### Додаток А

до п.п. 3.1.

(Ф 03.02 – 96)

**Міністерство освіти і науки України**

**Національний авіаційний університет**

**Навчально-науковий Гуманітарний інститут**



**Система менеджменту якості**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС**

**навчальної дисципліни**

Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі

для галузі знань 1301 Соціальне забезпечення

напряму підготовки 6.130102 Соціальна робота

спеціальність «Соціальна робота»

спеціалізація

**СМЯ НАУ НМК 12.01.08. – 01 – 2016**

**КИЇВ**

Продовження Додатку А

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Система менеджменту якості  Навчально-методичний комплекс  навчальної дисципліни  «\_Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі\_»  назва дисципліни | Шифр  документа | СМЯ НАУ НМК  12.01.08. – 01 – 2016 |

Навчально-методичний комплекс розробили:

ст. викладач кафедри соціальних технологій \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю. Шатило

підпис П.І.Б.

Навчально-методичний комплекс обговорено та схвалено на засіданні кафедри соціальних технологій, протокол № 10 від « 29 » вересня 2016 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О. Котикова

підпис П.І.Б.

Навчально-методичний комплекс обговорено та схвалено на засіданні НМРР \_\_\_\_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_р.

Голова НМРР \_\_\_\_\_\_ С. Ягодзінський

підпис П.І.Б.

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

**Врахований примірник 1**

### Додаток Б

до п.п. 4.4

**Зміст Навчально-методичного Комплексу**

Дисципліна Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі

(назва дисципліни)

галузь знань 1301 Соціальне забезпечення

(шифр та назва)

напрям 6.130102 «Соціальна робота»

(шифр та назва)

Спеціальність «Соціальна робота»

(шифр та назва)

спеціалізація\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр та назва)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Складова комплексу | Позначення  електронного файлу**1)** | Наявність | |
| друкований  вигляд**2)** | електронний  вигляд**3)** |
| 1 | Навчальна програма | 01\_ТПКСР\_НП | + |  |
| 2 | Робоча навчальна програма  (денна форма навчання) | 02\_ТПКСР\_РНП\_С | + |  |
| 3 | Робоча навчальна програма  (заочна форма навчання) | 03\_ТПКСР\_РНП\_З | - |  |
| 4 | Положення про рейтингову систему оцінювання (заочна форма навчання) | 04\_ТПКСР\_РСО\_З | - |  |
| 5 | Календарно-тематичний план | 05\_ТПКСР\_КТП | + | + |
| 6 | Конспект лекцій/курс лекцій | 06\_ТПКСР\_КЛ | + | + |
| 7 | Методичні рекомендації з виконання домашніх завдань (розрахунково-графічних робіт) | 07\_ТПКСР\_МР\_ДЗ (РГР) | - |  |
| 8 | Методичні рекомендації з виконання контрольних робіт для студентів заочної форми навчання | 08\_ТПКСР\_МР\_КРз | - |  |
| 9 | Методичні рекомендації до виконання курсової роботи (проекту) | 09\_ТПКСР\_МР\_КР (КП) | - |  |
| 10 | Методичні рекомендації з самостійної роботи студентів з опанування навчального матеріалу | 10\_ ТПКСР \_МР\_СРС | - |  |
| 11 | Методичні рекомендації з підготовки студентів до практичних (семінарських) занять | 11\_ ТПКСР \_МР\_ПРЗ | - |  |
| 12 | Тести з дисципліни/практичні ситуаційні задачі | 12\_ ТПКСР \_Т | + |  |
| 13 | Модульні контрольні роботи**4)** | 13\_ ТПКСР \_МКР\_1 14\_ ТПКСР \_МКР\_2 | + |  |
| 14 | Пакет комплексної контрольної роботи | 15\_ ТПКСР \_ККР | + | х |
| 15 | Затверджені екзаменаційні білети | 16\_ ТПКСР \_ЕБ | + | х |

**1)** ХХХ – скорочена назва дисципліни (перші літери кожного слова з назви дисципліни)

**2)** Вказується дата затвердження до друку та номер справи у Номенклатурі справ кафедри

**3)** Вказується дата розміщення у інституційному депозитарії АБО дата та місце розміщення на кафедрі

**4)** У вигляді переліку теоретичних питань та типових завдань для розв’язку, з яких формуватимуться білети для проведення модульної контрольної роботи

### 

### Додаток В

до п.п. 3.5.

**Зразок**

**Календарно-тематичний план вивчення дисципліни**

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАТВЕРДЖУЮ | |
| Зав. Кафедри соціальних технологій | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О. М. Котикова | |
| К-сть тижнів | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  8 |
| Лекцій | *17* |
| Практичних занять | *34* |
| Індивідуальна робота |  |
| Самостійна робота | *75* |
| з них:  ДЗ РГР КР | *-* |
| Всього | *126* |

|  |
| --- |
| **Навчально-науковий Гуманітарний інститут** |
| **Кафедра \_\_соціальних технологій\_\_\_\_\_\_\_**  (повна назва кафедри) |

|  |
| --- |
| **КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ** |
| для студентів ОКР "Бакалавр" галузі знань 1301 Соціальне забезпечення  напрям (спеціальність) 6.130102 «Соціальна робота»  Курс 4 групи 416, 417 |
| з дисципліни "Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі" |
| 7 семестр 2016-2017 навчальний рік |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Лекції | Кількість годин | Само­стійна робота (год.) | Дата | Практичні заняття | Кількість годин | Само­стійна робота (год.) |
|  |  | 17 | 19 |  |  | 34 | 33 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Науково-педагогічний працівник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ю. Шатило)**

### Додаток Г

до п.п. 3.6

**Зразок оформлення конспекту лекцій**

**Міністерство освіти і науки України**

**Національний авіаційний університет**

**Навчально-науковий Гуманітарний інститут**

**Кафедра Соціальних технологій**

**Конспект лекцій**

з дисципліни «Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі»

за напрямом (спеціальністю) 6.130102 «Соціальна робота»

Укладач(і): Ю.П. Шатило

Конспект лекцій розглянутий та схвалений

на засіданні кафедри

соціальних технологій

Протокол № \_6\_\_ від «\_25\_\_»\_05\_\_2016 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Котикова

Продовження Додатку Г

**Зразок оформлення лекції**

**Лекція № 1**

Тема лекції:

**ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

**План лекції**

1. Психологічна структура ділового спілкування.
2. Раціональний і емоційний, вербальний і невербальний компоненти спілкування.
3. Принципи ефективного спілкування.
4. Комунікативні бар'єри: сутність, прояв, способи подолання.

**Література**

1. Мигович I. I. Соціальна робота / І. І. Мигович. – Ужгород, 1997.

3. Попович Г. М. Соціальна робота в Україні і за рубежем Г. М. Попович. – Ужгород, 2000.

4. Практика социальной работы / Под ред. Ханвея К. и Филпота Т. – К., 1996.

5. Соціальна робота в Україні: перші кроки // Під ред. В. Полтавця. – К. :

Видавничий дім «KM Academia», 2000.

**Зміст лекції**

Одним із головних інструментів професійної діяльності соціального працівника є спілкування, яке охоплює увесь спектр зв'язків і взаємодій людей, їхні стосунки у процесі матеріального і духовного виробництва, що відбуваються через безпосередні чи опосередковані їхні контакти.

Спілкування – сукупність зв'язків і взаємодій людей, спільнот, суспільств, у процесі яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками і результатами діяльності.

У процесі спілкування налагоджується контакт з клієнтом, з'ясовуються проблеми, відбувається накопичення інформації, необхідної для їх розв'язання. Під час спілкування здійснюється цілеспрямований вплив на клієнта. Від володіння методами спілкування часто залежить результат ділових переговорів соціальних працівників із представниками структур влади, ділових кіл, різних закладів та організацій. Усе це свідчить, що спілкування є однією з найважливіших і найскладніших сфер діяльності в соціальній роботі.

**Лекція № 2**

Тема лекції:

**СОЦІАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК КОМПОНЕНТ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

**План лекції**

1. Сутність соціальної комунікації.
2. Елементи комунікативного процесу.
3. Моделі комунікативного процесу.

**Література**

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників / М-во праці та соц. політики України. Вип. 80: Соціальні послуги – Краматорськ: Центр продуктивності, 2005. – 74 с.
2. Основы социально работы: Учебник / Отв. ред. П. Д. Павленок. – М. : ИНФРА, 2001. – 395 с.
3. Соціальна роботи: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
4. Филатова Е. В. Теория социальной работы: Учебное пособие / Е. В. Филатова. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2004. – 96 с.
5. Фирсов М. В. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов. высш. учеб. Заведений / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 432 с.

**Зміст лекції**

Серед компонентів професіоналізму особливе значення має його комунікативна складова. Оскільки різноманіття форм дії в соціальній роботі проявляє себе через різноманіття форм соціальної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця.

Через комунікативні акти розкривається соціальний початок соціальної роботи, спілкування (еквівалент поняття «соціальна комунікація») виступає необхідним засобом забезпечення цієї діяльності, завдяки йому вибудовується система відносин з клієнтом, здійснюється розуміння і пізнання його проблем.

Соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, провідний до взаєморозуміння його учасників. У теорії соціальної комунікації (М. Мескон, М. Альберт, Г.Кунц, О.Доннел, А.Конецька, О.Соколов, Г.Андрєєва та ін.), яка є для соціальної роботи однієї з теоретичних основ, розкриваються характеристики комунікативного процесу, моделі комунікації, основи комунікативної діяльності, способи взаєморозуміння в процесі спілкування та ін.

**Лекція № 3**

Тема лекції:

**Встановлення контакту в процесі ділового спілкування**

**План лекції**

1. Особливості статусу клієнта соціальної роботи.
2. Орієнтація на потреби клієнтів.
3. Ключові принципи побудови емоційно комфортного і продуктивного контакту.
4. Особливості вступу в контакт у різних ситуаціях професійного силкування.
5. Побудова довіри в діловому спілкуванні: ключові принципи.

**Література**

1. Браим И. Н. Этика делового успеха. – Мн. : НКФ Экоперспектива, 1996.
2. Бенедиктова В. И. Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. – М. : Ин-т новой экономики, 1996.
3. Бенедиктова В. И. О деловой этике и этикете. – М. : Фонд «Правовая культура», 1994.
4. Данкел Ж. Деловой этикет. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1997.
5. Олійник О. Ділове спілкування: навч. посіб. – Красноармійськ : КІІ ДонНТУ, 2009. – с. 380.
6. Правила этикета. Краткий справочник. – М. : Дельта-МКС, 1992.
7. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. – М. : ИНФРА-М, 1994.

**Зміст лекції**

### Клієнт соціальної роботи – індивід, група людей, сім'я, громада, які не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують допомоги фахових соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

### В Україні клієнтами чи потенційними клієнтами соціальної роботи найчастіше вважають представників вразливих (пригнічених) верств, груп населення («груп ризику»), тобто індивідів, групи, що зазнають чи мають ризик зазнати негативних впливів соціальних, економічних, екологічних чинників або захворіти.

### У кожному суспільстві до категорії вразливих можуть бути віднесені різні групи громадян. Особи, з якими мають справу соціальні працівники, різні за віком (від немовлят до похилого віку), належать до різних рас, релігій, етнічних, соціоекономічних груп.

**Лекція 4.**

Тема лекції:

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

**План лекції**

1. Сутність явища комунікативної компетентності.
2. Роль комунікативної компетентності у професійній діяльності соціального працівника.
3. Бар'єри спілкування, що знижують рівень прояву комунікативної компетнтності.

**Література**

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности / Абульханова-Славская К. А. – М. : Наука, 1980. – 336 с.

2. Бойко А. М. Оновлена парадигма виховання: шляхи реалізації (підготовка вчителя до формування виховальних відносин з учнями) : навч.-метод. пос. / Бойко А. М. – К. : ІЗМН, 1996. – 232 с.

3. Kagan S. Multiple Intelligence / S. Kagan, M. Kagan. The Complete MI Book. - San Clemente, CA. 2004. – 578 p.

4. Quality education and competensies for life / Workshop 3 / Background Paper. – 2004. – p.6.

**Зміст лекції**

В умовах переходу до ринкових відносин, динамічності соціальних процесів, спрямованих на гуманізацію сучасного суспільства, реформування соціальних сфер життєдіяльності суспільства, відбувається становлення Української самобутності вищої школи, спрямованої на інтеграцію освіти в міжнародний освітній і науковий простір, модернізацію в контексті європейських вимог та Болонського процесу, постійний розвиток теорії та практики з удосконалення фахової підготовки конкурентоздатних фахівців, забезпечення в педагогічний спосіб їхньої готовності до професійного самовиявлення у швидкоплинному та динамічному житті, царині швидкозмінних вимог світового ринку праці. Причому акцентується на професіоналізмі, відповідальності за результати професійної діяльності та свідомому ставленні до майбутньої професійної діяльності; компетентності як індикаторі, що дозволяє визначити готовність людини до життя, професійної діяльності, подальшого особистого розвитку.

**Лекція 5.**

Тема лекції:

**Емоційний інтелект соціального працівника як основа успішного професійного спілкування**

**План лекції**

1.  Сутність емоційного інтелекту як психологічного феномену.

2. Теорії емоційного інтелекту

3.Роль EQ у професійній діяльності соціального працівника.

**Література**

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78-86.
2. Активные методы социально-психологической подготовки руководителей и специалистов : учеб. пособие / под общ. ред. Ю. Н. Емельянова. СПб. : Наука, 2001. – 97.
3. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія / О.І. Власова // К. : Видавничо-поліграфічний центр „Київський університет”, 2005. – 308 с.
4. Иванова И. Основные направления исследований социального интеллекта в отечественной науке и зарубежом / И. Иванова // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки» № 3. – Ставрополь : СевКавГТУ, 2006. – С. 32-33.

**Зміст лекції**

Розуміння професіонала як особистості з їй притаманним стилем індивідуальної діяльності, що формується під час її професіоналізації, властивий підходу Є.О. Клімова. У сфері професіології цей дослідник відомий як автор вельми поширеної ідеї типологізації різних професій, серед п'яти основних кластерів яких він виділяє і групу професій типу «людина – людина». З-поміж професійно важливих якостей таких він називає гуманістичну спрямованість людини, доброзичливу уважність до проявів почуттів, розуму та характеру інших людей, спостережливість до їхньої душевної діяльності, творчий склад розуму, вміння подумки схарактеризувати внутрішній світ іншого, здатність до неодноразового переживання подій і співпереживання іншим людям, а також толерантність, яка проявляється у доброзичливості, терпінні й поблажливості до різних нестандартних проявів поведінки, способу мислення і почуттів оточуючих людей. Такого роду особливості психічної організації спеціаліста є однаково важливими як для педагога, так і для психолога або психотерапевта, а також для соціального працівника.

**Лекція 6.**

Тема лекції:

**КОУЧИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

**План лекції**

1.​ Можливості застосування коучинг – підходу у спілкуванні з клієнтами соціальної роботи.

2.​ Модель коучингової бесіди.

3.​ Інструменти кучингу у спілкуванні з клієнтами соціальної роботи.

**Література**

1. Агарков О. А. Технології соціальної роботи: навч. посіб. для студентів ВНЗ / О. А. Агарков, Д. Ю. Арабаджиєв, В. В. Кузьмін, І. В. Мещан, В. М. Попович. – Запоріжжя : Мотор Січ, 2015. – 486 c.
2. Бойко А. М. Соціальна робота : В 3 ч. Ч. 2. Теорії та методи соціальної роботи / А. М. Бойко, Н. Б. Бондаренко, О. С. Брижовата, В. В. Бурлака, І. М. Грига, Н. В. Кабаченко, О. П. Лисенко, О. М. Савчук, Т. В. Семигіна; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.", Шк. соц. роботи ім. В.І.Полтавця. - К. : Вид. дім "Києво-Могилян. акад.", 2004. – 226 c.
3. Сидоренко В.В. Педагогічний коучинг як інноваційна технологія науково- методичного супроводу професійно-особистісного розвитку вчителя в системі післядипломної освіти / В.В. Сидоренко // Наукова скарбниця освіти Донеччини. – Донецьк. – 2014. – № 3 (14). – С. 13-19.
4. Романова С. М. Коучінг як нова технологія в професійній освіті / С. М. Романова // Вісник Нац. авіац. ун-ту. Серія : Педагогіка. Психологія. – 2010. – Вип. 3. – С. 83–86.
5. Rogers J. Coaching skills: A handbook / Jenny Rogers. – New York : Open University Press, 2004. – 249 p

**Зміст лекції**

Ефективною технологією соціального супроводу є соціальний коучинг (від 4 англ. сoaching – наставляти, надихати, тренувати для спеціальних цілей, підготовляти до вирішення певних завдань) як система андрагогічних, акме-синергетичних принципів і прийомів, які сприяють розвитку потенціалу особистості та групи спільно працюючих людей (команди, організації), а також забезпечують максимальне розкриття та ефективну реалізацію цього потенціалу.

**Лекція 7.**

Тема лекції:

**Вплив на співрозмовника в процесі спілкування**

**План лекції**

1. Позиції в спілкуванні і стратегії взаємодії.

2. Маніпулятивний вплив: сутність, вміння розпізнавати, тактики протидії.

3. Вплив на емоції, мотивацію, думку і переконання клієнта соціальної роботи.

**Література**

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороздина – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 295 с.
2. Етика і психологія ділових відносин: навчальний посібник / за ред. проф. Т. Є. Андрєєвої. – Х. : Бурун Книга, 2004. – 144 с.
3. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
4. Льовочкіна А. М. Етнопсихологія: навчальний посібник / Л. М. Льовочкіна. – К.: МАУП, 2002. – 144 с.
5. Максимов Б. В. Психология бизнеса и предпринимательства: учебное пособие / Б. В. Максимов. – К. : ИД «Профессионал», 2005. – 256 с.
6. Сандомирский М. Е. Психология коммерции: учеб. пособ. для студ. выс. учеб. завед. / М. Е. Сандомирский. – М. : Издательский центр «Академия», 2006. – 224 с.

**Зміст лекції**

Залежно від контингенту: міжособистісне спілкування – це процес взаємодії між людьми, під час якого відбувається сприйняття, взаємовплив на співрозмовника, виявляються психологічні особливості кожного індивіда. Цей вид спілкування забезпечує потреби людей у соціальних контактах та емоційних стосунках; особистісно-групове спілкування – процес взаємодії окремої особистості та групи людей; міжгрупове спілкування передбачає участь двох або більше груп, кожна з яких має власну позицію та цілі; опосередковане спілкування здійснюється за допомогою третіх осіб, телефону, комп’ютера або інших технічних засобів.

Залежно від засобів спілкування: пряме спілкування – полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного; непряме спілкування – відбувається через посередників, якими можуть виступати інші люди. Залежно від спрямування: ділове спілкування – це спілкування на офіційному рівні, яке забезпечує досягнення конкретних цілей виробничого характеру; особистісне спілкування – зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей. За змістом спілкування може бути: когнітивне – це обмін знаннями (наприклад, під час навчального процесу);

кондиційне – це обмін психічними та фізіологічними станами, тобто певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, бажання зіпсувати настрій партнеру); мотиваційне – спрямоване на передачу іншому співрозмовнику певних установок або готовність діяти певним чином; діяльнісне – це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

**Лекція 8.**

Тема лекції:

**АКТИВНЕ ТА ЕМПАТІЙНЕ СЛУХАННЯ**

**План лекції**

1. Поняття про рівні слухання у професійному спілкуванні.
2. Сутнісні характеристики активного та емпатійного слухання.
3. Інструменти активного слухання та ефективне управління бесідою з клієнтом.

**Література**

1. Леонтьев А. А. Психология общения. – 3-е изд. – М.: Смысл, 1999. – 365 с.
2. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб: Питер, 2001. – 544 с.
3. Пихтіна Н. П. Основи педагогічної техніки: навч. посіб. / Н. П. Пихтіна. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 316 с.
4. Рогов Е. И. Психология общения – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС. – 2001. – 336 с.
5. Семиченко В. А. Психология общения: Модульный курс лекции. – К.: Магістр, 1997. – 152 с.

**Зміст лекції**

Слухання – це процес, у ході якого виникають зв’язки між людьми, виникає відчуття взаєморозуміння, що дає ефективність будь-якому спілкуванню. Слухання вимагає певних навичок, якими необхідно оволодіти педагогу, оскільки процес слухання займає значну частину його життя. Розрізняють кілька видів слухання: активне, пасивне, емпатійне. Активне – вид слухання, в якому на перший план виходить відображення інформації. Це постійне уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник шляхом ставлення уточнюючих питань. Активне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник веде себе агресивно або демонструє свою зверхність. Воно допомагає заспокоїтись, налаштуватись, якщо виникає бажання нагрубити, розвинути конфлікт.

### Додаток Д

до п.п. 3.12

**Зразок оформлення типових тестових завдань**

**Навчально-науковий Гуманітарний інститут**

**Кафедра Соціальних технологій**

**Затверджую**

Зав. кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ПІБ)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_р.

**ТИПОВІ ТЕСТИ**

**з дисципліни «Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі»**

Визначте правильну відповідь:

1. Комунікація – це:

А) сукупність зв’язків і взаємодій людей, спільнот, суспільств, у процесі яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками і результатами діяльності;

Б) процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

В) загальна здатність, що базується на знаннях, досвіді, цінностях, здібностях, набутих завдяки навчанню.

1. До категорій компонентів емоційного інтелекту входять:

А) самосвідомість; володіння собою; соціальна свідомість; менеджмент взаємин;

Б) толерантність; обґрунтованість; гуманність; клієнтоцентрованість;

В) емоційна самосвідомість; точна самооцінка; впевненість в собі.

1. Запобіжна стадія, яка охоплює процес подолання складних життєвих обставин (ситуацій), який потребує мобілізації й оптимального використання особистісних ресурсів клієнта і ресурсів середовища – це:

А) подолання проблеми, докладання зусиль для розв’язання конкретних проблем;

Б) підготовка до подолання труднощів (наприклад, сприяння в іншій інтерпретації ситуації);

В) обмеження обсягу втрат, швидке повернення до нормального стану.

Розробник Ю. Шатило

(науковий ступінь, вчене звання, П.І.Б. викладача)

### Додаток Е

до п.п. 3.13

**Зразок оформлення   
Переліку теоретичних питань та типових завдань для розв’язку  
для проведення модульної контрольної роботи**

**Навчально-науковий Гуманітарний інститут**

**Кафедра Соціальних технологій**

**Затверджую**

Зав. кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_ О. Котикова

(підпис) (ПІБ)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_р.

**Модульна контрольна робота № 1**

**з дисципліни «Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі»**

1. Розкрийте зміст принципів ефективного спілкування.
2. Опишіть відмінності структури формального та неформального спілкування.
3. Розкрийте зміст бар’єрів спілкування, що знижують рівень прояву комунікативної компетентності.

Розробник Ю. Шатило

(науковий ступінь, вчене звання, П.І.Б. викладача)

**Додаток Є**

до п.п. 3.14

**Зразок оформлення екзаменаційного білета**

**Національний авіаційний університет**

**Навчально-науковий Гуманітарний інститут**

**Кафедра Соціальних технологій**

**Затверджую**

Зав. кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_ О.Котикова

(підпис) (ПІБ)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_р.

**Екзаменаційний білет № 4**

Дисципліна «Тренінг професійної комунікації у соціальній роботі»

І. Теоретичне завдання

1. Розкрийте сутність соціальної комунікації.

2. Опишіть роль емоційного інтелекту у професійній діяльності соціального працівника.

ІІ. Практичне завдання

1. Наведіть приклад використання інструментів оцінки потреб клієнта та прогнозування на цих засадах змісту соціальної роботи.

Затверджено на засіданні кафедри

Протокол №\_\_\_\_ від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_року

Викладач \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю. Шатило

(підпис) (П.І.Б)