

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы,

кандидат экономических наук,

доцент кафедры прикладной социальной

психологии и конфликтологии

С.В. Сатикова

«20» апреля 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: ст. преподаватель Кучукова Наталья Юрьевна

Согласовано: доктор психол. наук, проф., зав. кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2022**

## РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

### 1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

#### ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся целостного представления о системе социальных учреждений и развитие профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной конфликтологической деятельности в учреждениях разного типа.

**Задачи дисциплины:**

1. Ознакомить обучающихся с инфраструктурой социальных и раскрыть специфику конфликтологической помощи разным категориям клиентов.
2. Дать представление об основных организационных моделях деятельности социальных учреждений.
3. Сформировать у обучающихся компетенции, необходимые для обоснованного выбора технологий при оказании помощи различным категориям клиентов социальных учреждений с учетом конкретных профессиональных задач.
4. Сформировать у обучающихся компетенции, необходимые для разработки программ индивидуальной и групповой поддержки клиентов социальных учреждений разного типа.

**Содержание дисциплины:**

Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.

Основные организационные модели деятельности социальных учреждений.

Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.

Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.

Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.

### 1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

**Цель<sup>1</sup>:**

Формирование у обучающихся целостного представления о системе социальных учреждений и развитие профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной конфликтологической деятельности в учреждениях разного типа.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Ознакомить обучающихся с инфраструктурой социальных и раскрыть специфику конфликтологической помощи разным категориям клиентов.

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

2. Дать представление об основных организационных моделях деятельности социальных учреждений.
3. Сформировать у обучающихся компетенции, необходимые для обоснованного выбора технологий при оказании помощи различным категориям клиентов социальных учреждений с учетом конкретных профессиональных задач.
4. Сформировать у обучающихся компетенции, необходимые для разработки программ индивидуальной и групповой поддержки клиентов социальных учреждений разного типа.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

### 1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация <b>зачет</b>
					Всего	Виды учебных занятий			Всего учебных занятий		
						Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия			
Очная	2	72	54	28	44	42	16	26		2	
Очно-заочная	2	72	54	42	30	28	12	16		2	

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

### 1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
---	---	---------------------

<p>ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений</p>	<p>ИОПК -4. 1. Использует знания основных технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов. ИОПК -4.2 Реализует и оценивает эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов. ИОПК -4.3. Устанавливает и поддерживает эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> знает основные технологии разрешения межличностных конфликтов.</p> <p><b>На уровне умений:</b> Умеет реализовывать и оценивать эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов.</p> <p><b>На уровне навыков:</b> Владеет способностью устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов.</p>
<p>ОПК-7. Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры</p>	<p>ИОПК -7.1. Использует знания основных профессиональных задач конфликтолога в организациях разного типа. ИОПК -7.2. Анализирует конфликтные ситуации в организациях, дает экспертные заключения о конфликтном потенциале организации, разрабатывает программы конфликтологического сопровождения клиентов и персонала организаций разного типа. ИОПК -7.3. Соблюдает профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает основные профессиональные задачи конфликтолога в социальных учреждениях разного типа.</p> <p><b>На уровне умений:</b> Умеет анализировать конфликтные ситуации, разрабатывать программы конфликтологического сопровождения клиентов и персонала организаций разного типа.</p> <p><b>На уровне навыков:</b> Владеет способностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога</p>

<p>ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах . ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает принципы и технологии профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений</p> <p><b>На уровне умений:</b> Умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах .</p> <p><b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на предупреждение конфликтов между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг.</p>
--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.	10	2	4		4	
Тема 2	Основные организационные модели деятельности	12	2	4		6	

	социальных учреждений.						
Тема 3	Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.	16	4	6		6	
Тема 4	Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.	16	4	6		6	
Тема 5	Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.	16	4	6		6	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.	10	2	2		6	
Тема 2	Основные организационные модели деятельности социальных учреждений.	12	2	4		6	
Тема 3	Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.	14	2	2		10	
Тема 4	Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.	16	2	4		10	
Тема 5	Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.	18	4	4		10	

	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>		<b>42</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

**Тема 1. Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.**

Система социального обслуживания населения в современной России. Основные типы социальных учреждений, специфика их деятельности. Понятие «получатель услуг», его нормативно-правовое обоснование. Соотношение понятий «получатель услуг» и «клиент». Классификация клиентов, признающихся нуждающимися в социальном обслуживании. Основные категории клиентов-получателей социальных услуг и специфика оказания им конфликтологической помощи.

**Тема 2. Основные организационные модели деятельности социальных учреждений.**

Нормативно-правовые основания различных организационных подходов в учреждениях социальной сферы. Наиболее распространенные организационные модели и их влияние на функционирование учреждений разного типа. Сравнительный анализ организации конфликтологических служб в государственных учреждениях и НКО. Клиент-центрированный подход в работе с клиентами.

### **Тема 3. Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.**

Основные социально-психологические услуги, предоставляемые клиентам социальных учреждений. Конфликтологическая помощь в рамках предоставления социально-психологических услуг Индивидуальная работа с различными категориями клиентов, находящихся в трудных жизненных ситуациях. Групповые конфликтологические методы. Современные социально-ориентированные технологии помощи, в том числе, конфликтологической (дигитальные, нарративные и др.), направленные на активизацию личностных ресурсов клиентов.

### **Тема 4. Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.**

Основные подходы к сопровождению клиентов, находящихся в трудных жизненных ситуациях или социально опасном положении. Специфика конфликтологического сопровождения в Комплексных центрах социального обслуживания населения, Центрах социальной помощи семье и детям, Кризисных центров и других социальных учреждениях. Взаимодействие различных учреждений и работа междисциплинарных команд специалистов в процессе комплексного сопровождения клиентов.

### **Тема 5. Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.**

Пошаговый алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи клиентам учреждений системы социального обслуживания населения. Цели, задачи, основные этапы реализации программ. Специфика планирования программ для различных категорий клиентов и типов учреждений. Различия программ, реализуемых в государственных учреждениях и в социально ориентированных НКО. Основные критерии оценки результатов реализации программ и эффективности, включенных в них мероприятий.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

## **ТЕМА: ИНФРАСТРУКТУРА СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ И СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ КЛИЕНТАМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ РАЗНОГО ТИПА.**

**Цель** - способствовать формированию у обучающихся компетенций в области конфликтологической помощи в учреждениях социального обслуживания населения.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные типы учреждений системы социального обслуживания населения, предоставляющие конфликтологическую помощь в рамках социально-психологических услуг.
2. Специфика конфликтологической помощи клиентам социальных учреждений разного типа.
3. Конфликтологическая помощь в сфере социальной работы с приемными семьями.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

## **ТЕМА: ОСНОВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МОДЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.**

**Цель** – ознакомить обучающихся с современными подходами и моделями к организации конфликтологических служб в социальных учреждениях разного типа.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Классические и современные организационные модели.
2. Особенности организации работы конфликтологических службы в государственных учреждениях и НКО.
3. Клиент-центрированная модель конфликтологической помощи.
4. Нарративный подход: возможности использования в конфликтологии.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

## **ТЕМА: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ПРАКТИКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.**

**Цель** – конкретизировать содержание социально-психологических услуг и закрепить знания обучающихся о современных технологиях конфликтологической помощи клиентам социальных учреждений.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Содержание социально-психологических услуг и функционал психолога социальной сферы: основные направления деятельности и реализуемые технологии.
2. Специфика индивидуальной работы с клиентами социальных учреждений.
3. Мотивационное и равное консультирование в работе с наиболее сложными категориями клиентов. Конфликтологический компонент мотивационного и равного консультирования.
4. Новейшие социально-ориентированные технологии конфликтологической помощи (дигитальные, нарративные и др).

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

##### **ТЕМА: ПОДДЕРЖКА И КОМПЛЕКСНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ РАЗРЕШЕНИЯ И (ИЛИ) УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

**Цель** - расширить знания обучающихся о комплексном сопровождении как технологии активизации ресурсного потенциала клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие комплексного сопровождения клиентов. Роль конфликтологической помощи в рамках комплексного сопровождения.
2. Ресурсно-адаптационный подход в работе с различными категориями клиентов социальных учреждений.
3. Деятельность междисциплинарных команд специалистов в процессе комплексного сопровождения клиентов.
4. Организация групп взаимопомощи для различных категорий клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

##### **ТЕМА: АЛГОРИТМ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ И ГРУППОВОЙ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ РАЗНОГО ТИПА.**

**Цель** - способствовать формированию у обучающихся профессиональных компетенций в области разработки программ конфликтологической помощи для различных категорий клиентов.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Структура программ психологической помощи и поддержки клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации.
2. Специфика программ для различных категорий клиентов.
3. Планирование реализации программ.
4. Специфика разработки и внедрения программ в государственных учреждениях и НКО.

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

##### **1. Интерактивное занятие к теме «Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений».**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных профессиональных ситуаций с целью анализа обучающимися проблем клиентов, предложения альтернативных

вариантов поведения в сложной ситуации и выбора оптимальных решений. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Предусмотрена работа нескольких студенческих мини-групп, по 4-6 человек в каждой, которые знакомятся с содержанием ситуации, обсуждают ее и готовят ответы на сформулированные преподавателем вопросы. Результаты обсуждения в форме «решений» презентуются каждой группой и комментируются преподавателем.

По предложенным кейсам обучающимся предлагается выработать пакет рекомендаций, включающий:

- анализ социальных рисков, возникающих в связи с конкретной ситуацией;
- описание технологий, позволяющих разрешить проблему.

## **2. Интерактивное занятие к теме «Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов».**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется представление и обсуждение аналитических работ обучающихся. Это форма интерактивных занятий, которая предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов.

На занятии предусмотрена работа в малых группах. В каждой из них обсуждается специфика социальных проблем и потребностей различных категорий клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении. По результатам аналитической работы каждая из малых групп представляет краткий доклад и презентацию. Критериями оценки студентов, участвующих в выполнении задания являются активность в обсуждении, выполнение конкретных задач (формулирует тезисы доклада, выступает с речью, подготавливает визуальный материал, отвечает на вопросы преподавателя).

## **3. Интерактивное занятие к теме «Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа».**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется работа в командах по составлению программ индивидуальной и(или) групповой конфликтологической помощи клиентам, находящимся в трудных жизненных ситуациях. На первом этапе команды обсуждают цели, задачи и ожидаемые результаты программ, предназначенных для различных категорий клиентов. Далее обучающимся предлагается разработать в командах программу, следуя алгоритму, изученному на предшествующем лекционном занятии. Каждая команда представляет свою программу, после презентации проводится обсуждение.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом;

	- в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип интерактивности;
- принцип субъект-субъектного взаимодействия.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе обучающихся в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения обучающимися самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с литературными источниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;

- решение практических задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- практические работы.

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения новых знаний, умений и навыков без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы обучающиеся должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом.

### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная

работа»).

**Оформление самостоятельной работы:**

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом

углу.

**3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

**Самостоятельная работа к теме 1. Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.**

1. На основании анализа двух официальных сайтов специализированных учреждений социального обслуживания населения описать основные направления психологической помощи клиентам.

2. Составить перечень категорий клиентов социальных учреждений, дать краткую характеристику основных психологических проблем, с которыми они сталкиваются. Представить работу в форме таблицы.

**Самостоятельная работа к теме 2. Основные организационные модели деятельности социальных учреждений.**

1. Провести сравнительный анализ основных подходов в психологии социальной сферы, выбрать наиболее интересный для себя, аргументировать свой интерес. Представить результаты работы в форме эссе.

2. Составить аннотированную библиографию литературных источников по общим подходам к организации психологической помощи в учреждениях социальной сферы.

**Самостоятельная работа к теме 3. Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.**

1. Проанализировать основные психологические проблемы, характерные для различных категорий клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении. На основании проведенного анализа составить таблицу.

2. Подготовить краткий конспект по социально-психологическим характеристикам и основным проблемам, обуславливающим потребность различных категорий клиентов в социальном обслуживании.

**Самостоятельная работа к теме 4. Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.**

1. Проанализировать случай из практики (кейс), предложенный преподавателем.
2. Подобрать технологии для активизации личностного и социального потенциала конкретной категории клиентов.

**Самостоятельная работа к теме 5. Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.**

1. Разработать примерную программу мероприятий для одной из категорий клиентов в трудной жизненной ситуации.
2. Подготовить календарный план мероприятий. Оформить работу в виде таблицы.

**3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

**РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

**4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования

компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

### **Шкала оценивания для зачета**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по программе тренинговой подготовки относится промежуточная аттестация в форме зачета.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по программе;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность практических навыков;

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Оценка «отлично» выставляется, когда обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи: знает инфраструктуру и основные типы учреждений системы социального обслуживания населения; верно характеризует категории клиентов, находящихся в трудных жизненных ситуациях; демонстрирует глубокое знание современных подходов в конфликтологии и базовых моделей конфликтологической помощи; адекватно и полно обосновывает выбор методов и технологий при планировании работы с клиентами; грамотно применяет алгоритм составления программ конфликтологической помощи клиентам; свободно владеет навыками презентации программ, точно и аргументировано отвечает на дискуссионные вопросы.

Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации.. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

### **ХОРОШО (4 балла)**

Оценка «хорошо» выставляется, когда обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины: знает типы учреждений системы социального обслуживания населения и основные категории клиентов, находящихся в трудных жизненных ситуациях, однако допускает при их характеристике неточности; демонстрирует уверенное, но недостаточно глубокое знание современных подходов в конфликтологии и базовых моделей конфликтологической помощи; не вполне адекватно обосновывает выбор методов и технологий при планировании индивидуальных и (или) групповых программ для клиентов, допускает неточности при использовании алгоритма составления программ конфликтологической помощи клиентам; испытывает незначительные затруднения в процессе презентации программ, недостаточно полно и аргументировано отвечает на дискуссионные вопросы.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом

примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Оценка «удовлетворительно» выставляется, когда обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины: может охарактеризовать не все типы учреждений системы социального обслуживания населения; демонстрирует поверхностное знание современных подходов в конфликтологии; допускает неточности при обосновании выбора методов и технологий при планировании индивидуальных и (или) групповых программ помощи при разрешении или урегулировании конфликтов; недостаточно уверенно применяет алгоритм составления программ, испытывает значительные затруднения в процессе их презентации, не готов к аргументированным ответам на дискуссионные вопросы.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Оценка «удовлетворительно» выставляется, когда обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий: неверно характеризует типы учреждений системы социального обслуживания населения, специфику их деятельности и основные категории клиентов, находящихся в трудных жизненных ситуациях; демонстрирует незнание современных подходов в конфликтологии и базовых моделей конфликтологической помощи; не готов к адекватному обоснованию выбора методов и технологий при планировании индивидуальных и (или) групповых программ конфликтологической помощи клиентам; совершает серьезные ошибки при использовании алгоритма составления программ; не обладает сформированными навыками презентации программ, не использует профессиональную аргументацию при ответе на дискуссионные вопросы.

Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### 4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

	<b>Тема (раздел) дисциплины</b> (указывается номер темы, название)	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1.	Инфраструктура системы социальных учреждений и специфика конфликтологической помощи клиентам в учреждениях разного типа.	
Тема 2.	Основные организационные модели деятельности социальных учреждений.	
Тема 3.	Современные технологии конфликтологической помощи в практике работы с клиентами социальных учреждений.	
Тема 4.	Поддержка и комплексное сопровождение различных категорий клиентов в процессе разрешения и (или) урегулирования конфликтов.	
Тема 5.	Алгоритм разработки программ индивидуальной и групповой конфликтологической помощи для клиентов социальных учреждений разного типа.	

#### 4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

По дисциплине «Основы деятельности социальных учреждений» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Рубежный контроль по дисциплине проводится в середине семестра в форме теста минимальной компетентности.

Тест содержит 20 закрытых тестовых вопросов, критерием прохождения теста является 80% правильных ответов.

#### 4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

##### Примерные вопросы к зачету:

1. Инфраструктура системы социальных учреждений.
2. Типология клиентов социальных учреждений (получателей социальных услуг).
3. Специфика конфликтологической помощи различным категориям клиентов в условиях учреждений системы социального обслуживания населения.
4. Основные организационные модели в учреждениях социальной сферы.
5. Конфликтологические аспекты кейс-менеджмента (работы со случаем).
6. Клиент-центрированная модель организации службы разрешения и (или) урегулирования конфликтов.

7. Организация групп взаимопомощи для клиентов социальных учреждений.
8. Особенности поведения в конфликте клиентов, относящихся к различным категориям социально уязвимых граждан.
9. Конфликтологическая служба в Кризисных центрах.
10. Конфликтологическая служба для замещающих семей в профильных социальных учреждениях.
11. Возможности использования дистанционных форм конфликтологической помощи людям с ограниченными возможностями с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.
12. Комплексное сопровождение клиентов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и конфликтологическая помощь как его интегральная часть.
13. Работа конфликтолога в межведомственной команде.
14. Возможности использования дигитальных и нарративных технологий в конфликтологии.
15. Основные направления конфликтологической помощи семьям групп социального риска.
16. Консультирование и конфликтологическая помощь лицам, затронутым проблемой химической зависимости.
17. Этические и деонтологические аспекты работы конфликтолога в социальных учреждениях.
18. Технологии активизации личностных ресурсов различных категорий клиентов в контексте помощи в разрешении и (или) урегулирования конфликтов.
19. Мотивационные методы активизации ресурсного потенциала клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации.
20. Алгоритм разработки индивидуальных и (или) групповых программ конфликтологической помощи.

**Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**Тест 1.** Выберите правильный вариант ответа

**Какой тип социальных учреждений в наибольшей степени подходит для предоставления конфликтологических услуг семьям, затронутым проблемой насилия:**

- 1) Центр социальной помощи семье и детям
- 2) Центр содействия семейному воспитанию
- 3) **Кризисный центр**

**Тест 2.** Выберите правильный вариант ответа

**Комплексное сопровождение семей и несовершеннолетних в социально опасном положении осуществляется на основе:**

- 1) **Межведомственного взаимодействия**
- 2) Принципа адресности предоставления социальных услуг
- 3) Территориальной доступности услуг для граждан

**Пример типового практико-ориентированного задания**

***Типовое задание 1.***

Опишите специфику конфликтологической помощи различными категориями семей в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении.

Вопросы и задания

1. Перечислите категории семей, дайте характеристику их основных проблем и потребностей.
2. Назовите основные формы и направления конфликтологической помощи для перечисленных категорий семей.
3. Охарактеризуйте основные технологии конфликтологической помощи, применяемые в работе с семьями в трудной жизненной ситуации.

***Типовое задание 2.***

Подберите технологии и методики для программы индивидуальной и (или) групповой конфликтологической помощи.

Вопросы и задания

1. Выберите форму конфликтологической помощи – индивидуальную или групповую, либо их сочетание.
2. Составьте план основных мероприятий по разрешению и (или) урегулированию конфликта для конкретной категории клиентов.

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

**Адаптационный потенциал личности** - совокупность ресурсов, как внутрисемейных, так и внешних, позволяющих клиенту преодолевать кризисные ситуации и иные обстоятельства, нарушающие его жизнедеятельность.

**Бессознательные мотивы поведения** – одно из основных понятий психодинамического подхода и диагностической школы в социальной работе, обозначающее неосознаваемые побуждения, которые обуславливают определенные эмоциональные реакции и поступки человека.

**Гуманистический подход** - направление в психологии и социальной работе, в центре внимания которого находится здоровый, творческий, целостный человек. Представители данного направления подчеркивают уникальность каждого человека и делают упор на самоактуализации и развитии личностного потенциала.

**Жизненный кризис** – любая жизненная ситуация, в которой индивид или семья сталкиваются с труднопреодолимыми препятствиями в реализации значимых функций и не могут справиться с ними с помощью привычных действий и средств.

**Индивидуальная коррекция поведения** – комплекс технологий, направленных на конструктивное изменение психологических черт личности, ее поведенческих характеристик, особенностей взаимодействия с социальным окружением и, частично, самой социальной среды. В основе коррекции лежит восстановление механизмов социально-психологической адаптации личности.

**Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ)** – документ, содержащий комплексный план мероприятий, разработанный учреждением социального обслуживания для клиента, в котором указываются формы, виды, объем социальных услуг, а также сроки их предоставления.

**Клиент-центрированный подход** – модель помогающей деятельности, разработанная К. Роджерсом. Применяется в психологии, социальной работе, где чаще носит название личностно-ориентированного подхода, а также может быть использована при разрешении и (или) урегулировании конфликта. В основе лежит представление об эмпатии, безусловном принятии личности клиента и психологической конгруэнтности профессионального помощника как главных детерминантах эффективной работы.

**Кризисный подход в социальной работе** – модель оказания социальной помощи и поддержки, основанная на экстренном вмешательстве в ситуацию, представляющую серьезную угрозу для клиента, и незамедлительном предоставлении ему жизненно важных ресурсов.

**Личностное развитие** - ключевое понятие в психологии социальной работы, характеризующее динамику конструктивных изменений клиента, раскрытие его внутреннего потенциала и процесс обретения человеком социальной автономии и зрелости.

**Мотивационное интервью** – метод консультирования, направленный на поддержание устойчивой мотивации клиента к последовательному решению социальных проблем и преодолению обстоятельств, нарушающих нормальную жизнедеятельность.

**Нарративный подход** – современное, активно развивающееся направление психологической помощи, вышедшее из практики социальной работы. В центре внимания находятся человек, семья и сообщество как творцы собственного «жизненного повествования» (нарратива), способные справляться с самыми сложными проблемами, меняясь внутренне и конструируя новую социальную реальность.

**Полустационарное обслуживание** – форма предоставления социальных услуг, предполагающая периодическое пребывание клиентов в учреждении социального обслуживания в дневное время (до четырех часов, либо свыше четырех часов).

**Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)** – синдром, формирующийся как реакция человека на травматический стресс; проявляется в форме стойкой психической дезадаптации и сопровождается серьезными нарушениями социального поведения. Требуется коррекционного вмешательства. Характерен для ряда клиентских групп, получающих психологическую помощь в рамках социального обслуживания населения.

**Психическая травма** – глубокое потрясение, травматический стресс, вызванные угрозой жизни, физическому и психическому здоровью, социальному благополучию самого индивида, либо его близких.

**Психодинамическое направление в помогающей деятельности** - совокупность подходов, базирующихся на принципах различных школ психоанализа. В центре внимания бессознательные механизмы психики, их влияние на внутриличностные процессы и социальное поведение. Лежит в основе диагностической школы социальной работы.

**Психодрама** – одна из фундаментальных школ глубинной психологии. В рамках психодрамы клиент достигает исцеления от психических страданий и избавляется от поведенческих проблем, благодаря переживанию катарсиса в процессе проигрывания травматических ситуаций.

**Психокоррекционная группа** - искусственно созданная малая группа, объединенная целью восстановления психического равновесия участников, овладения коммуникативными и другими социальными навыками, а также изменения деструктивных форм поведения в процессе межличностного взаимодействия.

**Психокоррекция семейных отношений** - особая форма психологической помощи, ориентированная на решение проблем во взаимоотношениях, разрешение семейных конфликтов и восстановление нормального функционирования семейной системы.

**Психологический анамнез** – сбор информации об истории индивидуального и социального развития клиента (семьи). Изучается в процессе первичной диагностики при помощи методов беседы и интервью, с целью постановки психологического диагноза.

**Психологический диагноз** - определение совокупности индивидуально-психологических и социально-средовых факторов, лежащих в основе личностных и поведенческих нарушений.

**Психосоциальное здоровье** – состояние, при котором человек эффективно регулирует свое психическое состояние, поддерживая чувство внутреннего равновесия, и, одновременно, готов к социальным действиям, адекватным внешне-средовым условиям; тесно взаимосвязано с социально-психологической адаптацией.

**Самоактуализация** - максимально полное использование человеком своих возможностей, способностей и талантов. Жизнь в процессе самоактуализации предельно интенсивна, насыщена, осмыслена. Отсутствие влияния серьезных внутриличностных конфликтов на психическое состояние и поведение дает возможность личности раскрыть свой потенциал.

**Социально-психологическая дезадаптация** – нарушение действия механизмов приспособления личности (семьи) к условиям социальной среды, которое выражается в общей социальной дезориентации, стойком ухудшении эмоционального состояния человека (или межличностных отношений в семье), поведенческих отклонениях. Часто развивается на фоне стрессов и кризисных ситуаций.

**Социодрама** – технология групповой коррекции, основанная на ролевой игре (обмене ролями между членами группы). Позволяет эффективно диагностировать и разрешать проблемы межличностных отношений и достигать конструктивных изменений во взаимодействии индивида, семьи или группы с широким социальным окружением.

**Стационарное социальное обслуживание** – форма обслуживания получателей услуг, в том числе, несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении или детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в круглосуточном режиме, с предоставлением временного проживания (приют, социальная квартира; социальная гостиница) и питания.

**Триада К. Роджерса** – три свойства личности, которые должны быть присущи представителям помогающих профессий: эмпатия; безусловное принятие клиента

(безоценочность); собственная психологическая конгруэнтность. Они позволяют поддерживать у клиента чувство доверия и безопасности.

**Трудная жизненная ситуация** – обстоятельства, затрудняющие нормальную жизнедеятельность, с которой индивид или семья не могут справиться самостоятельно.

**Цифровые (дигитальные) технологии в консультировании и психокоррекции** – новейшие направления и методы помощи клиентам с использованием компьютерных технологий. Все их можно подразделить на две группы: дистанционная психологическая помощь (консультирование); цифровые методы терапии творчеством (например, создание фото- или анимационных иллюстраций для проведения психологического сторителлинга).

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

## РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5
<b>Основная литература</b>						
1	Зимарева Т.Т. Психология жизненных ситуаций : учебное пособие / Т.Т. Зимарева. М.: Флинта, 2019. - 156 с. - ISBN 978-5-9765-2080-6. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/344745/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/344745/reading</a>	+	+	+	+	-
2	Конфликтология в социальной работе: учебник / Е.Г. Сорокина, В.Н. Шаленко, С.Н. Козловская [и др.]. - Москва : Российский государственный социальный университет, 2020. - 432 с. - ISBN 978-5-7139-1134-8. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/351778/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/351778/reading</a>	+	+	+	+	+
3	Фирсов, М. В. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики : учебное пособие для вузов / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05262-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468641">https://urait.ru/bcode/468641</a>	+	+	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>						
1	Анцупов, А. Конфликтология: Учебник для вузов. 7-е изд. / А. Анцупов, Анатолий Ш. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - ISBN 978-5-4461-1423-8. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading</a>	-	-	-	+	+
2	Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477455">https://urait.ru/bcode/477455</a>	+	+	+	+	+

3	Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469094">https://urait.ru/bcode/469094</a>	+	+	+	+	+
4	Сережко, Т. А. Психология социальной работы : учебное пособие для вузов / Т. А. Сережко, Т. З. Васильченко, Н. М. Волобуева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01967-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471348">https://urait.ru/bcode/471348</a>	-	-	+	+	+

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Агентство социальной информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.asi.org.ru>
2. Социальная работа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://soc-work.ru>
3. ССОПиР [Электронный ресурс]: союз социальных педагогов и социальных работников. – Режим доступа: <http://ssopir.ru>

## 6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)