формулировать вопросы и др. Приемы саморегуляции. Правильное понимание клиента и правильное реагирование. Цикл Колба.

Тема 3. Вербальное и невербальное общение

Этапы коммуникативного процесса. Диалог как форма общения. Невербальное общение, его средства и возможности. Роль жестов и пантомимики. Значение жестов, поз, мимических выражений. Способы организации пространства и времени взаимодействия.

Тема 4. Базовые коммуникативные навыки и техники активного слушания

Характеристики активного и пассивного слушания. Техники активного слушания. Интерпретация вербальных и невербальных сигналов собеседника. Понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Открытые вопросы. Закрытые и альтернативные вопросы.

Тема 5. Эмоциональная компетентность. Эмпатия

Эмоциональная компетентность. Эмпатия как один из важнейших навыков общения. Работа с сильными чувствами: отрицанием, агрессией. Различение эмоций. Навыки саморегуляции. Compliment.

Тема 6. Конфликт и эффективное поведение в конфликте

Понятие конфликта. Эффективные стратегии коммуникации в ситуации конфликта. Реакция на агрессию.

Тема 7. Техника «Я-высказывание»

Описание техники «Я-высказывание». Использование техники «Я-высказывание» в профессиональной коммуникации.

Тема 8. Горевание: процесс, этапы проживания горя (принятия), особенности коммуникации

Горевание как процесс. Этапы проживания горя (принятия). Особенности коммуникации на разных этапах.

Тема 9. Профилактика профессионального (эмоционального) выгорания социальных координаторов

Причины профессионального (эмоционального) выгорания. Профилактика выгорания. Роль навыков профессионального общения в профилактике выгорания.

#### 4.2. Структура дисциплины

Тема	Вид учебной деятельности	Объём, ак. ч.	В том числе в форме практической подготовки
<b>2 семестр</b>			
<b>Контактная работа</b>		<b>28</b>	
Тема 1. Сущность межличностного общения, отличие профессиональной коммуникации	Практическое занятие	4	
Тема 2. Коммуникативная компетентность	Практическое занятие	4	
Тема 3. Вербальное и невербальное общение	Практическое занятие	4	
Тема 4. Базовые коммуникативные навыки и техники активного слушания	Практическое занятие	4	
Тема 5. Эмоциональная компетентность. Эмпатия	Практическое занятие	4	
Тема 6. Конфликт и эффективное поведение в конфликте	Практическое занятие	4	
Тема 7. Техника «Я-высказывание»	Практическое занятие	4	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>14</b>	

Тема	Вид учебной деятельности	Объём, ак. ч.	В том числе в форме практической подготовки
<b>3 семестр</b>			
<b>Контактная работа</b>		<b>12</b>	
Тема 8. Горевание: процесс, этапы проживания горя (принятия), особенности коммуникации	Практическое занятие	4	
Тема 9. Профилактика профессионального (эмоционального) выгорания социальных координаторов	Практическое занятие	4	
Итоговый семинар	Семинар	4	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>6</b>	
Промежуточная аттестация – зачет			

## 5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине

### 5.1. Текущий контроль успеваемости

#### Форма

Формой проведения текущего контроля успеваемости является учет посещаемости занятий.

#### Периодичность

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра.

#### Порядок проведения

Преподаватель ведет учет посещаемости студентов. В случае отсутствия студента в журнале текущего контроля успеваемости и посещаемости ставится отметка «Н» (не был).

#### Критерии оценивания

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

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

### 5.2. Промежуточная аттестация

#### Форма

Зачет.

#### Периодичность

По завершении изучения дисциплины в конце семестра.

#### Порядок проведения

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.

#### 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.

## **6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **6.1. Печатные и электронные издания**

### **6.2. Электронные образовательные ресурсы**

Название	Ссылка
Официальный сайт Свято-Филаретовского института	<a href="https://sfi.ru">https://sfi.ru</a>
Личный кабинет обучающегося	<a href="http://eios.sfi.ru/WebApp/#/">http://eios.sfi.ru/WebApp/#/</a>
«Про паллиатив»: просветительский портал благотворительного фонда помощи хосписам «Вера» о паллиативной помощи взрослым и детям	<a href="http://pro-palliativ.ru/">pro-palliativ.ru/</a>
Memini.ru : Социальный проект о деменции	<a href="http://memini.ru/">memini.ru/</a>

### **6.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Название	Ссылка
Библиотека литературы по психологии	<a href="http://znanium.com">znanium.com</a>

### **6.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**

Название	Описание
Windows 8, Windows 10	Операционная система корпорации Microsoft, ориентированная на управление компьютером и прикладными программами с помощью графического интерфейса.
Office Standard 2013 Russian: Word 2013, Excel 2013, PowerPoint 2013, OneNote 2013, Outlook 2013, Publisher 2013	Пакет программ для работы с документами, электронной почтой и подготовки презентаций.
VLC, ver. 3.0.8	Медиапроигрыватель.
ИРБИС64+ в составе четырех АРМ «Администратор», «Каталогизатор», «Книговыдача», модуля Web ИРБИС64+	Библиотечная программа.
ABBYY FineReader 11	Программа для перевода изображения документов в электронные редактируемые форматы.
Программа TrueConf, тариф на 21 пользователя и 10 одновременных соединений	Отечественная программа конференцсвязи с использованием облачной среды
NonVisual Desktop Access (NVDA)	Бесплатная программа экранного доступа для операционных систем семейства Windows, позволяющая незрячим и слабовидящим пользователям работать на компьютере.

### **6.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- парты, стулья для слушателей;
- стол, стул для преподавателя;
- ЖК панель;
- настольный микрофон;
- акустическая система;
- компьютер для преподавателя с видеокамерой;
- возможность подключения к сети Интернет (в том числе по каналу Wi-Fi) и обеспечения доступа к ЭИОС для преподавателя и обучающихся.

### **7. Методические указания для обучающихся**

Для освоения дисциплины следует ознакомиться с содержанием данной рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее тематическим планом, связями с другими дисциплинами образовательной программы, с рекомендованной литературой (электронные и печатные издания) и др. В самостоятельной работе необходимо соблюдать рекомендации преподавателя. Для прохождения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации необходимо ознакомиться с типовыми контрольными заданиями и материалами, содержащимися в разделе 5.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены условия полноценного освоения материала данной программы на основе применения комбинированного обучения в инклюзивных группах, индивидуальных занятий, дистанционного обучения. При необходимости для каждого обучающегося данной категории составляется индивидуальный учебный график, учитывающий, в том числе, рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида.