

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

О.Б. ОРОС

СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

**Методичні вказівки до проведення практичних занять та організації
самостійної роботи студентів спеціальності
231 «Соціальна робота»**

Ужгород 2022

Орос О.Б. Методичні вказівки до проведення практичних занять та організації самостійної роботи студентів спеціальності 231 «Соціальна робота». Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2022. 39 с.

Методичні вказівки розроблені з метою ознайомлення майбутніх фахівців із соціальної роботи із структурою та змістом дисципліни «Спілкування у соціальній роботі», надання їм конкретної методичної допомоги під час аудиторних навчальних занять, науково-пошукової та дослідницької роботи, самостійної підготовки. Дані методичні вказівки передбачають різні варіанти самостійного пошуку знань та індивідуального опрацювання матеріалу студентами. Методичні матеріали містять вступ, вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи, перелік тем для самостійного вивчення та індивідуальної роботи, а також список рекомендованої літератури. Методичні вказівки адресовано викладачам та студентам спеціальності «Соціальна робота».

Автор:

Орос О.Б., кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «УжНУ»

Рецензенти:

Афанасьєв Д.М. кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «УжНУ»

Костю С.Й. кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології Мукачівського державного університету

*Рекомендовано до друку:
засіданням кафедри соціології та соціальної роботи
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
(протокол № 8 від 17.01.2022 р.)
методичною комісією факультету суспільних наук
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
(протокол № 6 від 25.01.2022 р.)*

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
I. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЗА ТЕМАМИ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ.....	6
II. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І СРС	8
2.1 Методичні рекомендації до виконання практичних занять.....	8
2.2 Пошуково-аналітична робота	9
2.3 Методичні вказівки до виконання самостійної роботи студентів	10
2.4 Забезпечення підготовки до поточних аудиторних занять	12
III. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗНАНЬ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ І ЗАВДАННЯ ДО НИХ	14
3.2 Матеріали для забезпечення і організації індивідуальної роботи студентів	29
3.3 Зразок варіанту контрольної роботи.....	30
IV.ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	32
4.1 Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання	32
V. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПІДСУМКОВОГО СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ	34
5.1 Перелік питань, що виносяться на підсумковий та модульний контроль	34
5.2 Критерії оцінювання модульної контрольної роботи.....	35
5.3 Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю.....	36
Рекомендовані джерела інформації	38

ПЕРЕДМОВА

Метою викладання навчальної дисципліни «Спілкування у соціальній роботі» є засвоєння студентами основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації.

Головними завданнями дисципліни є оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності; розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів; характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування; формування у студентів навичок аналізу смислів за змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах; розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективною комунікації.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких компетентностей: здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів; здатність у процесі навчання та при самостійній підготовці до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології; уміння застосувати на практиці базові та інструментальні цінності соціальної роботи, розуміння соціальних і психологічних наслідків своєї професійної діяльності; бути здатним до координації зусиль різних організацій соціальної сфери щодо вирішення соціальних проблем і завдань в інтересах соціального захисту груп ризику; володіння навичками аналізу соціального та фізичного середовища, інфраструктури забезпечення благополуччя різних груп населення.

Відповідно до освітньої програми «Соціальна робота», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення таких програмних результатів навчання:

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів	ПРН17
Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин	ПРН20
Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень	ПРН22
Планувати й практично здійснювати анімаційну діяльність в	ПРН23

<p>сфері соціальної роботи з метою реалізації соціального виховання, опираючись на знання про теоретичні основи та етапи розробки анімаційно-дозвіллевих програм як інструменту соціально - педагогічної діяльності в сфері соціальної роботи, застосовувати анімаційну діяльність у відкритому соціальному просторі (з використанням волонтерських груп)</p>	
---	--

I. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЗА ТЕМАМИ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ

Тема 1. Поняття про спілкування та його структуру.

1. Поняття про спілкування
2. Спілкування в системі міжособистісних і суспільних відносин
3. Структура спілкування
4. Функції спілкування

Тема 2. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)

1. Спілкування як обмін інформацією (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо).
2. Вербальні засоби комунікації
3. Невербальні засоби комунікації

Тема 3. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)

1. Місце взаємодії в структурі спілкування
2. Типи взаємодії
3. Взаємодія як організація спільної діяльності

Тема 4. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)

1. Поняття соціальної перцепції
2. Механізми взаємопізнання у процесі спілкування
3. Зміст та ефекти міжособистісного сприйняття

Тема 5. Види спілкування та їх особливості

1. Поняття про зовнішні та внутрішні види спілкування в організації
2. Психологічні особливості зовнішніх видів спілкування
3. Поняття про вертикальні та горизонтальні види спілкування
4. Вертикальні види спілкування
5. Горизонтальні види спілкування
6. Поняття про безпосередні та опосередковані види спілкування

Тема 6. Ділові та неділові види спілкування

1. Поняття про ділове та неділове спілкування
2. Психологічні особливості ділового спілкування
3. Психологічний аналіз управлінського спілкування

Тема 7. Труднощі та бар'єри спілкування

1. Поняття про комунікативні бар'єри
2. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів.
3. Основні умови попередження та подолання комунікативних бар'єрів

II. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І СРС

2.1 Методичні рекомендації до виконання практичних занять

Мета практичних занять полягає у закріпленні і поглибленні набутих теоретичних знань студентів, опануванні навичками їх застосування при вирішенні конкретних процесуальних ситуативних питань, контролі за засвоєнням матеріалу, стимулюванні самостійної роботи щодо засвоєння основних положень та вивчення специфіки соціальної роботи.

Основою для підготовки до практичних занять є методичні матеріали з дисципліни. На практичних заняттях використовуються різні форми та методи контролю знань студентів: усне опитування, дискусія, реферативні повідомлення та їх обговорення, вирішення практичних завдань, тестовий контроль.

Практичні заняття можуть проходити в різних формах: співбесіда, доповідь, реферативна доповідь, дискусія, колоквиум, рольові ігри, презентації та ін.

Продуктивними і раціональними формами заняття є співбесіда та дискусія. Вони дають можливість обговорити питання з багатьох сторін і залучити до обговорення максимальну кількість студентів, допомагають розвивати мислення та мову, сприяють засвоєнню матеріалу.

Студент, беручи участь у практичному занятті при обговоренні того чи іншого питання повинен:

- чітко формулювати основні теоретичні положення;
- обґрунтовувати і доводити свої міркування і твердження;
- давати повну і стисло відповідь на поставлене запитання;
- доповнювати доповідача тощо.

У процесі самостійної підготовки до практичних занять студенти повинні всебічно розглянути і усвідомити зміст питань, що виносяться на заняття, опрацювати необхідну літературу (підручники, навчальні посібники, наукову та спеціальну літературу). Перевірку засвоєння своїх знань студенти здійснюють за допомогою питань для самоконтролю.

Кращій підготовці до практичних занять сприятиме використання різних технічних засобів та технологій (комп'ютер, відеотехніка, мережа Internet, інформаційні банки даних). Найзручніше у навчальному процесі використовувати комп'ютер, він допомагає здійснювати пошук і систематизацію необхідної інформації, мінімізує витрати часу на такі дії, оптимізує самостійну роботу студентів, надає доробкам студентів закінченого і естетичного вигляду.

Загальні вимоги до учасників семінарського заняття:

- обов'язково прочитати текст першоджерела та рекомендовану додаткову літературу;
- підготуватися до виступу з кожного питання плану семінару;

- підготувати відповіді на запитання, наведені під кожним із пунктів плану заняття;
- рекомендовано виступати не з місця, а перед усією аудиторією;
- викладати думки своїми словами, а не завченими фразами, формулюваннями;
- будувати виступ згідно з планом, користуючись конспектом лише в разі цитування першоджерел;
- враховувати, що кожен виступ має складатися з трьох частин: вступу, основної частини і висновку;
- вільно триматися перед аудиторією, грамотно і переконливо говорити;
- кожен студент бере участь в обговоренні всіх питань семінару;
- після відповіді товариша вміти прокоментувати основне положення проблеми, задати йому додаткове запитання;
- формулювання своєї позиції розпочинати словами „я стверджую, що...“, „я вважаю, що...“, „моя позиція з цього питання така...“;
- для підтвердження або ж спростування тієї чи іншої тези наводити аргументи (цитати з тексту першоджерела, або думки, істинність яких обґрунтована).

Тести. Особливим способом контролю знань студентів є тестове опитування. Особливість роботи при підготовці до тестового контролю полягає у тому, що позитивне виконання тестових завдань потребує точних знань, доброї пам'яті, а у певних випадках – розвитку інтуїтивного мислення, оскільки під час тестування заборонено користуватися будь-якими джерелами.

Тестове завдання складається з одного питання і декількох відповідей, серед яких одна чи кілька правильних. Студент повинен вказати на правильні відповіді. У кінці заняття викладач робить висновок щодо рівня підготовки студентів до заняття, відзначає позитивні і негативні сторони відповідей, аналізує їх та ставить завдання на наступне заняття.

2.2 Пошуково-аналітична робота

Пошуково-аналітична робота є складовою СРС і полягає у проведенні самостійного пошуку джерел науково-теоретичного і практичного характеру з тем дисципліни «Професійне спілкування у соціальній роботі», що дозволяє глибше і детальніше опанувати всі питання, визначені тематичним планом.

Пошук та огляд літературних джерел за заданою проблематикою. Робота із каталогами бібліотек. Для належної підготовки фахівця вивчення тієї чи іншої психологічної дисципліни тільки за допомогою конспекту лекцій та навчальних посібників, підручників є недостатнім. Тому студентам вкрай необхідно опрацювати першоджерела, наукову і спеціальну літературу.

Для отримання необхідної літератури студент зобов'язаний розпочати її пошук у бібліотеці. Якщо у методичному комплексі наводиться список додаткової літератури з усіма необхідними реквізитами (автор, назва джерела, місце та рік видання), то необхідно звернутися до алфавітного каталогу бібліотеки та знайти у ньому картку із необхідним джерелом і бібліотечним шифром. Якщо ж студент проводить наукове дослідження обраної проблеми,

готує наукову доповідь, виступ на конференцію і йому не відомі реквізити джерела або саме джерело, то необхідно звернутися до систематичного бібліотечного каталогу. В цьому випадку завдання студента зводиться до пошуку необхідної галузі (підгалузі) соціальної роботи та психології і в її межах знайти картку з необхідним джерелом та бібліотечним шифром.

В подальшому студент повинен оформити за встановленим зразком бібліотечне замовлення на літературу (внести шифр знайденого джерела та усі необхідні реквізити).

Робота із комп'ютерними інформаційними системами. Великий обсяг необхідної навчально-методичної та наукової інформації містить у собі мережа Internet, яка може бути використана студентами у підготовці до занять, написанні доповідей, рефератів, курсових робіт та ін.

Активне і раціональне використання засобів технічного забезпечення і новітніх технологій сприятиме ефективній підготовці до навчальних занять, розширенню і поглибленню знань.

2.3 Методичні вказівки до виконання самостійної роботи студентів

З урахуванням змісту, цілей та завдань, що вирішуються у процесі СРС з дисципліни «Спілкування у соціальній роботі», вирізняються два її основних види:

I – СРС, що забезпечує підготовку до поточних аудиторних занять і вивчення окремих тем або питань, передбачених для самостійного опрацювання;

II – пошуково-аналітична робота.

Види та форми СРС	Форма контролю та звітності
<i>I. Підготовка до поточних аудиторних занять</i>	
1.1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу, обов'язкових та додаткових літературних джерел	1.1. Активна участь у різних видах аудиторних занять
1.2. Вивчення окремих тем або питань, передбачених для самостійного опрацювання	1.2. Перевірка правильності виконаних завдань під час консультацій та аудиторних занять
1.3. Виконання домашніх завдань, написання рефератів, підготовка доповідей	1.3. Перевірка правильності виконання завдань, написання рефератів, заслуховування доповідей
1.4. Виконання та письмове оформлення завдань, тестів	1.4. Перевірка правильності виконання завдань і тестів під час аудиторних занять та консультацій
1.5. Підготовка до колоквиумів	1.5. Участь у колоквиумах
1.6. Підготовка до практичних, практичних занять	1.6. Активна участь у практичних, практичних заняттях
1.7. Підготовка до контрольних заходів (контрольних робіт) та інших форм	1.7. Написання та перевірка контрольної роботи, тестування

поточного контролю	тощо
1.8. Підготовка до підсумкового (семестрового) контролю	1.8. Перевірка екзаменаційних робіт
1.9. Підготовка до виконання комплексної контрольної роботи (ККР)	1.9. Виконання ККР
1.10. Підготовка до виконання ректорської контрольної роботи (РКР)	1.10. Виконання РКР
<i>II. Пошуково-аналітична робота</i>	
2.1. Пошук та огляд літературних джерел за заданою проблематикою	2.1. Доповідь за підготовленими матеріалами та їх оцінювання на аудиторних заняттях
2.2. Аналітичний розгляд наукових публікацій	2.2. Доповідь та обговорення результатів виконаної роботи під час аудиторних занять
2.3. Аналіз конкретних практичних ситуацій, підготовка до участі у ділових, кейсових іграх, виконання ситуаційних вправ і т. п.	2.3. Участь у ділових, кейсових іграх, виконання ситуаційних вправ тощо
2.4. Практикум з навчальної дисципліни з використанням комп'ютерного програмного забезпечення	2.4. Перевірка правильності виконання завдань

Для реалізації СРС у процесі вивчення навчальної дисципліни студенти виконують завдання різних типів і рівнів складності. Студенту пропонуються типи завдань, які передбачають отримання матеріального результату.

Перший рівень СРС забезпечує засвоєння предметних знань, основних понять та термінів, видів та способів діяльності, формування навичок, умінь, але не передбачає самостійного застосування набутого.

Другий рівень СРС формує певні навички та вміння самостійно застосовувати засвоєні знання для виконання певних завдань:

- виконання вправ, тестів, розв'язання правничих ситуацій за лекційними матеріалами теми;
- підготовка контрольних запитань для перевірки рівня засвоєння навчального матеріалу теми;
- узагальнення теоретичних матеріалів за допомогою опорно-інформаційних схем;
- підготовка письмових робіт аналітичного характеру за тематичними матеріалами (рефератів, роз'яснень, консультацій) тощо.

Третій рівень передбачає самостійний інформаційний пошук, прийняття самостійних рішень та творчий рівень застосування набутих знань, навичок, умінь:

- підготовка тез доповіді, пропозицій. Перевага надається завданням, які забезпечують алгоритмічно-дійовий та творчий рівень засвоєння знань, серед яких: завдання на вміння розв'язувати задачі; аналізувати ситуації, випадки.

Факт виконання таких завдань свідчить про прагнення студентів до самореалізації та професійної рефлексії в процесі навчання.

У процесі самостійної підготовки до практичних занять студенти повинні опрацювати прослуханий лекційний матеріал, всебічно розглянути зміст питань, що виносяться на заняття, опрацювати навчальну літературу, опрацювати питання, які винесені на самостійне вивчення. Перевірку засвоєння знань студенти здійснюють за допомогою контрольних питань для опрацювання лекційного матеріалу і підготовки до практичних занять, які охоплюють основні положення, що підлягають засвоєнню студентами відповідно до кожної теми дисципліни «Соціальна робота».

Кожна тема, яка виносяться на самостійне вивчення, передбачає кілька практичних і тестових завдань.

Практичні завдання включають в себе підготовку до тематичних колоквиумів, написання рефератів та доповідей за заданими темами, задачі й тестові завдання.

Окрему увагу слід приділити засвоєнню рекомендованої основної та додаткової літератури за кожною темою.

Одним із важливих засобів у засвоєнні знань є написання рефератів. Написання реферату повинне починатись із складання продуманого змісту, який складається зі вступу, 2–3 розділів, які можуть ділитись на підрозділи. У вступі визначається мета і завдання, об'єкт і предмет дослідження, практичне і теоретичне значення теми.

В основній частині розкривається зміст досліджуваної проблеми.

Робота повинна завершуватись висновками, в яких викладаються основні результати дослідження.

Важливим засобом у засвоєнні знань студентами є вирішення ситуаційних задач, яке повинно носити творчий, аналітичний та самостійний характер з детальним обґрунтуванням рішень.

2.4 Забезпечення підготовки до поточних аудиторних занять

Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення конкретної навчальної дисципліни, а саме: підручниками, навчальними та методичними посібниками, конспектами лекцій, практикумами, методичними вказівками тощо.

Зміст СРС з конкретної дисципліни може складатися з таких видів:

- уважне слухання і конспектування лекцій;
- підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних);
- виконання практичних завдань протягом семестру;
- самостійне опрацювання окремих тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом, оформлення звіту про самостійну роботу;
- реферування, анотування рекомендованої літератури;
- формулювання висновків і підсумків;
- відповіді на запитання і самостійне формулювання запитань до навчальної теми;
- заповнення таблиць, креслення структурно-логічних схем;

- складання термінологічних словників;
- підготовка до усіх видів контролю, в тому числі до модульних і комплексних, ректорських контрольних робіт;
- інші види діяльності, що ініціюються університетом, факультетом, кафедрою й органами студентського самоврядування.

Опрацювання лекційного матеріалу. Важливу роль у СРС відіграють лекції. Вони слугують тим підґрунтям та інструментом, що спрямовують студентів до найраціональнішого вивчення навчальної дисципліни, дають йому знання в обсязі, необхідному для подальшого поглибленого вивчення навчальної дисципліни, роз'яснюють найскладніші поняття та положення навчальної дисципліни. Плідна робота студентів на лекціях є запорукою подальшого успішного оволодіння тим необхідним масивом знань, що сприятиме формуванню із студента фахівця з необхідним рівнем знань та навичок. На початку лекції, як правило, викладач оголошує її тему, план проведення та необхідну навчальну літературу і нормативно-правові джерела на наукову і спеціальну літературу він також посилається у ході лекції. Тому студенти повинні уважно слухати викладача, аналізувати отримувану інформацію, а також конспектувати найважливіші та необхідні масиви інформації. Наприкінці лекції можна поставити викладачеві запитання, отримати роз'яснення незрозумілих положень. Належне ведення конспекту забезпечить збереження необхідної інформації, яку у будь-який час можна буде проаналізувати.

III. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗНАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ І ЗАВДАННЯ ДО НИХ

Тема 1. Поняття про спілкування та його структуру.

1. Суспільні стосунки та їх основні види (матеріальні, ідеологічні, політичні тощо).
2. Соціальної роль як фіксація певного місця, яке займає індивід у системі суспільних стосунків.
3. Взаємозв'язок спілкування та діяльності.
4. Спілкування як самостійний вид діяльності.

Питання для контролю

1. Назвіть структурні компоненти спілкування.
2. Які функції спілкування Ви знаєте?
3. Яким чином диспозиція соціальних ролей впливає на характер спілкування?

Тести

1. Який це кон'юнктивний характер стосунків між людьми?
 - а. роз'єднувальний
 - б. роз'єднувальний
 - в. об'єднувальний;
 - г. диспозиційний;
 - д. деструктивний.
2. Які основні компоненти регулювання поведінки людей?
 - а. когнітивний та емоційний;
 - а. емоційний та інтеракційний;
 - б. когнітивний, емоційний та інтеракційний;
 - в. біологічний та соціально-рольовий;
 - г. ритуальний та діловий.
3. Які психічні процеси включає в себе когнітивний компонент особистості людини, яка спілкується з іншими суб'єктами?
 - а. фізіологічні реакції і суб'єктивне ставлення;
 - б. узгодженість емоційних ставлень та внутрішньо особистісна чутливість;
 - в. сприймання, пам'ять, мислення та ін.;
 - г. конкретні відкриті чи завуальовані дії стосовно партнера;
 - д. задоволення - незадоволення собою, партнером, роботою, умовами життя взагалі.
4. Мета соціально-рольового рівня спілкування передбачає?

- а. організація спільної діяльності, пошук способів підвищення ефективності співпраці;
 - б. задоволення потреби в розумінні, співчутті;
 - в. виконання очікуваної від людини ролі, демонстрація знання норм соціального середовища;
 - г. виконання поставлених перед партнерами задач, тобто оцінювання їх функціональної якості;
 - д. психологічна близькість, емпатія, довіра.
5. Що передбачає перцептивна сторона спілкування?
- а. обмін інформацією;
 - б. обмін діями;
 - в. сприймання людьми один одного;
 - г. використання засобів спілкування, які підрозділяються на вербальні та невербальні;
 - д. взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у розв'язанні спільного завдання
6. Міжособистісні стосунки – це...
- а. різноманітні контакти між людьми, зумовлені потребами спільної діяльності;
 - б. процес безпосереднього чи опосередкованого впливу суб'єктів (об'єктів) один на одного, що породжує їхню взаємозумовленість і взаємозв'язок між ними;
 - в. взаємозв'язки між окремими людьми (групами людей), які об'єктивно виявляються в характері і способах взаємних впливів людей один на одного в процесі різних видів спільної діяльності, зокрема спілкування, та суб'єктивно переживаються і оцінюються ними;
 - г. взаємодія двох або більше людей, під час якої виникає психічний контакт, що проявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаєморозумінні, взаємопереживанні.
7. Який з цих компонентів міжособистісних стосунків НЕ є вірним:
- а. Психологічний
 - б. Когнітивний
 - в. Інтеракційний
 - г. Емоційний
8. Який із цих рівнів процесу спілкування НЕ є вірним:
- а. Інтимно-особистісний
 - б. Емоційний
 - в. Ритуальний
 - г. Діловий

9. Нормативно ухвалений зразок поведінки, якої чекають від кожного, хто займає ту чи іншу соціальну позицію – це:
 - а. Соціальна норма
 - б. Соціальний статус
 - в. Соціальне право
 - г. Соціальна роль
10. Аксіальний комунікативний процес – це:
 - а. коли сигнали спрямовано одиничним приймачам інформації, тобто окремим людям
 - б. коли сигнали інформації виражаються в наказі, пораді, проханні
 - в. коли сигнали спрямовано безлічі ймовірних адресатів
 - г. коли сигнали спрямовано окремій групі людей

Тема 2. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)

1. Вербальні засоби комунікації.
2. Основні форми невербальної комунікації: кінесіка; паралінгвістика; проксеміка; візуальне спілкування.
3. Проблеми кодування та декодування інформації за допомогою невербальних засобів комунікації.
4. Функції невербальної комунікації.

Питання для контролю

1. Що спільного і відмінного між вербальною і невербальною комунікацією?
2. Для чого використовують невербальна комунікація?
3. Які канали невербальної комунікації Ви знаєте?
4. Які експресивні ознаки емоційних реакцій можете назвати?

Тести

1. Мета сигнітивної функція мовлення полягає?
 - а. передача інформації;
 - б. зберігання сукупного досвіду людини;
 - в. відображення об'єктивної реальності через поняття;
 - г. вираження внутрішнього, емоційного стану людини;
 - д. встановлення контакту з тими людьми, з якими особа вступає у безпосередню взаємодію.
2. Що передбачає правильність у розумінні її як комунікативної якості мовлення?
 - а. вживання слів і словосполучень, звичних для людей, які володіють нормами літературної мови;

- б. оформлення й вираження думок адекватно предметові або явищу дійсності;
 - в. дотримання норм сучасної літературної мови;
 - г. структура та організація логіки дійсності, логіки думки й логіки мовного висловлення;
 - д. пов'язана з правильною, літературно нормативною вимовою, з відсутністю позалітературних елементів.
3. Яке слово є синонімом до слова «дієвість» як ознаки такої мови, яка спонукає адресата до зміни поведінки ?
- а. змістовність;
 - б. доречність;
 - в. ефективність;
 - г. доступність;
 - д. виразність.
4. Що таке кінесика як невербальний комунікативний засіб?
- а. просторове розташування;
 - б. одяг, прикраси, косметика;
 - в. невербальні комунікації, здійснювані за допомогою тілесних рухів;
 - г. музика, колір;
 - д. фізичні характеристики.
5. Знайдіть приклад жесту-емблеми?
- а. жест рукою зверху вниз;
 - б. показ деталей на рисунках, графіках, схемах;
 - в. два пальці у формі V - знак перемоги;
 - г. поплескування по спині;
 - д. маніпуляції з окулярами.
6. Що з нижчепереліченого НЕ є різновидом стимуляції до дії:
- а. інтердикція
 - б. дестабілізація
 - в. інтеракція
 - г. активізація
7. Тематично спрямований діалог називають:
- а. лекцією
 - б. інтерв'ю
 - в. дискусією
 - г. бесідою
8. На початку спілкування з правопорушником, соціальному працівнику слід:
- а. провести оцінку потреб
 - б. встановити атмосферу психологічного комфорту
 - в. опрацювати основні проблеми
 - г. застосовувати різноманітні засоби рефлексивного слухання-стимулювання розповіді клієнта

9. Спілкування на етапі розв'язання проблем спрямоване на:
 - а. підтримку клієнта у здійсненні змін
 - б. отримання необхідної та якомога повної інформації
 - в. обговорення проблеми, яка цікавить і є актуальною
 - г. складання плану подальшої підтримки клієнта
10. При спілкуванні соціального працівника з правопорушником, роль відправника грає:
 - а. соціальний працівник
 - б. клієнт
 - в. установа в якій працює соціальний працівник
 - г. середовище спілкування клієнта

Тема 3. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)

1. Сутність спілкування як обмін "діями", організація спільних дій.
2. Співвідношення спілкування та взаємодії.
3. Основні форми організації спільної діяльності та особливості взаємодії при різних типах спільної діяльності.

Питання для контролю

1. Назвіть відмінності між комунікацією (обмін інформацією) та взаємодією (обмін "діями").
2. Які підходи до описання структури взаємодії можете назвати?
3. Назвіть типи взаємодії.
4. Яке місце взаємодії в структурі спілкування?

Тести

1. Особливе місце в спілкуванні соціального працівника і правопорушника займає проблема:
 - а. сприйняття інформації
 - б. висловлювання інформації
 - в. викривлення змісту повідомлення
 - г. інтерпретації змісту повідомлення
2. Із нижчеперелічених виберіть варіанти які є монологічними формами мовлення:
 - а. доповідь
 - б. інтерв'ю
 - в. монолог
 - г. усне оповідання
 - д. лекція
 - е. бесіда

3. Із нижчеперелічених виберіть варіанти які є невербальними комунікативними заходами:
 - а. естетика
 - б. міміка
 - в. хрономіка
 - г. артефакти
 - д. жести
 - е. рухи
4. Із нижчеперелічених виберіть варіанти які є функціями спілкування (виберіть декілька варіантів):
 - а. когнітивна
 - б. перцептивна
 - в. інтерактивна
 - г. емпатійна
 - д. діагностична
 - е. комунікативна
5. Із нижчепереліченого виберіть найменш важливі фактори для правопорушника:
 - а. власні думки, цілі та погляди
 - б. щастя інших
 - в. проблеми найближчого оточення
 - г. власні проблеми
 - д. повага оточуючих
 - е. інтелектуальний, духовний розвиток
6. Зовнішнє мовлення поділяється на:
 - а. монологічне та діалогічне
 - б. пряме і непряме
 - в. не поділяється
7. Розвиток якого спілкування спричинив утворення цілих галузей виробництва й спеціалізовані заклади: радіо-, телестудії; видавництва й типографії, пошту?
 - а. типографічного
 - б. безпосереднього
 - в. опосередкованого
8. Неповний психологічний контакт частіше за все спостерігається в спілкуванні:
 - а. прямому
 - б. непрямому
 - в. середньому
9. Прийом «нав'язування ритму» пов'язаний з:
 - а. самоконтролем
 - б. вмиканням радіо під час спілкування
 - в. зміною тональності, тембру, інтонації
10. Що таке чистота мовлення?
 - а. недопустимість жаргонізмів, вульгаризмів і просторічних слів
 - б. пом'якшення тембру голосу

Тема 4. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)

1. Сутність процесу міжособистісної перцепції
2. Механізми взаємопізнання у процесі спілкування
3. Емпатія. Роль емпатії у спілкуванні

Питання для контролю

1. Що таке соціальна перцепція?
2. Які основні механізми соціальної перцепції можете назвати?
3. Які основні характеристики емпатії?
4. Яка роль емпатії у спілкуванні?

Тести

1. Формальні комунікації поділяються на?
 - а. вертикальні, горизонтальні та діагональні;
 - б. вертикальні та горизонтальні;
 - в. вертикальні та діагональні.
2. Продовжіть речення «горизонтальні комунікації здійснюються між...»
 - а. особами, які перебувають на одному рівні створення;
 - б. особами, які перебувають на одному рівні ієрархії;
 - в. особами, які перебувають на різних рівнях.
3. На які два класи поділяється комунікація?
 - а. інформаційні та усні;
 - б. онлайн та усні;
 - в. письмові та усні.
4. Комунікації зверху вниз допомагають:
 - а. пов'язувати різні рівні організації, координувати їх діяльність
 - б. у розумінні працівниками одного відділу характеру роботи виконуваної суміжними відділами;
 - в. встановлювати зв'язки між лінійними підрозділами;
 - г. розв'язувати проблеми, що виникають між працівниками на одному рівні.
5. Що з переліченого не належить до завдань вертикальної комунікації?
 - а. викладення конкретних інструкцій щодо виконання робіт;
 - б. обговорення організаційних проблем, чуток і пліток;
 - в. забезпечення розуміння роботи та її зв'язку з іншими завданнями організації;

- г. надання інформації про процедури і методи виконання роботи;
- 6. Горизонтальні комунікації відбуваються між:
 - а. керівництвом на одному рівні;
 - б. особами, котрі перебувають на різних рівнях ієрархії;
 - в. керівниками та підлеглими;
 - г. між колегами та співробітниками на одному рівні.
- 7. Маніпулятивне спілкування — це...
 - а. особливий вид спілкування, для якого характерне зіткнення поглядів людей, їх інтересів і дій. Таке спілкування негативне, оскільки супроводжується негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями.
 - б. вид спілкування при якому один із комунікантів хоче переважати, мати домінуючу позицію, пригнічуючи інтереси, бажання та потреби іншого учасника комунікативного процесу.
 - в. вид спілкування обмежений у часі.
- 8. За засобами спілкування поділяють на:
 - а. біологічне та соціальне;
 - б. матеріальне та мотиваційне;
 - в. безпосереднє та опосередковане;
 - г. вербальне та не вербальне.
- 9. Вид спілкування в процесі якого індивіди отримують максимальну інформацію один про одного називається:
 - а. опосередкованим;
 - б. безпосереднім;
 - в. формальним;
- 10. Який вид спілкування спричинив утворення цілих галузей виробництва й спеціалізовані заклади: радіо-, телестудії; видавництва й типографії, пошту, телеграф, телефонні станції?
 - а. формальний;
 - б. неформальний;
 - в. опосередкований;
 - г. безпосередній.

Тема 5. Види спілкування та їх особливості

1. Поняття про зовнішні та внутрішні види спілкування в організації
2. Психологічні особливості зовнішніх видів спілкування
3. Поняття про вертикальні та горизонтальні види спілкування
4. Вертикальні види спілкування
5. Горизонтальні види спілкування

6. Поняття про безпосередні та опосередковані види спілкування

Питання для контролю

1. Які недоліки є характерними для вертикальних комунікацій?
2. В чому полягає відмінність між безпосереднім та опосередкованим видами спілкуванням?
3. Яка основна відмінність між безпосереднім та опосередкованим спілкуванням?
4. Яка різниця між вертикальним і горизонтальним спілкуванням?

Тести

1. Внутрішнє спілкування – це
 - а. бесіда двох або декількох осіб, які говорять поперемінно;
 - б. звичайне звукове розмовне мовлення;
 - в. процес оформлення думки відбувається без її вираження — усного чи письмового;
 - г. немає правильної відповіді.
2. Виберіть з наведених варіантів вид зовнішнього спілкування
 - а. усне;
 - б. писемне;
 - в. невербальне;
 - г. всі відповіді правильні.
3. Чи може внутрішнє мовлення відбуватися без вираження думки?
 - а. так;
 - б. ні;
 - в. у окремих випадках;
4. Горизонтальне спілкування передбачає:
 - а. низхідне спілкування;
 - б. висхідне;
 - в. спілкування на одному рівні;
 - г. всі відповіді правильні.
5. Оберіть правильний варіант, який стосується значення низхідних комунікацій
 - а. така комунікація може бути від керівника до підлеглого;
 - б. така комунікація може бути від підлеглого до керівника;
 - в. така комунікація може бути від керівника одного підрозділу до керівника іншого підрозділу;
 - г. немає правильної відповіді.
6. Оберіть правильний варіант, який стосується значення висхідних комунікацій
 - а. така комунікація може бути від керівника одного підрозділу до керівника іншого підрозділу;
 - б. така комунікація може бути від керівника до підлеглого;
 - в. така комунікація може бути від підлеглого до керівника;
 - г. немає правильної відповіді.

7. Яка мета ділового спілкування?
 - а. підвищення ефективності спільної діяльності;
 - б. вирішення внутрішніх психологічних проблем: дозволом внутрішнього конфлікту, обговоренням того, що відбувається навколо, виразом свого ставлення до цього, пошуком сенсу життя і т.д.
 - в. використання партнера по спілкуванню в своїх цілях.
 - г. задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні.
8. Які види спілкування існують окрім ділового та неділового спілкування?
 - а. маніпулятивне, гуманістичне, перцептивне;
 - б. гуманістичне, комунікативне, ритуальне;
 - в. ритуальне, маніпулятивне і гуманістичне.
9. До психологічних способів впливу одного суб'єкта на іншого виділяють :
 - а. переконання, комунікація, наслідування, шантаж
 - б. переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування.
 - в. наслідування, симпатія, залякування, переконання.
 - г. психічне зараження, довіра, маніпулювання, переконання.
10. Який вид спілкування спричинив утворення цілих галузей виробництва й спеціалізовані заклади: радіо-, телестудії; видавництва й типографії, пошту, телеграф, телефонні станції?
 - а. формальний;
 - б. неформальний;
 - в. опосередкований;
 - г. безпосередній.

Тема 6. Ділові та неділові види спілкування

1. Поняття про ділове та неділове спілкування
2. Психологічні особливості ділового спілкування
3. Психологічний аналіз управлінського спілкування

Питання для контролю

1. Назвіть особистісні цілі ділового спілкування, що реалізуються учасниками спілкування.
2. Що таке ділове спілкування?
3. Які види виділяють при діловому спілкуванні?
4. Які теми включає в себе ділове спілкування та з якою сферою діяльності воно тісно пов'язано?
5. Які бар'єри можуть виникнути в діловому спілкуванні?

Тести

1. Неділове (особистісне) спілкування пов'язане з:
 - а. вирішенням внутрішніх психологічних проблем, внутрішнього конфлікту;

- б. здійсненням таємного впливу маніпулятора на адресата для досягнення своїх цілей;
 - в. взаємним прагненням учасниками спільної справи до її успіху шляхом координації зусиль, довіри та підтримки один одного.
2. Змістом ділового спілкування є:
- а. вміння вдало переконувати, представляти інтереси колективу чи організації, захищати проекти, подавати нову інформацію;
 - б. прагнення до влади, тобто прагнення розширити коло своїх повноважень, просунутися вгору по службових сходах, позбавитися від тягаря ієрархічного контролю;
 - в. соціально-значима спільна діяльність людей, яка припускає узгодженість дій, розуміння і прийняття кожним її учасником цілей, завдань і специфіки цієї діяльності, своєї ролі і своїх можливостей по її реалізації ;
 - г. процес взаємодії особи і соціокультурного середовища.
3. Організація і оптимізація певного виду спільної предметної діяльності є:
- а. метою ділового спілкування;
 - б. завданням ділового спілкування;
 - в. змістом ділового спілкування;
 - г. предметом ділового спілкування.
4. Яка мета ділового спілкування?
- а. підвищення ефективності спільної діяльності
 - б. вирішення внутрішніх психологічних проблем: дозволом внутрішнього конфлікту, обговоренням того, що відбувається навколо, виразом свого ставлення до цього, пошуком сенсу життя і т.д.
 - в. використання партнера по спілкуванню в своїх цілях.
 - г. задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні.
5. Які види спілкування існують окрім ділового та неділового спілкування?
- а. маніпулятивне, гуманістичне, перцептивне
 - б. гуманістичне, комунікативне, ритуальне
 - в. ритуальне, маніпулятивне і гуманістичне
6. До психологічних способів впливу одного суб'єкта на іншого виділяють :
- а. переконання, комунікація, наслідування, шантаж.
 - б. переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування.
 - в. наслідування, симпатія, залякування, переконання.
 - г. психічне зараження, довіра, маніпулювання, переконання.
7. Ритуальне спілкування передбачає:
- а. що спілкування є підтримання зв'язку з соціумом, підкріплення уявлення про себе як про члена суспільства;
 - б. що спілкування являє собою особистісне спілкування, метою якого є задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні;
 - в. що включає електронні та новітні технології для спілкування, такі як телеконференції, електронні повідомлення і т. д.
8. Що не належить до видів ділового спілкування?

- а. вербальне
 - б. письмове
 - в. особистісне
9. Командне ділове спілкування це?
- а. одна з форм спілкування, яка проявляється в командній роботі та співпраці.
 - б. сучасний спосіб спілкування, який включає електронні та новітні для спілкування, такі як телеконференції, електронні повідомлення і т. д.
 - в. це безпосередня взаємодія (його учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатись один одного; легко здійснюють зворотний зв'язок
10. Неділове спілкування це-
- а. це особистісно-орієнтоване спілкування; передбачається, що кожний із його учасників визнає незалежність, унікальність свого партнера; приймає до уваги особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик .
 - б. притаманне учасникам спільної справи, де існує взаємне прагнення до її успіху, що потребує від партнерів координації зусиль, довіри та підтримки один одного.
 - в. пов'язано з вирішенням внутрішніх психологічних проблем; вирішенням внутрішнього конфлікту; обговоренням того, що відбувається навколо, вираженням свого ставлення до цього, пошуком сенсу життя.

Тема 7. Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення

1. Поняття про комунікативні бар'єри
2. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів.
3. Основні умови попередження та подолання комунікативних бар'єрів

Питання для контролю

1. Що таке комунікативний бар'єр?
2. Які причини виникнення комунікативних бар'єрів?
3. Чи можливо подолати комунікативні бар'єри шляхом удосконалення спілкування?
4. Назвіть основні шляхи попередження комунікативного бар'єрів.
5. Які засоби профілактики та подолання комунікативних бар'єрів в організації?

Тести

1. Яке твердження є не правильним?
 - а. комунікативні бар'єри – це деформація комунікаційного процесу, викликана різними причинами, яка може приводити до неадекватних дій адресата;
 - б. семантичні бар'єри виникають в результаті обмежень привільного розуміння використаних мовних символів;
 - в. фізичні бар'єри – це комунікативні перешкоди, що виникають у матеріальному середовищі.
 - г. виділяють два основні типи бар'єрів – фізичні та семантичні. комунікаційний бар'єр спілкування семантичний.
2. Особистісні бар'єри – це
 - а. бар'єри, виникають в результаті обмежень привільного розуміння використаних мовних символів;
 - б. комунікативні перешкоди, що виникають у матеріальному середовищі;
 - в. комунікативні перешкоди, породжувані людськими емоціями, системами цінностей і невмінням слухати співрозмовника;
 - г. немає правильної відповіді.
3. Фізичні бар'єри – це
 - а. комунікативні перешкоди, породжувані людськими емоціями, системами цінностей і невмінням слухати співрозмовника;
 - б. комунікативні перешкоди, що виникають у матеріальному середовищі;
 - в. бар'єри, виникають в результаті обмежень привільного розуміння використаних мовних символів;
 - г. немає правильної відповіді.
4. Нерефлексивне слухання полягає у:
 - а. мінімізації вторгнення в мову партнера та охоплює мінімізацію відповідей і уважне слухання;
 - б. сприйнятті й інтерпретації поведінки інших через призму своєї культури, що виражається в оцінці розбіжностей між етнічними групами за принципом «ми кращі, вони – гірші»;
 - в. встановленні зворотнього зв'язку з партнерами зі спілкування через уточнення, перефразування повідомлень і висловлювань партнера, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації;
 - г. немає правильної відповіді.
5. Рефлексивне слухання полягає у:
 - а. встановленні зворотнього зв'язку з партнерами зі спілкування через уточнення, перефразування повідомлень і висловлювань партнера, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації.
 - б. сприйнятті й інтерпретації поведінки інших через призму своєї культури, що виражається в оцінці розбіжностей між етнічними групами за принципом «ми кращі, вони – гірші»;

- в. мінімізації вторгнення в мову партнера та охоплює мінімізацію відповідей і уважне слухання;
 - г. немає правильної відповіді.
6. Усунути комунікативні бар'єри не можливо шляхом:
- а. пояснювати власні ідеї до початку їх передавання;
 - б. стежити за власними жестами, позами, інтонаціями;
 - в. не встановлюючи якісний зворотний зв'язок;
 - г. немає правильної відповіді.
7. Що не входить до складу основних параметрів бар'єрів?
- а. складові психологічного бар'єру;
 - б. масштаб психологічного бар'єра;
 - в. висота психологічного бар'єра;
 - г. стиль психологічного бар'єра.
8. До бар'єрів на шляху міжособових комунікацій відносять:
- а. перешкоди, що зумовлені сприйняттям;
 - б. незадовільна структура організації.
 - в. інформаційні перевантаження;
 - г. викривлення повідомлень;
9. Назвати чотири рівні нерозуміння.
- а. фонетичний, семантичний, загрозливий, профілактичний;
 - б. стилістичний і логічний, міжособистісний, смисловий;
 - в. фонетичний, семантичний, стилістичний і логічний;
 - г. фонетичний, семантичний, стилістичний, загальний.
10. Які способи подолання 3-х видів комунікативних бар'єрів, які виникають в процесі ділового спілкування та їх модифікації?
- а. "авторитет", "уникнення", і "нерозуміння";
 - б. "уникнення", "відтворення", "зосередження";
 - в. "нерозуміння" "недовіра" "маніпуляція";
 - г. "авторитет", "уникнення", "страх"
11. При яких обставинах виникає бар'єр логічного нерозуміння?
- а. при невідповідності стилю мови людини, що говорить і ситуації спілкування або стилю мови й актуального психологічного стану слухача;
 - б. коли фонетично мова "наша", але по змісту, що передається "чужа";
 - в. якщо людина, на нашу думку, говорить або робить щось, що суперечить логіці.
12. Які дії потрібно застосувати за для подолання семантичного бар'єру?
- а. чітка, розбірлива і достатньо голосна мова, без скоромовки;
 - б. привернути увагу;
 - в. завчасно домовитися про однакове розуміння ключових слів, понять, термінів, якщо потрібно пояснити їх на початку розмови;
 - г. наявність зворотного зв'язку з співрозмовником.
13. Соціальні бар'єри виникають :
- а. коли партнери не знаходять спільної мови через різні погляди, світоглядні уявлення;

- б. у процесі комунікації між людьми, які є носіями однієї мови, але різного соціального статусу;
 - в. в результаті особливих емоційно забарвлених стосунків, що виникли між учасниками комунікації;
 - г. унаслідок різного сприйняття одних і тих самих явищ, тем, феноменів різними людьми в силу особистісних відмінностей.
14. Яке з тверджень є характерним для стилістичних бар'єрів?
- а. неспівпадіння стилю мови комунікатора (відправника) зі змістом повідомлення;
 - б. вкладання різного змісту, використання жаргонів і слешів;
 - в. використання елементів з інших мов і діалектів, дефекти мови і дикції, невизначеність мови, порушення темпу мови, наявність значної кількості звуків і слів-паразитів;
 - г. неспівпадіння норм поведінки керівника і підлеглого.
15. Для яких комунікаційних бар'єрів є характерними проблеми психологічного клімату, відсутність інтересу учасників комунікаційного процесу один до одного і до повідомлення?
- а. змістовних;
 - б. організаційних;
 - в. міжособистісних;
 - г. індивідуальних

3.2 Матеріали для забезпечення і організації індивідуальної роботи студентів

В межах змістових модулів індивідуальна робота може передбачати:

1. Написання реферату (обсягом 10-12 сторінок, структурованим за планом, з використанням наведеного списку літератури).

Реферат. Важливим засобом у засвоєнні знань є написання рефератів та виголошення реферативної доповіді. Тематика рефератів пропонується за визначеними темами практичних занять та СРС. Мета реферативної доповіді полягає у засвоєнні студентами основних аспектів розкритої у реферативному дослідженні теми, формуванні запитань, проведенні дискусії. На практичному занятті рекомендується обговорювати не більше двох рефератів.

Вимоги до реферату: обсяг – 10-12 аркушів формату А4; структура – вступ, основна частина, висновок, список використаних джерел.

У вступі розкривається актуальність теми, визначається мета, в основній частині містяться основні положення дослідження, що розкривають тему, у висновку викладаються основні положення та пропозиції автора, що впливають із розгляду теми. Реферативна доповідь та участь в її обговоренні можуть бути предметом окремого оцінювання викладачем або враховуватись ним при оцінці інших форм контролю.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Спілкування як сприйняття людьми один одного
2. Спілкування як взаємодія
3. Спілкування як обмін інформацією
4. Види спілкування та їх особливості
5. Комунікативні бар'єри та причини їх виникнення
6. Способи подолання комунікативних бар'єрів
7. Особливості професійного спілкування соціального працівника з клієнтами правопорушниками
8. Проблеми спілкування соціального працівника з правопорушником
9. Засоби та бар'єри професійного спілкування між соціальним працівником та особами з алкозалежністю

10. Засоби та бар'єри професійного спілкування між соціальним працівником та особами з наркозалежністю
11. Специфіка професійного спілкування між соціальним працівником та особами з нехімічними формами залежності
12. Специфіка спілкування соціального працівника з потерпілими від насильства
13. Спілкування соціального працівника з клієнтами в системі охорони здоров'я

1.3 Зразок варіанту контрольної роботи

Теоретичні питання

1. Психологічні особливості ділового спілкування
2. Комунікативні бар'єри у професійному спілкуванні та шляхи їх подолання
3. Основні механізми соціальної перцепції

Тести

1. Рефлексивне слухання полягає у:
 - а. Встановленні зворотнього зв'язку з партнерами зі спілкування через уточнення, перефразування повідомлень і висловлювань партнера, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації;
 - б. сприйнятті й інтерпретації поведінки інших через призму своєї культури, що виражається в оцінці розбіжностей між етнічними групами за принципом «ми кращі, вони – гірші»;
 - в. мінімізації вторгнення в мову партнера та охоплює мінімізацію відповідей і уважне слухання;
 - г. Немає правильної відповіді.
2. До психологічних способів впливу одного суб'єкта на іншого виділяють :
 - а. переконання, комунікація, наслідування, шантаж;
 - б. переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування;
 - в. наслідування, симпатія, залякування, переконання;
 - г. психічне зараження, довіра, маніпулювання, переконання.

3. Внутрішнє спілкування – це
- а. бесіда двох або декількох осіб, які говорять поперемінно;
 - б. звичайне звукове розмовне мовлення;
 - в. процес оформлення думки відбувається без її вираження — усного чи письмового;
 - г. немає правильної відповіді.
4. Формальні комунікації поділяються на?
- а. вертикальні, горизонтальні та діагональні;
 - б. вертикальні та горизонтальні;
 - в. вертикальні та діагональні.
5. Із нижчеперелічених виберіть варіанти які є монологічними формами мовлення:
- а. доповідь
 - б. інтерв'ю
 - в. монолог
 - г. усне оповідання
 - д. лекція
 - е. бесіда

IV. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

4.1 Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання результатів навчання та методами демонстрування з навчальної дисципліни є:

- поточний контроль – здійснюється для всіх видів аудиторних занять під час їх проведення. Метою поточного контролю є визначення рівня досягнень дисциплінарних результатів навчання студента за певним розділом (темою) робочої програми дисципліни, практичними заняттями, самостійною роботою;
- проміжний (модульний) контроль має на меті оцінювання знань, умінь та практичних навичок студента, набутих під час засвоєння теоретичного і практичного матеріалу після вивчення логічно завершеної частини навчальної дисципліни;
- підсумковий контроль передбачає комплексне оцінювання рівня сформованості результатів навчання з дисципліни.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: самостійна робота, тестові завдання, реферат, доповідь з презентацією, аналіз конкретних психолого-педагогічних ситуацій.

Знання, вміння та навички студентів оцінюються через визначення якості виконання конкретизованих завдань. Кількісна оцінка певного поточного контролю за конкретним видом навчального заняття визначається як сума балів за окремі види навчальної роботи. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами поточного контролю протягом одного модуля – 50.

Форма модульного контролю: контрольна робота. Передбачає розкриття теоретичних питань і розв'язування тестових завдань. Кожне завдання модульної контрольної роботи (3 теоретичні і 5 тестових завдань) оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума оцінок: теоретична частина – 40 балів (10 балів перше питання та по 15 наступні 2 теоретичні питання); кожне тестове завдання оцінюється в 2 бали (разом за контрольну – 50 балів). Підсумкова оцінка за кожний модуль складається із суми балів за поточне оцінювання і результату модульної контрольної роботи (максимальна оцінка – 100 балів).

Форма підсумкового семестрового контролю: залік в усно-письмовій формі.

Результат підсумкового контролю визначається як середньоарифметичне значення двох модулів. Якщо студент погоджується з набраною кількістю балів, ця оцінка може бути виставлена в екзаменаційну відомість. Якщо студент не отримав достатньої кількості балів (менше 60) або не погоджується з

підсумковою оцінкою, то він складає залік в усній формі. Максимальна оцінка на заліку – 100 балів.

V. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПІДСУМКОВОГО СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ

5.1 Перелік питань, що виносяться на підсумковий та модульний контроль

1. Поняття про спілкування
2. Спілкування в системі міжособистісних і суспільних відносин
3. Структура спілкування
4. Функції спілкування
5. Вербальні засоби комунікації.
6. Основні форми невербальної комунікації: кінесіка; паралінгвістика; проксеміка; візуальне спілкування.
7. Проблеми кодування та декодування інформації за допомогою невербальних засобів комунікації.
8. Функції невербальної комунікації.
9. Сутність спілкування як обмін "діями", організація спільних дій.
10. Співвідношення спілкування та взаємодії.
11. Основні форми організації спільної діяльності та особливості взаємодії при різних типах спільної діяльності.
12. Сутність процесу міжособистісної перцепції
13. Механізми взаємопізнання у процесі спілкування
14. Емпатія. Роль емпатії у спілкуванні
15. Поняття про зовнішні та внутрішні види спілкування в організації
16. Психологічні особливості зовнішніх видів спілкування
17. Поняття про вертикальні та горизонтальні види спілкування
18. Вертикальні види спілкування
19. Горизонтальні види спілкування
20. Поняття про безпосередні та опосередковані види спілкування
21. Поняття про ділове та неділове спілкування
22. Психологічні особливості ділового спілкування
23. Психологічний аналіз управлінського спілкування
24. Поняття про комунікативні бар'єри
25. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів.
26. Основні умови попередження та подолання комунікативних бар'єрів
27. Сценарії віктимної поведінки та можливості реагування на них.
28. Особливості спілкування із жертвами сімейного насильства.
29. Алгоритм спілкування із учасниками шкільного булінгу та мобінгу

5.2 Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Критерії оцінювання теоретичних завдань на модульній контрольній роботі (максимальна кількість за 1 завдання – 10 балів):

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити; 1 – 3 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань; 4 – 6 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні статистичні показники, але здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою; 7 – 9 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією, але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації; 10 балів – студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією.

Критерії оцінювання теоретичних завдань на модульній контрольній роботі (максимальна кількість за 1 завдання – 15 балів)

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити; 1 – 5 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань; 6 – 9 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні статистичні показники, але здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою; 10 – 14 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією, але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації; 15 балів – студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією.

Критерії оцінювання стандартизованих тестових завдань (максимальна кількість за 1 завдання – 2 балів):

0 – студент невірно розв’язав тестове завдання; 2 – студент правильно розв’язав тестове завдання

5.3 Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Підсумковий семестровий контроль з дисципліни «Спілкування у соціальній роботі» здійснюється в усно-письмовій формі за екзаменаційними білетами. Екзаменаційний білет складається з п’яти завдань, що носять стереотипний (3 завдання по 20 балів), тестові завдання (5 завдань по 2 бали) та евристичний характер (1 завдання – 30 балів).

Критерії оцінки стереотипного завдання (максимальна кількість за 1 завдання – 20 балів):

0 балів – студент не розуміє змісту практичного завдання; 1 – 5 бали – розв’язання завдання містить лише формули розрахунків або деякі елементи з окремих тем дисципліни; 6 – 10 балів – завдання вирішено неправильно, але деякі розрахунки відповідають ситуації, що розглядається в завданні; 11 – 15 балів – завдання вирішено частково правильно, висновки носять поверховий характер; 16 – 19 балів – завдання вирішено правильно, у розв’язанні використано весь необхідний статистичний інструментарій, наведені пояснення до розрахунків, зроблені аргументовані висновки, але мають місце деякі неточності в обґрунтуванні відповіді або висновків; 20 балів – завдання виконано бездоганно, якісно оформлено, наведена доцільність використання того чи іншого статистичного інструментарію в аналізі запропонованої ситуації, за результатами розрахунків зроблені аргументований аналітичний висновок та узагальнення.

Критерії оцінювання тестових завдань (максимальна кількість за 1 завдання – 2 балів):

0 – студент невірно розв’язав тестове завдання; 2 – студент правильно розв’язав тестове завдання

Критерії оцінки евристичного завдання (максимальна кількість за 1 завдання – 30 балів):

0 балів – студент не розуміє змісту практичного завдання; 1 – 6 бали – вирішення завдання містить лише формули розрахунків, що не відповідають ситуації, яка розглядається; 7 – 12 балів – завдання вирішено неправильно, але деякі розрахунки відповідають ситуації, що розглядається; 13 – 18 балів – завдання виконано частково правильно, наведена доцільність використання деякого статистичного інструментарію в аналізі запропонованої ситуації, висновки носять поверховий характер; 19 – 24 балів – завдання виконано частково правильно, якісно оформлено, наведена доцільність використання того чи іншого статистичного інструментарію в аналізі запропонованої ситуації, але за результатами розрахунків зроблені не повні аналітичні висновки і мають місце три неточності у розрахунках; 25 – 29 балів – завдання виконано правильно, якісно оформлено, наведена доцільність використання

того чи іншого статистичного інструментарію в аналізі запропонованої ситуації, але за результатами розрахунків зроблені не повні аналітичні висновки і має місце одна неточність у розрахунках; 30 балів – завдання виконано бездоганно, без жодної помилки, якісно оформлено, наведена доцільність використання того чи іншого статистичного інструментарію в аналізі запропонованої ситуації, за результатами розрахунків зроблені аргументовані аналітичні висновки та узагальнення.

Рекомендовані джерела інформації Основна література

1. Войнола Р.Х. Методика викладання дисциплін соціально-педагогічного циклу: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 140 с.
2. Володченко Ж. М., Кондратьєв І.М. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб., НДУ ім. М. Гоголя, 2016. 165 с.
3. Заверико Н.В. Соціальна педагогіка: навч. посіб. Київ: Слово, 2011. 240 с.
4. Карпенко О.Г., Романова Н.Ф. Теорія і практика соціальної роботи: навч. посіб. Київ: Слово, 2015. 408 с.
5. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. Київ: Ельга, Ніка-Центр, 2005. 320 с.
6. Лукашевич М.П., Семигіна Т.В. Соціальна робота: теорія і практика: підручник. Київ: Каравела, 2015.
7. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування): навч. посіб. Київ: Гланік, 2005. 112 с.
8. Максимова Н.Ю., Грись А.М., Манілов І.Ф. Психологічні механізми адаптації девіантів до сучасного соціокультурного середовища: монографія. Київ: Педагогічна думка, 2015. 254 с.
9. Соціальна педагогіка: підручник, 4-те вид./ виправ. доп. та ред. проф. А.Й. Капської. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
10. Зверева І. Д., Безпалько О. В., Харченко С.Я. та ін. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / за заг. ред. І.Д. Зверевої, Г.М. Лактіонової. Київ: Центр навч. літ., 2004. 256 с.
11. Теорія та історія соціального виховання: навч. посіб./ уклад. О.О. Кравченко. Умань: ФОП Жовтий, 2013.
12. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підруч. для вищ. навч. закл. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.
2. Міністерство освіти і науки України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://mon.gov.ua/ua>.
3. Все для студента [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:

<https://www.twirpx.com/>.

4. Правова бібліотека України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:
<http://www.uapravo.com/info/>.

5. Методичний портал [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:
<http://metodportal.net/>.