



Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Братский педагогический колледж
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего
образования
«Братский государственный университет»

МДК 01.02. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНО– ПРАВОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

сборник практических заданий и ситуационных задач

для студентов
очной и заочной формы обучения
специальности
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Составитель: Хохлова А.Т.

Братск, 2021

Сборник практических заданий и ситуационных задач.
Методическое пособие для самостоятельной и урочной работы
обучающихся. / Сост. А.Т. Хохлова. - Братск, 2021. – 19 с.

В методическом пособии представлены практические задания, практические задачи, ситуационные задания. Данный практический материал может быть использован во время урока, а также как самостоятельный вид деятельности. Предназначен для студентов очной и заочной форм обучения по специальности 40.02.01 Право и социальное обеспечение

Печатается по решению научно-методического совета
Братского педагогического колледжа ФГБОУ ВО «БрГУ»
665709, г. Братск, ул. Макаренко, 40

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В соответствии с рабочими программами в рамках междисциплинарного курса МДК 01.02. Психология социально – правовой деятельности обучающиеся выполняют практические задания, и решают ситуационные задачи. Целью настоящего пособия является оказание помощи обучающимся в изучении важнейших вопросов междисциплинарного курса, а также облегчении поиска нормативного материала и литературы, необходимых для выполнения типовых практических заданий.

Ситуационные задачи и критические случаи (далее - задачи), как правило, составлены на основе реальных социальных ситуаций, или спорных дел. Условия задач включают все фактические обстоятельства, необходимые для вынесения определенного решения по спорному вопросу, сформулированному в тексте задач.

Помимо прямо поставленного вопроса при решении задач могут возникать дополнительные вопросы, которые обучающиеся должны также продумать. Следует подчеркнуть, что условия задач формулируются таким образом, чтобы обучающиеся могли разрешить все возникающие вопросы, опираясь на нормативные акты изучаемой темы, а также уже пройденный материал.

При решении задач, и выполнении практических заданий, обучающиеся могут обращаться к таким официальным изданиям: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», пользоваться данными информационно-поисковых систем «Консультант плюс», «Юрист» и другие.

Сборник заданий предназначен для выполнения самостоятельной работы студентами очной и заочной формы обучения, изучающими междисциплинарный курс «Психология социально-правовой деятельности».

Данная методическая разработка является неотъемлемой частью учебного процесса по организации самостоятельной работы обучающихся, составной единицей учебно-методического комплекса по дисциплине и направлена на реализацию самостоятельной работы обучающихся и во время урочной деятельности предусмотренной рабочей программой учебной дисциплины.

Сборник позволит студентам самостоятельно выполнять работы дома, используя техническую и справочную литературу. Это дает возможность студентам более глубоко изучить теоретический материал и развить критическое мышление.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практическое задание №1. Эффективным направлением в работе с пожилыми людьми является семейное психологическое консультирование. Зрелые и молодые члены семьи должны знать психологические особенности старости и старения. Подготовьте беседу с молодыми членами семьи пожилого человека, в которой Вам надо рассказать об особенностях его эмоциональных переживаний.

Практическое задание № 2. Подготовьте беседу с членами семьи инвалида, в которой Вам надо рассказать об особенностях его эмоциональных переживаний.

Практическое задание 3. Выполните методику и сделайте анализ метода опосредованного запоминания и объясните возможности его использования для инвалидов и лиц пожилого возраста.

Инструкция: «Вам будет предложен для запоминания перечень слов и словосочетаний. Перечень этот большой, и с первого предъявления его трудно запомнить. Однако для облегчения запоминания Вы можете сразу после предъявления слова или словосочетания выполнить в качестве узелка на память то или иное изображение, которое затем поможет Вам воспроизвести предъявленный материал.

Качество рисунка не имеет никакого значения. Помните, что этот рисунок Вы выполняете для себя в целях облегчения запоминания. Каждое изображение должно соответствовать номеру предъявляемого слова».

После предъявления инструкции учащимся зачитывают слова, очень четко и один раз, поочередно с интервалом не более 30 секунд. Перед каждым словом или словосочетанием называется его порядковый номер, который записывается учащимися, а затем уже выполняется рисунок. Воспроизведение предъявленного словесного материала может быть осуществлено спустя один час и более.

1. Веселый праздник; 2. Тяжелая работа; 3. Развитие;

4. Дружба; 5. Богатство; 6. Отчаяние; 7. Печаль; 8. Глухая старуха; 9. Счастье; 10. Страх; 11. Смелый поступок;

12. Вкусный ужин; 13. Ядовитый вопрос; 14. Неизвестность; 15. Разлука.

Практическое задание 4. Определите, какой стратегии старости придерживаются лица, описанные в представленных ниже отрывках:

а) М.М. Пришвин, например, писал: «Неважно прошло у меня и детство, и отрочество, и юность, и вся молодость — все суета. Но старости начало (65 лет) меня радует...»

б) Мартин Лютер «Старость — это живая могила».

в) французский писатель Андре Моруа: «Старость - это дурная привычка, для которой у активных людей нет времени».

г) Л.Н. Толстого «Смерть Ивана Ильича»: «...Он стал перебирать в воображении лучшие минуты своей приятной жизни. Но - странное дело — все эти лучшие минуты приятной жизни казались теперь совсем не тем, чем казались они тогда. Все — кроме первых воспоминаний детства. Там, в детстве, было что-то такое действительно приятное, с чем можно было жить, если бы оно вернулось. Но того человека, который испытывал это приятное, уже не было: это было как бы воспоминание о каком-то другом человеке. Как только начиналось то, чего результатом был теперешний он, Иван Ильич, так все казавшиеся тогда радости теперь на глазах его таяли и превращались во что-то ничтожное и часто гадкое. И чем дальше от детства, чем ближе к настоящему, тем ничтожнее и сомнительнее были радости... Женитьба... так нечаянно и разочарование... и чувственность, притворство! И эта мертвая служба, и эти заботы о деньгах, и так год, и два, и десять, и двадцать — и все то же. И что дальше, то мертвее. Точно равномерно я шел под гору, воображая, что иду на гору. Так и было. В общественном мнении я шел на гору, и ровно настолько из-под меня уходила жизнь... Так что ж это? Зачем? Не может быть. Не может быть, чтоб так бессмысленна, гадка была жизнь...»

д) Л. Сенека, нужно стараться, «чтобы жизнь наша, подобно драгоценности, брала не величиной, а весом. Будем мерить ее делами, а не сроком.. Зачем ты спрашиваешь меня, когда я родился? Возраст принадлежит к числу вещей внешних. Требуя от меня, чтобы я не провел свой бесславный век, как в потемках, чтобы я жил, а не тащился мимо жизни. Ты спрашиваешь меня, каков самый долгий срок жизни? Жить, пока не достигнешь мудрости, не самой дальней, но самой великой цели.

е) Илья Ильич Обломов ввиду близкого конца «становился все молчаливее и задумчивее, иногда даже плакал. Он предчувствовал близкую смерть и боялся ее».

ж) «Очень многие мои сверстницы- бывшие подруги и приятельницы- не смогли принять происшедших с ними перемен, своей беспомощности. Ведь по сравнению с тем, чем мы были 10 лет назад, мы выглядим просто дряхлыми развалинами. Некоторые погрязли в семейных делах детей и внуков и полностью зависят от них не только материально. Другие не вынесли одиночества. Наследники выросли и оставили их наедине со старостью, болезнями, проблемами.

з) Моя старость, я поняла, - это просто новое для меня время, новый этап в жизни. В нем есть свои трудности, конечно. И Господь распорядился так, что обычно этих трудностей гораздо больше, чем в других возрастах. Они тяжелее переносятся. Но как раз теперь очень важно понять и определить для себя смысл дальнейшей жизни. Благодаря воле Божьей у меня получается не заблудиться в потемках». Ж., 68 лет.

и) «Я стала старая. Нет интереса к жизни, нет желания разговаривать с кем-либо. А вообще все время думаю. Что осталась одна, не с кем поговорить. Плакать все время хочется. Не знаю почему, но хочется». Ж., 73 года.

к) «Я думаю, что будет лучше, если я скорее умру. Вы у меня уже все забрали. А тебе еще комната моя нужна? Ты меня со свету сжить хочешь. Вы все хотите от меня избавиться. Хорошо. Я все сделаю, как вы хотите!» Ж., 76 лет.

л) «Трудности моего возраста? А их вроде бы и нет. Пенсию недавно прибавили. Дети помогают. А вообще семья очень дружная. Все друг друга уважают и любят. Мы все выходные вместе проводим, на дачу ездим. Дети меня очень любят и уважают, поэтому трудностей и не возникает. Представляете, я даже по дому почти ничего не делаю. Только готовлю и с внучкой сижу. Единственная трудность — здоровье. Ну ничего, и хуже бывает. А молодость у меня была очень трудная. Жила в деревне очень бедно, денег не хватало. На дворе держали и коров, и кур, и поросят. А заколоть не могли — все отдавали в колхоз. Я сама то рожь молотила, то дрова колола. А в войну мне было 25 лет — траншеи копала. Когда появились дети, самая главная проблема была их накормить. Но, несмотря ни на что, я считаю, что жизнь удалась. У меня золотые дети и любящие внуки. Муж был очень хорошим. Очень меня любил. Вообще я считаю, себя очень счастливой и мне в жизни очень повезло». Ж., 74 года.

м) «Да. Я счастливый человек. Я много видел в жизни, я испытал много счастливых моментов. Я счастлив, что встретил твою бабушку. У

нас была счастливая жизнь. Мы родили двух прекрасных дочерей. Я люблю свою работу. И я честно, не кривя душой, и с гордостью могу сказать: в своей области я много сделал. Твой дед, между прочим, плотину построил...» М., 62 года.

н) «Совсем не нужна я стала. У них своих забот много, зачем им про бабушку думать. Всю свою жизнь дочери отдала. А она что? Они все только и ждут, пока я помру. На похороны мои-то от радости точно придут». Ж., 67 лет.

о) «Ты понимаешь, как меня недавно обидели. Гуляю я в скверике со своей черепахой. Немножко задремал. Вдруг слышу: "Эй, старикашка, не спи, проспшишь свою черепаху". Я огляделся по сторонам, где же старикашка. Никого нет. Значит, это мне кричали. Но какой же я старикашка? Мы сейчас получаем Государственную премию в группе из трех человек. Старшему — 96, среднему — 92, я — самый молодой. Они меня мальчишкой считают». М., 72 года.

п) «Нужно сохранять молодость души. Нельзя ныть, постоянно находиться в плохом настроении. Нельзя говорить постоянно о болезнях. Нужно откидывать все это. Думать о хорошем. Читать книги и смотреть фильмы, которые отвечают интересам молодых. Тогда душа как-то не стареет». Ж., 64 года.

Практическое задание 5. Люди всех возрастов, как правило, связывают с пожилыми людьми больше отрицательных стереотипов, а с молодыми - положительных. Запишите положительные и отрицательные стереотипы восприятия пожилых людей. Ответьте на вопрос: Какие пагубные последствия могут привести в жизнь людей старшего возраста отрицательные и положительные стереотипы?

Практическое задание 6. Соотнесите описания особенностей общения с соответствующими им возрастными периодами: старости и молодости.

- а) Общение в этом возрасте обладает особой значимостью по сравнению с другими возрастными периодами. Потому что многие исследователи считают, что наличие у человека выраженного социального интереса и включенность его в широкие социальные связи коррелируют с замедленными темпами старения и с физическим здоровьем.
- б) Это последний возраст расширения круга общения. На этот возраст приходится так называемый пик межличностного общения. На

активность общения в этом возрасте влияет также общественный стереотип восприятия. Это «беззаботный, веселый человек, плохо материально обеспеченный, имеет много друзей, успеваает, и учиться, и общаться». Важную роль в общении начинает играть обмен информацией.

- в) Существует точка зрения, что к этому возрасту человек частично теряет способность к глубоким контактам и круг его общения обязательно сужается. Однако это далеко не всегда так. Общение людей этого возраста, с одной стороны, является продолжением основных тенденций общения предыдущих возрастов, с другой - определяется успешностью адаптации к своему возрасту, т. е. удовлетворенностью настоящим.
- д) Если в течение жизни человек выработал зрелые контакты с окружающими, то и в этом возрасте он будет сохранять возможность удовлетворения потребности в эмоциональных контактах. Те же, кто не умел достигать близости в общении в предыдущие возраста или входил с окружающими в частые конфликты, вероятнее всего, будут страдать от недостатка общения в своем возрасте.
- е) Это период завершения процесса отделения человека от семьи. Теперь происходит не только эмоциональное, но и реальное отделение, которое необходимо для осуществления своей индивидуальной взрослой жизни. В отличие от предыдущего негативизма, критики, оппозиции для этого возраста характерны процесс обособления и даже временное отстранение от семьи, после которого эмоциональный контакт восстанавливается на более высоком уровне. А отношения становятся партнерскими, в которых помогают друг другу в процессе собственного развития.
- ж) Обратимся к анализу явления одиночества. Прежде всего необходимо отделить одиночество от изоляции. Изоляция — это объективное отсутствие социальных контактов. Одиночество является субъективным психическим состоянием и слабо зависит от наличия или отсутствия контактов. Более того, человек может быть реально изолированным, но не ощущать одиночества. Оно может проистекать из неумения человека структурировать свое время, а может выполнять функцию контроля над окружением. Есть мнение, что частые посещения поликлиники и даже стояние в очередях — это некоторые способы людей разрядить свое одиночество.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ

№1.

Директор школы обратился с запросом к социальному педагогу:

«Педагоги регулярно замечают учеников 8 «В» класса курящими во дворе школы. Классный руководитель не знает, как уже повлиять на подростков, беседы на учеников никак не действуют. При этом родители данных учеников обвиняют во всем школу: педагоги не следят за учениками, а школа превратилась в «курилку», что вообще является нарушением.

В последнее время стали возникать подозрения, что подростки курят не обычные сигареты, а употребляют наркотические вещества. Учеников уже вызывали к директору неоднократно, но эффекта нет. Педагогический коллектив не понимает, почему именно в этом классе возникла такая ситуация и что с ней делать».

1. Сформулируйте проблему и ее причины.

2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов социально-педагогической работы)?

№2

Отец обратился за помощью к педагогу-психологу реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями:

«Рождение ребенка с инвалидностью действительно изменило нашу жизнь. Я никогда и не предполагал, что будет именно так. Мы с женой совершенно перестали общаться, все наши отношения, темы разговоров обусловлены одной проблемой — забота, уход за ребенком, удовлетворение его физиологических потребностей. Жена постоянно жалуется на то, как ей тяжело, одиноко. От такой психологической атмосферы в доме хочется бежать, и я, как правило, стараюсь дольше задерживаться на работе, под любым предлогом отлучаться из дома. Из-за этого — постоянные ссоры, конфликты, обиды на то, что я не хочу быть с ней и с ребенком».

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

Ответы на вопросы.

1. У родителей ребенка явное неумение преодолевать жизненные противоречия, накапливание недопонимания между супругами, неумение выработать правильное отношение к жизненным ситуациям.

№3

К социальному педагогу центра социальной помощи семье и детям обратились родственники семьи с ребенком с инвалидностью: «Семья проживает в пригороде. 7-летняя дочь – ребенок-инвалид (диагноз – ДЦП) – замкнута, со сверстниками не общается, в школу не ходит, все время проводит дома.

Родители считают, что общение с посторонними людьми может навредить дочери. При этом родители все делают за девочку, даже самые элементарные действия, считая, что они могут ей навредить. Родственники неоднократно пытались предложить родителям обратиться в различные учреждения, где девочка могла бы и общаться с другими детьми и обучиться полезным навыкам, но все безрезультатно, так как родители были категорически против этого.

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов социально-педагогической работы)?

№4

По причине плохого самочувствия клиентка территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации, вежливо обратившись к очередному клиенту, прошла вне очереди, что вызвало недовольство среди некоторых посетителей, ожидающих свою очередь. Ситуация повлекла сбой в работе отдела.

Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации?

№5

За назначением социального пособия на погребение в территориальное управление Пенсионного фонда Российской Федерации обратился заявитель, который в силу тяжелой жизненной ситуации (смерти близкого человека) периодически плачет, отвлекается, не может сосредоточиться.

Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации?

№6.

Семнадцатилетние подруги после окончания 11 классов школы

желают трудоустроиться. В газете «Биржа труда» они увидели объявление о приеме на

следующие вакансии:

- швея на швейное производство;
- рабочий на лакокрасочное производство;
- кондуктор автобуса;
- продавец в продовольственный магазин;
- секретарь судебного заседания в районный суд;
- кассир-операционист в банк,
- курьер на металлургический завод,
- дворник в школу.

Могут ли девушки претендовать на эти вакансии? Ответ обоснуйте.

Комплекс практических задач

Практическая задача № 1

Впервые посетив клиента на дому, социальный работник с интересов изучает обстановку, отмечая при этом наличие дорогостоящих антикварных предметов. Он предлагает клиенту продать антиквариат и на полученные деньги приобретать необходимые тому продукты, товары и услуги без посредничества социальной службы.

Клиент отказывается, объясняя, что это семейные реликвии. Социальный работник продолжает настаивать на продаже.

Прав ли социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

Практическая задача № 2

Социальный работник, разговаривающий с клиентом по телефону, понимает, что все актуальные вопросы решены, но клиент затягивает разговор, тяготясь своим одиночеством.

Как следует поступить социальному работнику? Каким правилом этикета следует руководствоваться в данном случае?

Практическая задача № 3

Социальный работник, работающий с разводящейся семьей, внимательно выслушивает претензии каждого из супругов в адрес другого по отдельности, а затем каждому из них сообщает, что «развод – дело обычное», не стоит по этому поводу беспокоить социальную службу, тем более что каждый из супругов не идеален и, дорожить таким браком не стоит.

Есть ли ошибки в действиях социального работника? Какое правило этикета он нарушает?

Практическая задача № 4

Социальный работник полагает, что нравственность необходима в личных, но не профессиональных отношениях.

Прав ли социальный работник?: Что такое нравственность?

Практическая задача № 5

Специалист социально-правовой сферы, взаимодействуя с лицами, отбывшими наказание, часто упоминает в общении с

ними о необходимости отвечать за свои действия не только в правовом, но и в моральном отношении. На этом основании он зачастую отказывает им в выполнении обоснованных просьб.

Прав ли социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации? Какое личностное качество у него не развито?

Практическая задача № 6

Выслушав мнение клиента по поводу возможного решения его проблемы, социальный работник оценивает его как неверное, невозможное и в категоричной форме навязывает тому свое, юридически и технологически правильное.

Прав ли социальный работник? Как он должен поступить в данной ситуации? Каким принципом он должен руководствоваться?

Практическая задача № 7

Специалист социально-правовой сферы и клиент пришли к соглашению по проблеме клиента, но через несколько дней под влиянием близких клиент заявил об изменении решения.

Каким этическим принципом должен руководствоваться специалист, продолжая работу с клиентом? Должен ли он настаивать на возвращении к более эффективному решению, принятому раньше?

Практическая задача № 8

Специалист социально-правовой и социальной сферы полагает, что в его деятельности главным залогом успеха является такое личностное качество, как сила воли.

Прав ли он? Какое личностное качество является в социальной сфере приоритетным?

Назовите, какие еще качества важны в работе специалиста?

Практическая задача № 9

Социальный работник понимает причины негативного отношения клиента к окружающим, но не делает попыток изменить ситуацию.

Прав ли социальный работник? В чем состоит долг социального работника перед обществом, клиентом и его близкими?

Практическая задача №10

Современное понимание основ социального развития исходит из того, что социальная политика государства должна быть направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. *Исходя из этого, проанализируйте принципы социальной политики:*

-системность; -непрерывность; -преемственность; открытость; -общественный контроль; -адресность.

Практическая задача № 11

Социальная защита населения – это система правовых гарантий и охранительных мер, реально защищающих любого члена общества.

Перечислите, какие категории граждан нуждаются в первоочередном порядке в социальной защите?

В чем может выразиться защита данной категории граждан?

Практическая задача № 12

Опросы российского населения выявили следующую структуру потребностей в помощи граждан, которые постоянно обращаются в социальные службы:

- выплата пособий или увеличение размера пособий;
- натуральная вещевая помощь;
- увеличение оплаты труда;
- улучшение жилищных условий;
- получение юридической консультации для защиты своих прав;
- защита от жестокого обращения и пренебрежения в семье;
- помощь в реабилитации инвалидов и детей-инвалидов;
- содействие в доступе к средствам культуры, досуга и спорта.

Оцените возможности удовлетворения данных социальных потребностей населения с учетом социально-экономического развития нашего региона.

Практическая задача № 13

При первой встрече с клиентом социальный работник дал тому заведомо несбыточные обещания. Когда впоследствии клиент

начал выяснять, почему обещания не выполнены, социальный работник заявил, что не должен отчитываться перед клиентом за свои слова и действия.

Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед клиентом?

Практическая задача № 14

Социальный работник, ознакомившись с профессионально-этическим кодексом, принятым Международной федерацией социальных работников совместно с Международной ассоциацией школ социальной работы, не согласен с тем, что одной из основополагающих идей является социальная справедливость. При этом он ссылается на необходимость оказывать помощь лицам БОМЖ, лицам, отбывающим т отбывшим наказание и пр.

Прав ли социальный работник? Как эту ситуацию соотнести с принципом справедливости?

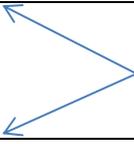
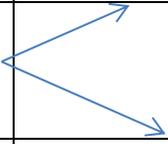
Практическая задача № 15

При составлении кодекса специалисты социально-правовой сферы включили в него положение, согласно которому соблюдение требований кодекса является обязательным, даже если это входит в противоречие с законодательством страны.

Правильно ли поступили специалисты?

Практическая задача № 16

Сложившаяся в настоящее время система социального обслуживания в России носит территориально-ведомственный характер, т.е. максимально приближена к населению. Раскройте основную суть направлений данной системы?

<i>Центры психолого-педагогической помощи</i>		<i>Социально-реабилитационные</i>
	<i>Система социального обслуживания населения</i>	
<i>Территориальные центры социального обслуживания населения</i>	<i>Центры экстренной помощи</i>	<i>Центры помощи семье и детям</i>

Практическая задача № 17

Раскройте профессиональные роли социальных работников

<i>Профессиональные роли в социальной работе</i>	<i>Содержание деятельности специалиста</i>
<i>«Учитель»</i>	
<i>«Помощник»</i>	
<i>«Адвокат»</i>	
<i>«Практический психолог»</i>	

Предполагаемые ответы на ситуационные задачи

№1 - Распространенная проблема – курение, наркомания в учебных заведениях, до сих пор с этим борются. Причины – желание подростков расслабиться, повеселиться и поведать запретное. Во многих учебных заведениях ввели штраф 100-500 руб. с ученика, если застанут его курящим в учебном заведении или возле него.

По поводу наркотиков с подростками уже борется полиция, если распознают наркомана или дилера сразу же отводят в детскую комнату полиции и определяют его в колонию для несовершеннолетних. Эти все меры борьбы должны знать ученики, об этом на классном часу должен рассказать классный руководитель, чтобы дети опасались курить и принимать наркотики.

Так же необходимо проводить с подростками воспитательные мероприятия (конференции, игры, спектакли) о вреде курения и наркотиков, можно вместе с учениками нарисовать плакаты по этой проблеме.

№2 - Ответы на вопросы.

1. У родителей ребенка явное неумение преодолевать жизненные противоречия, накапливание недопонимания между супругами, неумение выработать правильное отношение к жизненным ситуациям.

№3 - Необходимо провести беседу с родителями девочки, убедить их, что ребенку нужно психически развиваться при общении, при какой-либо деятельности (игре, учебе и т.д.), что необходимо давать ей самой делать какие-то действия (под контролем родителей), общаться со сверстниками (может быть, нужно приглашать их для общения с ребенком), что можно воспользоваться услугами домашних учителей, можно пробовать вместе с ребенком осваивать музыкальный инструмент или компьютер.

№4 - Мне как специалисту территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации для продуктивного и адекватного общения с заявителем в данной ситуации необходимо корректно объяснить заявительнице, что незачем

волноваться, что всех обязательно примут согласно отведенному времени и спешить нет никакой необходимости. Для оптимизации контакта воспользуюсь знаниями следующих средств эффективной коммуникации:

- убеждение;
- объяснение;
- преодоление непонимания со стороны клиентов и так далее