

Рабочая программа дисциплины

Консультирование на телефоне доверия

| | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <i>Направление подготовки</i> | Психология |
| <i>Код</i> | 37.03.01 |
| <i>Направленность (профиль)</i> | Психологическое консультирование |
| <i>Квалификация выпускника</i> | бакалавр |

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|----------------------|-----------------------|--------------|
| Общепрофессиональные | | ОПК-4 |
| Общепрофессиональные | | ОПК-8 |
| Профессиональные | | ПК-3 |

2. Компетенции и индикаторы их достижения

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Индикаторы достижения компетенции |
|-----------------|---|---|
| ОПК-4 | Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования | <p>ОПК-4.1. Подбирает и использует инструментарий для психологического вмешательства, исходя из потребностей и проблем отдельных лиц, групп и (или) организаций</p> <p>ОПК-4.2. Применяет современные методы психологической помощи в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов для решения конкретной проблемы</p> <p>ОПК-4.3. Использует разные формы индивидуального и группового консультирования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по вопросам обучения, развития, взаимоотношений со взрослыми, сверстниками при организации инклюзивного образования.</p> <p>ОПК-4.4. Проводит коррекционно-развивающую работу с обучающимися и воспитанниками, анализирует ее эффективность в соответствии с поставленными целями.</p> |
| ОПК-8 | Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | <p>ОПК-8.1. Применяет на практике современные концепции организации психологической службы в различных сферах деятельности.</p> <p>ОПК-8.2. Способен работать в команде по оказанию психологической помощи клиентам, соблюдая организационные политики в организациях разного типа.</p> |

| | | |
|-------------|--|---|
| ПК-3 | Способен осуществлять индивидуальное и групповое консультирование клиентов, оказывая психологическую помощь отдельным лицам и группам, попавшим в трудную жизненную ситуацию на основе теоретических подходов с использованием традиционных методов и технологий | <p>ПК-3.1. Проводит индивидуальное и групповое консультирование по запросу клиента (группы) на основе разных теоретических подходов и применяя разные виды и формы консультирования</p> <p>ПК-3.2. Осуществляет психологическое сопровождение клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию и нуждающихся в психологической помощи</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает и реализует программы психологической помощи, осуществляет психологическое консультирование клиентов (индивидуальное, групповое) с использованием традиционных методов и технологий</p> <p>ПК-3.4. Владеет приемами консультативной работы с семьей в соответствии с семейными проблемами и их особенностями, а также с целью организации эффективного социального взаимодействия и общения в семье</p> <p>ПК-3.5. Анализирует возможности и ограничения используемых технологий, методов и средств в процессе психоконсультирования с учетом возрастного и психофизического развития личности, а также культурных и гендерных различий</p> |
|-------------|--|---|

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

| Дескрипторы по дисциплине | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|-------|-------|---------|
| Код компетенции | ОПК-4 | | |

| | | | |
|------------------------|---|--|--|
| | - Подбирает и использует инструментарий для психологического вмешательства, исходя из потребностей и проблем отдельных лиц, групп и (или) организаций | -Применяет современные методы психологической помощи в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов для решения конкретной проблемы - Использует разные формы индивидуального и группового консультирования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по вопросам обучения, развития, взаимоотношений со взрослыми, сверстниками при организации инклюзивного образования | - Проводит коррекционно-развивающую работу с обучающимися и воспитанниками, анализирует ее эффективность в соответствии с поставленными целями |
| | ОПК-8 | | |
| | - профессиональные функции в организациях разного типа; - организационные политики и процедуры | - профессиональными навыками работы в организациях разного типа. | -работать в команде; - оказывать психологическую помощь клиентам, соблюдая организационные политики в организациях разного типа. |
| Код компетенции | ПК-3 | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>- Проводит индивидуальное и групповое консультирование по запросу клиента (группы) на основе разных теоретических подходов и применяя разные виды и формы консультирования</p> <p>- Осуществляет психологическое сопровождение клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию и нуждающихся в психологической помощи</p> | <p>- Разрабатывает и реализует программы психологической помощи, осуществляет психологическое консультирование клиентов (индивидуальное, групповое) с использованием традиционных методов и технологий</p> <p>- Анализирует возможности и ограничения используемых технологий, методов и средств в процессе психоконсультирования с учетом возрастного и психофизического развития личности, а также культурных и гендерных различий</p> | <p>- Владеет приемами консультативной работы с семьей в соответствии с семейными проблемами и их особенностями, а также с целью организации эффективного социального взаимодействия и общения в семье</p> |
|--|--|--|---|

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Консультирование на телефоне доверия» относится к обязательной части учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Противодействие коррупции в органах законодательной и исполнительной власти», «Психоконсультирование», «Психология семьи», «Супервизии», «Практикум по психоконсультированию», «Возрастно-психологическое консультирование»

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: консультационный, научно-исследовательский.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Психологическое консультирование.

5. Объем дисциплины

| <i>Виды учебной работы</i> | <i>Формы обучения</i> | | |
|--|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| | <i>Очная</i> | <i>Очно-заочная</i> | <i>Очно-заочная с применением ДОТ</i> |
| Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы | 2/72 | 2/72 | 2/72 |
| Контактная работа: | | | |
| Занятия лекционного типа | 16 | 16 | 16 |
| Занятия семинарского типа | 40 | 16 | 16 |
| Промежуточная аттестация: зачет с оценкой | 0,15 | 0,15 | 0,1 |
| Самостоятельная работа (СРС) | 15,85 | 39,85 | 39,9 |

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с

указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|-------|---|-------------------------------|----------------------|---------------------------|----------|---------------------|------|-----------------------------------|
| | | Контактная работа | | | | | | Самост оятельн ая работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | Лекции | Иные учебные занятия | Практические занятия | Семинары | Лабораторные работы | Иные | |
| 1 | Тема 1. Представление о телефонном консультировании | 4 | | 1 | | | | 2 |
| 2. | Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами | 6 | | 1 | | | | 2 |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | 6 | | 1 | | | | 2 |
| 4. | Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | 4 | | 1 | | | | 1 |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | 6 | | 1 | | | | 1 |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | 6 | | 1 | | | | 1 |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | 6 | | 2 | | | | 1 |
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном | 4 | | 2 | | | | 1 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|---|------|--|---|--|--|--|------|
| | консультировании | | | | | | | |
| 9. | Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | 4 | | 2 | | | | 2 |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | 6 | | 2 | | | | 1,85 |
| 11. | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | 4 | | 2 | | | | 1 |
| Промежуточная аттестация | | 0,15 | | | | | | |
| Итого | | 72 | | | | | | |

6.1.2. Очно-заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | Самостоятельная работа |
|-------|--|-------------------------------|----------------------|---------------------------|----------|---------------------|------|------------------------|
| | | Контактная работа | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | Лекции | Иные учебные занятия | Практические занятия | Семинары | Лабораторные работы | Иные | |
| 1. | Тема 1. Представление о телефонном консультировании | 2 | | | | | | 4 |
| 2. | Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами | 2 | | | | | | 4 |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | 2 | | | | | | 4 |
| 4. | Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном | 2 | | 2 | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|---|------|--|---|--|--|--|------|
| | консультировании | | | | | | | |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 9. | Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | | | 2 | | | | 4 |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | | | 2 | | | | 2 |
| 11. | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | | | 2 | | | | 1,85 |
| Промежуточная аттестация | | 0,15 | | | | | | |
| Итого | | 72 | | | | | | |

6.1.3. Очно-заочная форма обучения с применением (ДОТ)

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | Самостоятельная работа |
|-------|--|-------------------------------|----------------------|---------------------------|----------|-------------------|--------------|------------------------|
| | | Контактная работа | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | Лекции | Иные учебные занятия | Практические занятия | Семинары | Лабораторные раб. | Иные занятия | |
| 1. | Тема 1. Представление о телефонном консультировании | 2 | | | | | | 4 |
| 2. | Тема 2. | 2 | | | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|--|---|--|--|--|-----|
| | Методологические рекомендации по работе с абонентами | | | | | | | |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | 2 | | | | | | 4 |
| 4. | Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 9. | Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | | | 2 | | | | 4 |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | | | 2 | | | | 2 |
| 11. | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном | | | 2 | | | | 1,9 |

| | | | | | | | |
|--|--------------------------|-----|--|--|--|--|--|
| | консультировании | | | | | | |
| | Промежуточная аттестация | 0,1 | | | | | |
| | Итого | 72 | | | | | |

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|--------------|---|---|
| 1. | Тема 1. Представление о телефонном консультировании | История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Понятие телефонного консультирования, его особенности. Специфика телефонного консультирования от других консультаций. Правовые аспекты деятельности. |
| 2. | Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами | Основные нормы и принципы работы ТД. Правила работы телефонных консультантов. |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | Анализ особенностей обращений в телефонную консультацию. Анализ структуры обращений в службу телефонного диалога. Динамика возрастно-психологических проблем в структуре обращений. Структура обращений детей и взрослых. Соотношение количества обращений детей и взрослых по возрастным категориям. |
| 4. | Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | «Синий телефон». «Красный телефон». «Зеленый телефон». «Кризисные линии». «Желтый телефон». |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | Особенности активного слушания, его приемы. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения интерпретация. |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | Психологическое содержание телефонной беседы. Понятие и телефонная психологическая беседа. Правильно заданные вопросы в процессе телефонной психологической беседы. Логика телефонной беседы. Приемы и методы психологического телефонного консультирования. |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | Рационализация; вытеснение; смещение; регрессия; невротическое отрицание. |

| | | |
|-----|---|---|
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | Агрессивность и манипулирование. Зависающие или постоянные абоненты. Мастурбирующие абоненты. Молчащие звонки. |
| 9. | Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | Психология семейного конфликта. Кризисные состояния. Суицидальное поведение. Проблемы аддикции. Сексуальные проблемы. Насилие. Телефонное общение с душевнобольными. Особенности возрастной психологии в телефонном консультировании. |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | Синдром сгорания, защитные механизмы, меры профилактики. Супервизия. Особенности оказания телефонной психологической помощи для телефонных консультантов. Индивидуально-профессиональные особенности и профессиональное становление консультанта. Модели в профессиональном становлении консультанта при телефонном консультировании. Модель взаимодействия в телефонной беседе. |
| 11. | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | Упражнения в телефонном консультировании. Техники телефонного консультирования. |

6.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|--------------|--|--|
| 1. | Тема 3. Представление о телефонном консультировании | История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи. |
| 2. | Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами | Прояснение проблемного пространства. |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | Консультирование людей разного возраста, семейное консультирование, консультирование клиентов разных социальных групп, экстренная социальная и психотерапевтическая помощь пострадавшим (физические и психические травмы, катастрофы др.). |
| | Тема 4. | Виды психологического консультирования: |

| | | |
|-----|--|--|
| 4. | Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | профессиональное, непрофессиональное. Специфика телефонного консультирования: возможности и ограничения. |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога». |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу. |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | Удачные и неудачные типы психологической защиты, зрелые механизмы психологической защиты. Применение знаний о механизмах психологической защиты в консультировании. |
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов. Основные личностные черты клиента -манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразия сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи |
| 9. | Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | Специфика работы с агрессивным клиентом. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия». Категория «зависающих» абонентов. |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | Проблемы частного и общего характера: обратная связь в условиях телефонного диалога; ответственность консультанта и абонент с суицидальным поведением; анонимность в службе «Телефон доверия» и супервизия. |
| 11 | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | Проведите с кем-то из родных или знакомых интервью об истории их жизни (используйте аудиозапись с последующей ее расшифровкой). Проанализируйте содержание и процесс интервью с точки зрения эффективности психотерапевтического воздействия. Обсудите успехи и трудности своего первого опыта проведения интервью об истории жизни |

| | | |
|--|--|--------------------------|
| | | предполагаемого клиента. |
|--|--|--------------------------|

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание самостоятельной работы |
|-------|---|---|
| 1. | Тема 1. Представление о телефонном консультировании | История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Понятие телефонного консультирования, его особенности. Специфика телефонного консультирования от других консультаций. Правовые аспекты деятельности. |
| 2. | Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами | Основные нормы и принципы работы ТД. Правила работы телефонных консультантов. |
| 3. | Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование | Анализ особенностей обращений в телефонную консультацию. Анализ структуры обращений в службу телефонного диалога. Динамика возрастно-психологических проблем в структуре обращений. Структура обращений детей и взрослых. Соотношение количества обращений детей и взрослых по возрастным категориям. |
| 4. | Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | «Синий телефон». «Красный телефон». «Зеленый телефон». «Кризисные линии». «Желтый телефон». |
| 5. | Тема 5. Психология телефонного диалога | Особенности активного слушания, его приемы. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения интерпретация. |
| 6. | Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования | Психологическое содержание телефонной беседы. Понятие и телефонная психологическая беседа. Правильно заданные вопросы в процессе телефонной психологической беседы. Логика телефонной беседы. Приемы и методы психологического телефонного консультирования. |
| 7. | Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | Рационализация; вытеснение; смещение; регрессия; невротическое отрицание. |
| 8. | Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | Агрессивность и манипулирование. Зависающие или постоянные абоненты. Мастурбирующие абоненты. Молчащие звонки. |
| | Тема 9. | Психология семейного конфликта. |

| | | |
|-----|---|---|
| 9. | Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | Кризисные состояния. Суицидальное поведение. Проблемы аддикции. Сексуальные проблемы. Насилие. Телефонное общение с душевнобольными. Особенности возрастной психологии в телефонном консультировании. |
| 10. | Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | Синдром сгорания, защитные механизмы, меры профилактики. Супервизия. Особенности оказания телефонной психологической помощи для телефонных консультантов. Индивидуально-профессиональные особенности и профессиональное становление консультанта. Модели в профессиональном становлении консультанта при телефонном консультировании. Модель взаимодействия в телефонной беседе. |
| 11. | Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | Упражнения в телефонном консультировании. Техники телефонного консультирования. |

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|-------|--|--|
| 1. | Представление о телефонном консультировании | Опрос, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 2. | Методологические рекомендации по работе с абонентами | Опрос, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 3. | Анализ особенностей | Опрос Реализация программы с применением ДОТ: |

| | | |
|-----|--|---|
| | обращений в телефонное консультирование | Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 4. | Специализированные виды помощи при телефонном консультировании | Опрос, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 5. | Психология телефонного диалога | Опрос, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 6. | Приемы и методы психологического консультирования | Опрос, проблемно-аналитические задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 7. | Механизмы психологической защиты и телефонная помощь | Опрос, проблемно-аналитические задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 8. | Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании | Опрос, вопросы к контрольной работе, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 9. | Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем | Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 10. | Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов | Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |
| 11. | Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании | Опрос, эссе, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи |

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом.
2. История возникновения телефонного консультирования в России.
3. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики.

4. Принципы работы Телефонов доверия: анонимность и конфиденциальность. Их значение и способы соблюдения по отношению к абоненту и консультанту.
5. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента.
6. Формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
7. Причины использования психологических защит в телефонном консультировании
8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании
9. Молчащие звонки (молчаливое обращение)
10. Маскированные обращения
11. Засорение (дурачества, шутки и т.п.).
12. Сексуальные звонки.

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1: проанализируйте высказывания клиента и консультанта в «случае Бронсона», приведенного в книге Р. Мэя «Искусство психологического консультирования», М., 2006. С. 79-87. Определите по тексту основные техники, используемые консультантом (письменно).

Задание 2: Попросите двух человек из круга Ваших близких письменно или устно ответить на вопрос по теме: "Мое возможное обращение к психологу-консультанту: проблема, ожидаемая помощь". Письменно проанализируйте тексты их высказывания, запросы на психологическую помощь.

Задание 3: Проанализировать психологическую работу с клиентом (условия, стадии, эффективные техники), описанную в статье В.О. Барской «Невидимые миру» силы: о некоторых факторах консультативной работы». Какие выводы можно сделать на основе данного описания (письменно)?

Типовые темы исследовательских, информационных, творческих проектов

Подготовка исследовательских проектов по темам:

1. Раскройте основные техники консультирования игроманов.
2. Как строится работа с родственниками игроманов.
3. Синдром сгорания, защитные механизмы, меры профилактики

Информационный проект

Подготовьте информационный проект (презентацию) по теме:

1. Супервизия
2. Приемы установления контакта и заключения контракта.
3. Активное слушание.
4. Техники обратной связи.
5. Приемы завершения разговора.

Творческое задание (с элементами эссе)

Напишите эссе по теме:

1. Категория «зависающих» абонентов.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Сравнительный анализ в форме диспута

Чего хотят от консультантов люди, переживающие потерю (горе)?

Что вы лично считаете приемлемым для людей, переживающих горе?

В чем заключается основная задача психолога- консультанта в работе с умирающим?

Какие вы знаете направления и формы психологического консультирования суицидальных клиентов? Каковы их особенности?

От чего зависит выбор направления и формы психологической консультации суицидальных клиентов?

Подготовка и проведение диспут-игры

Применение психологической защиты в телефонном диалоге.

Типы клиентов в телефонном консультировании. Стратегии и тактика работы в различными типами клиентов.

Типовые тесты

1. Психологическое консультирование направлено на:

- 1) на реконструкцию личности клиента.
- 2) на изменение прошлого клиента;
- 3) на решение межличностных и внутриличностных конфликтов;
- 4) на изменение окружающей действительности

2. К основным задачам психологического консультирования относится:

- 1) решение проблемы клиента.
- 2) информирование клиента о его желаемом результате
- 3) изучение потенциальных способностей, ресурсов для достижения цели
- 4) помощь клиенту в достижении им поставленной цели

3. Существующие в психотерапии подходы направлены:

- 1) на изменение глубин бессознательного;
- 2) на изменение «вершин» человеческой психики
- 3) на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру
- 4) на изменение окружающей человека действительности

4. В России телефон доверия создан как служба помощи

- 1) одиноким людям
- 2) людям с проблемами в семейной жизни
- 3) суицидентам
- 4) растерянными людям

5. Кто из авторов систематизировал цели консультирования в зависимости от школы?

- 1) Роджерс К.
- 2) Кочунас Р.
- 3) Карвасарский Д.
- 4) Ворден Д.

6. По чьей инициативе в 1989 году была создана Российская Ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)?

- 1) Амбрумова А.Г
- 2) Моховиков А.Н
- 3) Креславский Е.С
- 4) Рингель Р.

7. Кому принадлежит высказывание: «Квалификация консультанта состоит из искусства, знания, ремесла»?

- 1) Михайловой В.
- 2) Прегожину А.
- 3) Уэсту П.

4) Смирновой Т.

8. Направление психологического консультирования, в котором консультант-психотерапевт относится к клиенту с предельной чуткостью, уважением и вниманием, - это:

- 1) клиентцентрированное
- 2) когнитивное
- 3) гештальт-терапия
- 4) бихевиоризм

9. Основной инструмент воздействия на клиента в когнитивной терапии – это:

- 1) воздействие на эмоциональную сферу
- 2) рациональное объяснение
- 3) изменение поведения
- 4) актуализация ценностей, смысла

10. Кому принадлежит высказывание: «Квалификация консультанта состоит из искусства, знания, ремесла»?

- 1) Михайловой В.
- 2) Прегожину А.
- 3) Уэсту П.
- 4) Смирновой Т.

Типовые вопросы к контрольным работам

1. История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи.
2. Прояснение проблемного пространства.
3. Консультирование людей разного возраста, семейное консультирование, консультирование клиентов разных социальных групп, экстренная социальная и психотерапевтическая помощь пострадавшим (физические и психические травмы, катастрофы др.).
4. Виды психологического консультирования: профессиональное, непрофессиональное.
5. Специфика телефонного консультирования: возможности и ограничения.
6. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».
7. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
8. Удачные и неудачные типы психологической защиты, зрелые механизмы психологической защиты. Применение знаний о механизмах психологической защиты в консультировании.
9. Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов.
10. Основные личностные черты клиента-манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом.
11. Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразие сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа.

12. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи.
13. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
14. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия».
15. Проблемы частного и общего характера: обратная связь в условиях телефонного диалога; ответственность консультанта и абонент с суицидальным поведением; анонимность в службе «Телефон доверия» и супервизия.

Реализация программы с применением ДОТ

Типовые проблемные задачи

Предложите свои примеры для следующих заданий:

- 1) Устанавливая раппорт _____
- 2) Поощряя к рассказу _____
- 3) Направляя разговор _____
- 4) Располагая событие во времени или в последовательности _____
- 5) Деля наблюдения _____
- 6) Поощряя описание ощущений _____
- 7) Поощряя сравнение _____
- 8) Переформулирование _____

Типовые ситуационные задачи

Назовите методы, которые продемонстрированы консультантом с следующих случаях:

№ 1.

Абонент: Я пытался убедить мою партнершу пойти на консультацию, но она не хочет, она считает, что я один во всем виноват.

Консультант: Похоже, что вы сделали все зависящие от вас, чтобы убедить ее с кем-то встретится, но она лишь обвиняет вас во всех сложностях ваших отношений.

Абонент: Не только обвиняет, она насмехается надо мной, и сказала моим друзьям, что мне надо сходить к психиатру.

Это так унижительно! Я так стараюсь, а она над всем этим потешается.

Консультант: Итак, когда вы раскрываетесь и говорите то, что думаете, она ставит вас в неловкое положение перед друзьями.

№ 2

Абонент: Он просто не представляет себе, как это больно. Я хочу доверять ему, но я больше не могу. Он столько раз меня подводил.

Консультант: Тяжело продолжать доверять кому-либо, если ты знаешь, что он не выполнит твоих обещаний.

Абонент: Тяжело продолжать доверять, но тяжело и жить с человеком, которому ты не доверяешь.

Консультант: Вы пытаетесь реалистично оценить то, что сейчас происходит и в то же время цепляетесь за надежду, что он изменится и вы снова ему сможете доверять. Как вам кажется, что будет дальше?

Типовые тесты

1. Направление психологического консультирования, в котором консультант-психотерапевт относится к клиенту с предельной чуткостью, уважением и вниманием,- это:

- a. клиентцентрированное
- b. когнитивное
- c. гештальт-терапия
- d. бихевиоризм

2. Основным инструментом воздействия на клиента в когнитивной терапии – это:

- a. воздействие на эмоциональную сферу
- b. рациональное объяснение
- c. изменение поведения
- d. актуализация ценностей, смысла

3. Направление, в котором считается, что всякая интеллектуализация является помехой в терапевтическом процессе (соблюдается принцип «забудь свой разум и обратись к своим чувствам»), называется:

- a. гештальт терапия
- b. транзактный анализ
- c. бихевиоризм
- d. когнитивная психотерапия

4. Психологическое консультирование направлено на:

- a. на реконструкцию личности клиента.
- b. на изменение прошлого клиента;
- c. на решение межличностных и внутриличностных конфликтов;
- d. на изменение окружающей действительности

5. К основным задачам психологического консультирования относится:

- a. решение проблемы клиента.
- b. информирование клиента о его желаемом результате
- c. изучение потенциальных способностей, ресурсов для достижения цели
- d. помощь клиенту в достижении им поставленной цели

6. Существующие в психотерапии подходы направлены:

- a. на изменение глубин бессознательного;
- b. на изменение «вершин» человеческой психики
- c. на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру
- d. на изменение окружающей человека действительности

7. Позиции А. Адлера первично связаны с:

- a. феноменологическим подходом
- b. поведенческим подходом
- c. экзистенциальным подходом
- d. гуманистическим подходом

8. По К.Г. Юнгу душа состоит из:

- a. подсознательного, сознательного, надсознательного
- b. сознания, коллективного бессознательного, пред-сознательного

- c. эго, личного бессознательного, коллективного бессознательного
- d. персоны, тени, самости

9. Психоанализ включает в себя:

- a. теорию психологического происхождения неврозов
- b. теорию общего психического развития
- c. теорию психоаналитической терапии
- d. теорию взаимодействия человека с миром

10. Особенность роли клиента в поведенческой терапии заключается в том, что:

- a. его реакции переноса не лимитируются
- b. консультант информирует его о цели вмешательства
- c. занимает позицию пассивного ведомого
- d. консультант информирует его о специфике используемых методов

11. Важным фактором, влияющим на эффективность работы психолога-консультанта является:

- a) его система верований и убеждений
- b) уверенность в своей непогрешимости
- c) наличие проблемы у клиента
- d) система ценностей клиента

12. Целью психологической помощи является содействие в осознании клиентом эффективности своего сегодняшнего существования и установка на:

- a. позитивное отношение к себе и окружающему миру
- b. признание значимости себя перед миром
- c. признание значимости мира перед собой
- d. признание равенства позиций

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1.Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «хорошо» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не выполнены никакие требования

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация)

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для

освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Мартынова Е.В. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение / Мартынова Е.В.. — Москва : Генезис, 2020. — 383 с. — ISBN 978-5-98563-406-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95360.html>
2. Забродин, Ю. М. Психологическое консультирование : учебное пособие / Ю. М. Забродин, В. Э. Пахальян ; под редакцией Ю. М. Забродин. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 286 с. — ISBN 978-5-4486-0385-3. — Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76805.html>
3. Мальцева, Т. В. Профессиональное психологическое консультирование : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология» и «Юриспруденция» / Т. В. Мальцева, И. Е. Реуцкая. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 143 с. — ISBN 978-5-238-01702-0. — Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81548.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Аллан, Джон Ландшафт детской души. Юнгианское консультирование в школах и клиниках / Джон Аллан ; перевод Ю. М. Донец ; под редакцией В. В. Зеленского. — 2-е изд. — Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 272 с. — ISBN 978-5-4486-0580-2. — Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88174.html>
2. Амбросова В. И. Психологическое консультирование. Ч. 1 : учебное пособие / Амбросова В. И. Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 104 с. — Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86461.html>
3. Кочюнас Р. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Кочюнас Р.. — Москва : Академический проект, 2020. — 223 с. — ISBN 978-5-8291-2743-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110003.html>

8.3. Периодические издания

1. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология / : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова ; учредитель и издатель Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова. — 2013 — . — Москва, 2013 — . — Выходит 6 раз в год. — ISSN 0137-0936. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/56877.html>
2. Вестник Российского нового университета. Серия Проблемы социально-гуманитарных и психологических наук / : Российский новый университет ; учредитель и издатель РосНоу. — 2003 — . — Москва, 2003 — . — Ежекв. — ISSN 1998-4618. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21398.html>
3. Вестник Российского университета дружбы народов. Серия Психология и педагогика / : Российский университет дружбы народов ; учредитель и издатель Российский университет дружбы народов. — 2003 — . — Москва, 2003 — . — Ежекв. — ISSN 2313-1683. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/32606.html>
4. Национальный психологический журнал / : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова ; учредитель и издатель Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова. — 2006 — . — Москва, 2006 — . — Ежекв. — ISSN 2079-6617. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27429.html>

4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks : сайт — Москва: ООО «Ай Пи Эр

- Медиа», 2010. – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. PEDLIB : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2003. – . – URL: <http://pedlib.ru/>
3. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:
Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

12.2.3 Для студентов обучающихся с применением ДОТ:

Учебная аудитория для проведения всех видов занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для занятий лекционного типа, семинарского типа; для проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций; для осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации; для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд. 520а (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3):

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны;

Ауд. 315 (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3)

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;

- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Консультирование на телефоне доверия

| | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <i>Направление подготовки</i> | Психология |
| <i>Код</i> | 37.03.01 |
| <i>Направленность (профиль)</i> | Психологическое консультирование |
| <i>Квалификация выпускника</i> | бакалавр |

1 Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|----------------------|-----------------------|--------------|
| Общепрофессиональные | | ОПК-4 |
| Общепрофессиональные | | ОПК-8 |
| Профессиональные | | ПК-3 |

2. Компетенции и индикаторы их достижения

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Индикаторы достижения компетенции |
|-----------------|---|--|
| ОПК-4 | Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования | ОПК-4.1. Подбирает и использует инструментарий для психологического вмешательства, исходя из потребностей и проблем отдельных лиц, групп и (или) организаций ОПК-4.2. Применяет современные методы психологической помощи в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов для решения конкретной проблемы ОПК-4.3. Использует разные формы индивидуального и группового консультирования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по вопросам обучения, развития, взаимоотношений со взрослыми, сверстниками при организации инклюзивного образования. ОПК-4.4. Проводит коррекционно-развивающую работу с обучающимися и воспитанниками, анализирует ее эффективность в соответствии с поставленными целями. |
| ОПК-8 | Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | ОПК-8.1. Применяет на практике современные концепции организации психологической службы в различных сферах деятельности. ОПК-8.2. Способен работать в команде по оказанию психологической помощи клиентам, соблюдая организационные политики в организациях разного типа. |
| ПК-3 | Способен осуществлять индивидуальное и групповое консультирование | ПК-3.1. Проводит индивидуальное и групповое консультирование по запросу клиента (группы) на основе разных теоретических подходов и применяя разные виды и формы консультирования ПК-3.2. Осуществляет психологическое сопровождение |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>клиентов, оказывая психологическую помощь отдельным лицам и группам, попавшим в трудную жизненную ситуацию на основе теоретических подходов с использованием традиционных методов и технологий</p> | <p>клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию и нуждающихся в психологической помощи ПК-3.3. Разрабатывает и реализует программы психологической помощи, осуществляет психологическое консультирование клиентов (индивидуальное, групповое) с использованием традиционных методов и технологий ПК-3.4. Владеет приемами консультативной работы с семьей в соответствии с семейными проблемами и их особенностями, а также с целью организации эффективного социального взаимодействия и общения в семье ПК-3.5. Анализирует возможности и ограничения используемых технологий, методов и средств в процессе психоконсультирования с учетом возрастного и психофизического развития личности, а также культурных и гендерных различий</p> |
|--|---|--|

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

| Дескрипторы по дисциплине | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|--|---|---|
| Код компетенции | ОПК-4 | | |
| | <p>- Подбирает и использует инструментарий для психологического вмешательства, исходя из потребностей и проблем отдельных лиц, групп и (или) организаций</p> | <p>-Применяет современные методы психологической помощи в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов для решения конкретной проблемы - Использует разные формы индивидуального и группового консультирования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по вопросам обучения, развития, взаимоотношений со взрослыми, сверстниками при организации инклюзивного образования</p> | <p>- Проводит коррекционно-развивающую работу с обучающимися и воспитанниками, анализирует ее эффективность в соответствии с поставленными целями</p> |
| | ОПК-8 | | |

| | | | |
|------------------------|---|---|--|
| | - профессиональные функции в организациях разного типа; - организационные политики и процедуры | - профессиональными навыками работы в организациях разного типа. | - работать в команде; - оказывать психологическую помощь клиентам, соблюдая организационные политики в организациях разного типа. |
| Код компетенции | ПК-3 | | |
| | - Проводит индивидуальное и групповое консультирование по запросу клиента (группы) на основе разных теоретических подходов и применяя разные виды и формы консультирования - Осуществляет психологическое сопровождение клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию и нуждающихся в психологической помощи | - Разрабатывает и реализует программы психологической помощи, осуществляет психологическое консультирование клиентов (индивидуальное, групповое) с использованием традиционных методов и технологий - Анализирует возможности и ограничения используемых технологий, методов и средств в процессе психоконсультирования с учетом возрастного и психофизического развития личности, а также культурных и гендерных различий | - Владеет приемами консультативной работы с семьей в соответствии с семейными проблемами и их особенностями, а также с целью организации эффективного социального взаимодействия и общения в семье |

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

| Шкала оценивания | Индикаторы достижения | Показатели оценивания результатов обучения |
|----------------------------|------------------------------|--|
| ОТЛИЧНО/3 АЧЕНО | Знает: | - студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями. |

| | | |
|-------------------------------|----------|--|
| | Умеет: | - студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу. |
| | Владеет: | - студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| ХОРОШО/ЗАЧТНО | Знает: | - студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует. |
| | Умеет: | - студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу. |
| | Владеет: | - студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕ НО | Знает: | - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий. |
| | Умеет: | - студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы. |
| | Владеет: | - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных |

| | | |
|----------------------------------|----------|---|
| | | деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| Компетенция не достигнута | | |
| НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕЗАЧТНО | Знает: | - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий. |
| | Умеет: | студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание. |
| | Владеет: | не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”. |

4. Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов

Тест 1

1. Психологическое консультирование направлено на:

- 5) на реконструкцию личности клиента.
- 6) на изменение прошлого клиента;
- 7) на решение межличностных и внутриличностных конфликтов;
- 8) на изменение окружающей действительности

2. К основным задачам психологического консультирования относится:

- 5) решение проблемы клиента.
- 6) информирование клиента о его желаемом результате
- 7) изучение потенциальных способностей, ресурсов для достижения цели
- 8) помощь клиенту в достижении им поставленной цели

3. Существующие в психотерапии подходы направлены:

- 5) на изменение глубин бессознательного;
- 6) на изменение «вершин» человеческой психики
- 7) на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру
- 8) на изменение окружающей человека действительности

4 В России телефон доверия создан как служба помощи

- 1) одиноким людям
- 2) людям с проблемами в семейной жизни
- 3) суицидентам

4) растерянными людям

5. Кто из авторов систематизировал цели консультирования в зависимости от школы?

- 1) Роджерс К.
- 2) Кочунас Р.
- 3) Карвасарский Д.
- 4) Ворден Д.

6. По чьей инициативе в 1989 году была создана Российская Ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)?

- 1) Амбрамова А.Г
- 2) Моховиков А.Н
- 3) Креславский Е.С
- 4) Рингель Р.

7. Кому принадлежит высказывание: «Квалификация консультанта состоит из искусства, знания, ремесла»?

- 1) Михайловой В.
- 2) Пригожину А.
- 3) Уэсту П.
- 4) Смирновой Т.

8. Направление психологического консультирования, в котором консультант-психотерапевт относится к клиенту с предельной чуткостью, уважением и вниманием, - это:

- 1) клиентцентрированное
- 2) когнитивное
- 3) гештальт-терапия
- 4) бихевиоризм

9. Основной инструмент воздействия на клиента в когнитивной терапии – это:

- 5) воздействие на эмоциональную сферу
- 6) рациональное объяснение
- 7) изменение поведения
- 8) актуализация ценностей, смысла

10. Как называется возврат клиента к прежним формам поведения ?

- 1) проекция
- 2) вытеснение
- 3) регрессия
- 4) рационализация

КЛЮЧИ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ:

1. 1,3. 2. 1,2,3,4. 3. 3. 4. 4. 5.2. 6.3. 7.2. 8.1.9.2.10.3.

ТЕСТ 2

1. В ходе психологического консультирования клиент:

Выберите один ответ:

- a. принимает решения
- b. выбирает стратегии поведения
- c. принимает ответственность за свою жизнь
- d. все ответы верные

Вопрос 2

2.Важные тенденции консультирования:

Выберите один или несколько ответов:

- a. клиент должен быть активен
- b. клиент ожидает готового совета от консультанта
- c. психолог выстраивает отношения с клиентом исключительно с позиции учителя
- d. психолог на равных выстраивает отношения с клиентом
- e. клиент не ожидает готового совета от консультанта

3.Какие психологические трудности испытывает человек в современном мире?

Выберите один ответ:

- a. трудности в построении партнерских отношений
- b. трудности коммуникации
- c. трудности профессиональной адаптации
- d. трудности в детско-родительских отношениях
- e. все ответы верные

4.Психолог:

Выберите один или несколько ответов:

- a. воспитывает клиента
- b. помогает клиенту расширить взгляд, видение его проблем
- c. ставит клиенту цель жизни
- d. способствует саморазвитию клиента
- e. все ответы верные
- f. нет верных ответов

5. Психологическое консультирование направлено:

Выберите один или несколько ответов:

- a. на достижение психологического комфорта
- b. исключительно на решение семейных проблем
- c. на личностный рост и развитие человека
- d. исключительно на профессиональный рост

6.Психологическое консультирование:

Выберите один или несколько ответов:

- a. помогает человеку осуществить проблему выбора
- b. помогает человеку «переделать» партнера
- c. учит манипулированию людьми
- d. способствует обучению новым формам поведения
- e. помогает родителю достигнуть абсолютного послушания детей

7.Цели психологического консультирования зависят:

Выберите один или несколько ответов:

- a. от запроса клиента
- b. от теоретической ориентации консультанта
- c. от решения консультанта относительно клиента
- d. от запроса близких клиента
- e. нет верного ответа

8.Эффективность психологического консультирования зависит:

Выберите один ответ:

- a. от самого клиента
- b. от квалификации психолога
- c. от качества взаимодействия психолога и клиента
- d. от количества супервизий в работе психолога

9.Принцип анонимности консультирования предполагает:

Выберите один ответ:

- a. любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, но может быть передана родственникам клиента
- b. любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям
- c. любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям, пока клиент находится в процессе консультирования
- d. нет верного ответа

10.Принципы поведения психолога-консультанта:

Выберите один или несколько ответов:

- a. запрет давать советы клиенту
- b. ориентация на нормы и ценности клиента
- c. ориентация на религиозные нормы общества
- d. готовность давать советы клиенту
- e. доброжелательное, но оценочное отношение к клиенту

11.Профессионал, обладающий необходимыми знаниями, навыками и квалификацией для оказания людям помощи в решении их проблем в разных сферах социальной и личной жизни:

Выберите один ответ:

- a. учитель
- b. психолог-консультант
- c. врач
- d. юрист

12.Психолог в процессе консультирования должен выполнять основные функции:

Выберите один или несколько ответов:

- a. облегчение эмоционального состояния клиента путем понимания, поддержки и возвращения уверенности в себе
- b. способствовать продвижению клиента по карьерной лестнице
- c. нет верных ответов

- d. обучение клиента новым формам поведения
- e. все ответы верные
- f. способствовать увеличению заработка клиента

13. Склонность клиента переносить и проецировать на психотерапевта и отношения с ним свои отношения со значимыми людьми, основные проблемы и конфликты:

Выберите один ответ:

- a. контрперенос
- b. проекция
- c. перенос
- d. рационализация

14. Характеристики доброжелательного безоценочного отношения к клиенту:

Выберите один или несколько ответов:

- a. постоянная улыбка на лице психолога
- b. эмпатическое слушание психологом
- c. отсутствие осуждения клиента
- d. согласие психолога со всем, что говорит клиент
- e. перебивание клиента психологом для высказывания своей оценки происходящего

15. Человек, испытывающий эмоциональный дискомфорт, психологические трудности, неудобства, страдания, добровольно обратившийся к психологу за помощью и разделяющий с ним ответственность за свое психологическое благополучие и личностные изменения:

Выберите один ответ:

- a. клиент
- b. ученик
- c. пациент
- d. воспитанник

16. Этические требования к психологу-консультанту:

Выберите один или несколько ответов:

- a. доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту
- b. ориентация на нормы и ценности общества
- c. ориентация на нормы и ценности клиента
- d. обсуждение клиентов в узком кругу родных и друзей
- e. давать четкие советы только в сфере личных отношений
- f. анонимность и конфиденциальность

17. Главная особенность такого консультирования – круглосуточная доступность специалиста для осуществления психологической помощи и эмоциональной поддержки:

Выберите один ответ:

- a. телефонное консультирование
- b. индивидуальное очное консультирование
- c. индивидуальное онлайн-консультирование
- d. нет верного ответа

18.Запросом подростка для работы с психологом может быть:

Выберите один ответ:

- a. неприятие своей внешности
- b. проблемы в сфере общения
- c. взаимоотношения в семье
- d. несчастная любовь
- e. школьные проблемы
- f. все ответы верные
- g. нет верного ответа

19.Индивидуальное консультирование проводится:

Выберите один или несколько ответов:

- a. с людьми пожилого возраста
- b. с людьми подросткового и юношеского возраста
- c. с людьми среднего возраста
- d. с детьми младшего школьного возраста
- e. с детьми дошкольного возраста
- f. с людьми молодого возраста

20.Многие проблемы ребенка являются по сути:

Выберите один ответ:

- a. генетически-обусловленными проблемами
- b. продолжением проблем супружеских отношений
- c. проблемами нервной системы
- d. нет верного ответа

21.Наиболее распространенный тип консультирования, осуществляемый психологом с клиентом в виде беседы, регламентируемой определенным временем:

Выберите один ответ:

- a. семейное консультирование
- b. индивидуальное консультирование
- c. детско-родительское консультирование
- d. консультирование супружеских пар

22.Предметом супружеского консультирования чаще всего бывают:

Выберите один или несколько ответов:

- a. нереализованные ожидания супругов
- b. конфликты в профессиональной сфере одного из супругов
- c. сексуальные проблемы
- d. эмоциональные проблемы супругов
- e. все ответы верные
- f. спорные вопросы с соседями супругов
- g. нет верных ответов

23. Психологическая работа с супружескими парами может начинаться:

Выберите один или несколько ответов:

- a. по запросу одного из супругов
- b. по запросу обоих супругов
- c. по запросу руководителя одного из супругов
- d. по запросу взрослого ребенка супругов
- e. по запросу матери одного из супругов

24. Чаще всего к психологу обращаются супружеские пары:

Выберите один или несколько ответов:

- a. в кризисные периоды своей жизни
- b. в ситуации переезда в другой город
- c. в ситуации измены одного из супругов
- d. все ответы верные
- e. в ситуации смерти пожилых родителей
- f. нет верных ответов

25. Вербально выраженная консультантом гипотеза является:

Выберите один ответ:

- a. интерпретацией
- b. проекцией
- c. рационализацией
- d. переносом

26. Если клиент просит изменить поведение партнера, психологу следует:

Выберите один ответ:

- a. объяснить, что он работает только с теми, кто непосредственно обращается за помощью и кто готов обсуждать и анализировать свою жизненную ситуацию с точки зрения собственной ответственности за нее
- b. согласиться с клиентом и попросить клиента привести на следующую встречу партнера
- c. перевести тему разговора
- d. помочь клиенту переложить ответственность на партнера

27. На стадии двумерного определения проблем клиент и консультант, обсуждая и уточняя проблемы обратившегося, должны прийти к единому их пониманию:

Выберите один или несколько ответов:

- a. в когнитивном аспекте
- b. в эмоциональном аспекте
- c. в невербальном аспекте
- d. все ответы верные
- e. нет верных ответов
- f. в интуитивном аспекте

28. На стадии исследования проблем психологу рекомендуется:

Выберите один или несколько ответов:

- a. внимательно выслушать клиента
- b. предоставить клиенту план действий в решении проблемы
- c. обсудить с клиентом промежуточные результаты
- d. проявить эмпатию в вербальном сопровождении беседы и в невербальных сигналах
- e. обсудить возможные альтернативы решения проблемы
- f. оценить выбранную тактику решения проблемы

29. На этой стадии вырабатываются и проясняются, а также открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблем с точки зрения приемлемости для данного клиента:

Выберите один ответ:

- a. стадии исследования проблем
- b. стадии двумерного определения проблем
- c. стадии идентификации альтернатив
- d. стадии планирования
- e. стадии деятельности
- f. стадии оценки и обратной связи

30. На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем:

Выберите один ответ:

- a. стадии исследования проблем
- b. стадии двумерного определения проблем
- c. стадии идентификации альтернатив
- d. стадии планирования
- e. стадии деятельности
- f. стадии оценки и обратной связи

31. Стадия оценки и обратной связи позволяет психологу:

Выберите один или несколько ответов:

- a. оценить вместе с клиентом уровень достижения цели
- b. обсудить возможные альтернативы решения проблемы
- c. обобщить достигнутые результаты
- d. составить конкретный план реализации принятого решения
- e. исследовать проблему клиента
- f. выслушать клиента, стимулируя его к разговору

32. Стадия планирования предполагает:

Выберите один или несколько ответов:

- a. обсуждение возможных альтернатив решения проблем
- b. оценку выбранных клиентом способов решения своих проблем
- c. последовательную реализацию плана решения проблем
- d. составление конкретного плана реализации принятого решения

- e. принятие тех проблем, которые нельзя решить
- f. оценку уровня достижения цели

33. В кабинете психолога часы должны располагаться таким образом:

Выберите один ответ:

- a. чтобы время мог видеть только психолог
- b. чтобы время мог видеть только клиент
- c. часов в кабинете психолога не должно быть
- d. чтобы время могли наблюдать и клиент, и психолог

34. Вторичная выгода – это:

Выберите один или несколько ответов:

- a. неосознаваемая выгода человека
- b. осознанная выгода человека
- c. открыто обозначаемая выгода человека
- d. продуманная выгода человека
- e. бессознательная выгода человека

35. Клиент и психолог обобщают достигнутое на консультации на этапе:

Выберите один ответ:

- a. оказания коррекционного воздействия
- b. завершения консультативной беседы
- c. начала консультации
- d. формирования и проверки консультативных гипотез

36. Клиент может написать психологу в случае:

Выберите один или несколько ответов:

- a. просьбы переноса консультации
- b. желания поговорить о проблеме
- c. желания пригласить психолога куда-либо
- d. просьбы отмены консультации
- e. просьбы рекомендовать психологическую литературу

37. Консультанту ... (выберете неправильные ответы):

Выберите один или несколько ответов:

- a. стоит стремиться перестроить жизнь клиента глобально
- b. стоит попытаться смоделировать в совместном обсуждении новые варианты поведения для известных обстоятельств
- c. стоит обсудить возможные пути решения проблемы
- d. стоит помочь проанализировать испробованные пути решения проблемы
- e. стоит стремиться поднять уровень жизни клиента

38. Психолог может отказать клиенту в проведении консультации в следующих случаях:

Выберите один или несколько ответов:

- a. проблема клиента лежит за пределами компетентности консультанта
- b. клиент много говорит о себе
- c. клиент является знакомым или родственником консультанта
- d. клиент постоянно плачет
- e. клиент неприглядно выглядит

39. Укажите стандартное время консультации:

Выберите один ответ:

- a. 45 минут
- b. 50-60 минут
- c. 1,5 часа
- d. 2 часа

40. Этап консультирования, на которой психологом и клиентом обсуждаются возможные пути решения проблемы:

Выберите один ответ:

- a. начало консультации
- b. завершение консультации
- c. оказание коррекционного воздействия
- d. знакомство с клиентом

41. Активное слушание также называют:

Выберите один или несколько ответов:

- a. эмпатическим
- b. открытым
- c. систематическим
- d. молчаливым
- e. сосредоточенным

42. Данная техника позволяет интегрировать важные мысли, значимую информацию, основные переживания клиента:

Выберите один или несколько ответов:

- a. поощрение
- b. отражение чувств
- c. перефразирование
- d. обобщение
- e. резюмирование

43. Данные вопросы используются для получения конкретной информации о клиенте, для подтверждения или отрицания сказанного им и обычно предполагают краткий и однозначный ответ в форме «да» или «нет»:

Выберите один ответ:

- a. открытые вопросы
- b. закрытые вопросы

- c. смешанные вопросы
- d. короткие вопросы

44. Для создания психологического альянса консультант:

Выберите один или несколько ответов:

- a. не должен обращать внимание на соматические реакции клиента
- b. должен обращать внимание на позу клиента, жестикуляцию клиента
- c. не должен обращать внимание на систему повторяющихся движений клиента
- d. должен обращать внимание на соматические реакции клиента
- e. не должен обращать внимание ни на что, кроме слов клиента

45. Прием, который демонстрирует противостояние психолога защитным маневрам или иррациональным представлениям клиента, которые он не осознает или не подвергает изменениям:

Выберите один ответ:

- a. конфронтация
- b. обобщение
- c. перефразирование
- d. называние чувств

46. Приемы и техники консультирования – это:

Выберите один ответ:

- a. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на достижение целей психологического консультирования
- b. совокупность чувственных проявлений консультанта, направленных на понимание и принятие клиента
- c. совокупность советов консультанта для решения проблемы клиента
- d. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на завершение консультативного процесса

47. Признаки эмпатического слушания:

Выберите один или несколько ответов:

- a. использование длительной паузы
- b. выражение понимания и принятия на лице психолога
- c. нейтральное выражение лица психолога
- d. доброжелательный контакт глаз
- e. частые перебивания и комментарии психолога

48. Психолог осуществляет пересказ содержания клиентской речи своими словами, при этом смысл сказанного сохраняется. О какой технике идет речь?

Выберите один или несколько ответов:

- a. резюмирование
- b. перефразирование
- c. поощрение
- d. повтроеение

- е. переформулировка

49. В зависимости от особенностей телосложения клиента можно выделить следующие типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. клиент с атлетическим телосложением
 б. клиент аудиал
 в. клиент с астеническим телосложением
 г. клиент с пикническим телосложением
 д. клиент визуал
 е. клиент кинестетик

50. Дигиталы или дискретны – это:

Выберите один ответ:

- а. те клиенты, которые опираются на услышанное и сохраненное в слуховой памяти
 б. те клиенты, которые склонны опираться на логические построения, рациональные доводы, абстракции и символы
 в. те клиенты, которые опираются на ощущения
 г. те клиенты, которые опираются на визуальные образы

51. Если глаза то и дело «взлетают» к потолку, «так все и стоит перед глазами», если возмущенному клиенту «не ясно», и он не в состоянии «увидеть суть», то, возможно это клиент:

Выберите один ответ:

- а. дискрет
 б. аудиал
 в. кинестетик
 г. визуал

52. Замкнутые и настороженные, такие клиенты утомляются от коммуникаций, стремятся отгородиться от людей, не доверяют людям. О каком типе акцентуации характера идет речь?

Выберите один ответ:

- а. лабильный тип
 б. гипертимный тип
 в. сензитивный тип
 г. шизоидный тип

53. Изменчивость настроения – главная черта таких людей. В зависимости от настроения у них меняется восприятие ситуации, самочувствие и даже работоспособность. О каком типе акцентуации характера идет речь?

Выберите один ответ:

- а. лабильный тип
 б. гипертимный тип
 в. сензитивный тип
 г. шизоидный тип

54. Клиент говорит в среднем тембре с богатыми модуляциями, а его жесты – на уровне груди. Он мыслит линейно, переходя от мысли к мысли в определенном темпе. Речь идет о...

Выберите один ответ:

- а. визуале
- б. аудиале
- в. кинестетике
- г. дискрете

55. По ведущей репрезентативной системе можно выделить типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. аудиалы
- б. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент
- в. визуалы
- г. кинестетики
- д. интуитивно-ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент
- е. клиент с астеническим телосложением

56. По особенностям восприятия психических явлений можно выделить следующие типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. не уверенный в себе клиент
- б. уверенный в себе клиент
- в. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент
- г. клиент с потребностью выговориться
- д. эмоционально-нейтральный клиент
- е. интуитивно ориентированный, эмоционально утонченный, эстетизированный клиент
- ж. клиент все знающий и доверяющий только себе

57. По способу работы со своими проблемами можно выделить следующие типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни
- б. интуитивно-ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент
- в. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент
- г. клиент, который в ситуации затруднения стремится сохранить хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей

58. По характеру запроса на психологическую помощь можно выделить следующие типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. не уверенный в себе клиент
- б. уверенный в себе клиент
- в. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент

- d. клиент с потребностью выговориться
- e. эмоционально-нейтральный клиент
- f. интуитивно-ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент
- g. клиент все знающий и доверяющий только себе

59. Анализ профессиональной деятельности консультанта позволил Р. Кочюнасу включить в модель личности эффективного консультанта:

Выберите один ответ:

- a. наблюдательность
- b. общительность
- c. аутентичность
- d. выдержанность

60. В наборе личностных качеств, необходимых консультанту, Н.В. Бачманова и Н.А. Стафурина выделили способность, которую условно называли:

Выберите один ответ:

- a. талантом пунктуальности
- b. талантом общения
- c. талантом эмпатии
- d. талантом выхода из конфликтов

61. Важными качествами консультанта И. Ялом считает:

Выберите один или несколько ответов:

- a. осознанность
- b. эмпатию
- c. признание собственных ошибок
- d. умение выдерживать паузу
- e. наблюдательность
- f. аутентичность

62. Для профессиональной работы психологу:

Выберите один или несколько ответов:

- a. необходимы супервизии
- b. не нужны супервизии
- c. необходимо иметь клиентов разных возрастных групп
- d. необходима индивидуальная психотерапия
- e. не нужен опыт индивидуальной психотерапии
- f. не нужны интервизии

63. Интервизионные группы дают возможность:

Выберите один или несколько ответов:

- a. получить поддержку коллег
- b. выхода негативных эмоций к коллегам
- c. признать свою профнепригодность

- d. обмена профессиональным опытом
- e. изменения места работы

64.Консультанту важно:

Выберите один или несколько ответов:

- a. консультировать всех обратившихся клиентов
- b. знать, с какой группой клиентов он может и хочет работать
- c. уметь работать с клиентами разных возрастных групп
- d. работать в любое удобное для клиента время
- e. знать и понимать границы психологической консультации

65.Мэй считает основополагающим личностным качеством успешности консультанта:

Выберите один ответ:

- a. способность к эмпатии
- b. общительность
- c. наблюдательность
- d. умение выдерживать паузу

66.Синдром эмоционального выгорания – это:

Выберите один ответ:

- a. острый стресс
- b. обычное переутомление
- c. хронический стресс
- d. синдром нарушения сна

67.В работе с тяжело больными людьми психологу важно:

Выберите один или несколько ответов:

- a. помочь клиенту изменить отношение к болезни
- b. научить клиента игнорировать болезнь
- c. запретить клиенту читать о болезни
- d. найти ресурсы клиента в настоящем
- e. способствовать изоляции клиента от друзей и родных

68.Выделите характеристики людей с зависимостями:

Выберите один или несколько ответов:

- a. стремление брать ответственность на себя
- b. стремление обвинять других, зная об их невиновности
- c. неумение сказать «нет» из-за страха быть отвергнутым
- d. неординарный подход к решению проблем
- e. тенденция к лидерству

69.Депрессия, возникающая в ответ на кризисные события в жизни человека:

Выберите один ответ:

- a. послеродовая депрессия

- b. реактивная депрессия
- c. эндогенная депрессия
- d. соматогенная депрессия

70.Для клиентов в переживаниях утраты:

Выберите один или несколько ответов:

- a. важно отвлечься от воспоминаний об умершем
- b. важно говорить обо всем, кроме отношений с умершим
- c. важно говорить об умершем, об отношениях с ним
- d. важно избегать слез
- e. важно признавать право клиента на горевание

71.Как можно назвать клиентов, которые приходят на консультацию к психологу не по собственному желанию, а по настоятельному требованию родных?

Выберите один ответ:

- a. немотивированные к работе клиенты
- b. мотивированные к работе клиенты
- c. депрессивные клиенты
- d. болезненные клиенты

72.Одна из задач психолога в работе с депрессивным клиентом:

Выберите один ответ:

- a. расширить видение жизненной ситуации
- b. сказать, что все будет хорошо
- c. частично взять ответственность за жизнь клиента
- d. приобщить к работе близких клиента

73.Стадии переживания горя по Э. Кюблер-Росс:

Выберите один ответ:

- a. отрицание, гнев, торги, принятие
- b. отрицание, торги, депрессия, принятие
- c. отрицание, гнев, торги, депрессия, принятие
- d. отрицание, гнев, депрессия, принятие

74.Тяжело больной человек:

Выберите один или несколько ответов:

- a. часто становится обидчивым
- b. совсем не изменяется, остается таким же, как и был
- c. как правило, не изменяет своего поведения
- d. эмоционально стабилен
- e. часто становится озлобленным

75.Если клиент просит изменить поведение партнера, психологу следует:

Выберите один ответ:

- a. объяснить, что он работает только с теми, кто непосредственно обращается за помощью и кто готов обсуждать и анализировать свою жизненную ситуацию с точки зрения собственной ответственности за нее
- b. согласиться с клиентом и попросить клиента привести на следующую встречу партнера
- c. перевести тему разговора
- d. помочь клиенту переложить ответственность на партнера

76. На стадии двумерного определения проблем клиент и консультант, обсуждая и уточняя проблемы обратившегося, должны прийти к единому их пониманию:

Выберите один или несколько ответов:

- a. в когнитивном аспекте
- b. в эмоциональном аспекте
- c. в невербальном аспекте
- d. все ответы верные
- e. нет верных ответов
- f. в интуитивном аспекте

77. На стадии исследования проблем психологу рекомендуется:

Выберите один или несколько ответов:

- a. внимательно выслушать клиента
- b. предоставить клиенту план действий в решении проблемы
- c. обсудить с клиентом промежуточные результаты
- d. проявить эмпатию в вербальном сопровождении беседы и в невербальных сигналах
- e. обсудить [возможные альтернативы решения проблемы](#)
- f. оценить выбранную тактику решения проблемы

78. На этой стадии вырабатываются и проясняются, а также открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблем с точки зрения приемлемости для данного клиента:

Выберите один ответ:

- a. стадии исследования проблем

- b. стадии двумерного определения проблем
- c. стадии идентификации альтернатив
- d. стадии планирования
- e. стадии деятельности
- f. стадии оценки и обратной связи

79. На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем:

Выберите один ответ:

- a. стадии исследования проблем
- b. стадии двумерного определения проблем
- c. стадии идентификации альтернатив
- d. стадии планирования
- e. стадии деятельности
- f. стадии оценки и обратной связи

80. Стадия оценки и обратной связи позволяет психологу:

Выберите один или несколько ответов:

- a. оценить вместе с клиентом уровень достижения цели
- b. обсудить возможные альтернативы решения проблемы
- c. обобщить достигнутые результаты
- d. составить [конкретный план реализации принятого решения](#)
- e. исследовать проблему клиента
- f. выслушать клиента, стимулируя его к разговору

81. Стадия планирования предполагает:

Выберите один или несколько ответов:

- a. обсуждение возможных альтернатив решения проблем
- b. оценку выбранных клиентом способов решения своих проблем
- c. последовательную реализацию плана решения проблем

- d. составление конкретного плана реализации принятого решения
- e. принятие тех проблем, которые нельзя решить
- f. оценку уровня достижения цели

83. В кабинете психолога часы должны располагаться таким образом:

Выберите один ответ:

- a. чтобы время мог видеть только психолог
- b. чтобы время мог видеть только клиент
- c. часов в кабинете психолога не должно быть
- d. чтобы время могли наблюдать и клиент, и психолог

84. Вторичная выгода – это:

Выберите один или несколько ответов:

- a. неосознаваемая выгода человека
- b. осознанная выгода человека
- c. открыто [обозначаемая выгода человека](#)
- d. продуманная выгода человека
- e. бессознательная выгода человека

85. Клиент и психолог обобщают достигнутое на консультации на этапе:

Выберите один ответ:

- a. оказания коррекционного воздействия
- b. завершения консультативной беседы
- c. начала консультации
- d. формирования и проверки консультативных гипотез

86. Клиент может написать психологу в случае:

Выберите один или несколько ответов:

- a. просьбы переноса консультации
- b. желания поговорить о проблеме

- с. желания пригласить психолога куда-либо
- d. просьбы отмены консультации
- e. просьбы рекомендовать психологическую литературу

87. Консультанту ... (выберите неправильные ответы):

Выберите один или несколько ответов:

- a. стоит стремиться перестроить жизнь клиента глобально
- b. стоит попытаться смоделировать в совместном обсуждении новые варианты поведения для известных обстоятельств
- с. стоит обсудить возможные пути решения проблемы
- d. стоит помочь проанализировать испробованные пути решения проблемы
- e. стоит стремиться поднять уровень жизни клиента

88. Психолог может отказать клиенту в проведении консультации в следующих случаях:

Выберите один или несколько ответов:

- a. проблема клиента лежит за пределами компетентности консультанта
- b. клиент [много говорит о себе](#)
- с. клиент является знакомым или родственником консультанта
- d. клиент постоянно плачет
- e. клиент неприглядно выглядит

89. Укажите стандартное время консультации:

Выберите один ответ:

- a. 45 минут
- b. 50-60 минут
- с. 1,5 часа
- d. 2 часа

90. Этап консультирования, на которой психологом и клиентом обсуждаются возможные пути решения проблемы:

Выберите один ответ:

- a. начало консультации
- b. завершение консультации
- c. оказание коррекционного воздействия
- d. знакомство с клиентом

91. Активное слушание также называют:

Выберите один или несколько ответов:

- a. эмпатическим
- b. открытым
- c. систематическим
- d. молчаливым
- e. сосредоточенным

92. Данная техника позволяет интегрировать важные мысли, значимую информацию, основные переживания клиента:

Выберите один или несколько ответов:

- a. поощрение
- b. отражение чувств
- c. перефразирование
- d. обобщение
- e. резюмирование

93. Данные вопросы используются для получения конкретной информации о клиенте, для подтверждения или отрицания сказанного им и обычно предполагают краткий и однозначный ответ в форме «да» или «нет»:

Выберите один ответ:

- a. открытые вопросы
- b. закрытые вопросы
- c. смешанные вопросы
- d. короткие вопросы

94. Для создания психологического альянса консультант:

Выберите один или несколько ответов:

- a. не должен обращать внимание на соматические реакции клиента
- b. должен обращать внимание на позу клиента, жестикуляцию клиента
- c. не должен обращать внимание на систему повторяющихся движений клиента
- d. должен обращать внимание на соматические реакции клиента
- e. не должен обращать внимание ни на что, кроме слов клиента

95. Прием, который демонстрирует противостояние психолога защитным маневрам или иррациональным представлениям клиента, которые он не осознает или не подвергает изменениям:

Выберите один ответ:

- a. конфронтация
- b. обобщение
- c. перефразирование
- d. называние чувств

96. Приемы и техники консультирования – это:

Выберите один ответ:

- a. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на достижение целей психологического консультирования
- b. совокупность чувственных проявлений консультанта, направленных на понимание и принятие клиента
- c. совокупность советов консультанта для решения проблемы клиента
- d. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на завершение консультативного процесса

97. Признаки эмпатического слушания:

Выберите один или несколько ответов:

- a. использование длительной паузы
- b. выражение понимания и принятия на лице психолога
- c. нейтральное выражение лица психолога
- d. доброжелательный контакт глаз

- е. частые перебивания и комментарии психолога

98. Психолог осуществляет пересказ содержания клиентской речи своими словами, при этом смысл сказанного сохраняется. О какой технике идет речь?

Выберите один или несколько ответов:

- а. резюмирование
- б. перефразирование
- с. поощрение
- d. повтроение
- е. переформулировка

99. В зависимости от особенностей телосложения клиента можно выделить следующие типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- а. клиент с атлетическим телосложением
- б. клиент аудиал
- с. клиент с астеническим телосложением
- d. клиент с пикническим телосложением
- е. клиент визуал
- f. клиент кинестетик

100. Дигиталы или дискретны – это:

Выберите один ответ:

- а. те клиенты, которые опираются на услышанное и сохраненное в слуховой памяти
- б. те клиенты, которые склонны опираться на логические построения, рациональные доводы, абстракции и символы
- с. те клиенты, которые опираются на ощущения
- d. те клиенты, которые опираются на визуальные образы

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

2. История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи.

3. Прояснение проблемного пространства.
4. Консультирование людей разного возраста, семейное консультирование, консультирование клиентов разных социальных групп, экстренная социальная и психотерапевтическая помощь пострадавшим (физические и психические травмы, катастрофы др.).
5. Виды психологического консультирования: профессиональное, непрофессиональное Специфика телефонного консультирования: возможности и ограничения.
6. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».
7. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
8. Удачные и неудачные типы психологической защиты, зрелые механизмы психологической защиты. Применение знаний о механизмах психологической защиты в консультировании
9. Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов.
10. Основные личностные черты клиента-манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом
11. Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразие сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа
12. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи
13. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
14. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия».
15. Проблемы частного и общего характера: обратная связь в условиях телефонного диалога; ответственность консультанта и абонент с суицидальным поведением; анонимность в службе «Телефон доверия» и супервизия
16. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента.
17. Формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
18. Причины использования психологических защит в телефонном консультировании
19. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании
20. Молчащие звонки (молчаливое обращение)
21. Маскированные обращения

Темы эссе

1. Категории «зависящих абонентов»
2. Профессиональные качества консультанта на телефоне доверия
3. Причины эмоционального выгорания консультанта, проводящего дистантное консультирование

Проблемно-аналитические задания

Задание 1: проанализируйте высказывания клиента и консультанта в «случае Бронсона», приведенного в книге Р. Мэя «Искусство психологического консультирования», М., 2006. С. 79-87. Определите по тексту основные техники, используемые консультантом (письменно).

Задание 2: Попросите двух человек из круга Ваших близких письменно или устно ответить на вопрос по теме: "Мое возможное обращение к психологу-консультанту: проблема, ожидаемая помощь". Письменно проанализируйте тексты их высказывания, запросы на психологическую помощь.

Задание 3: Проанализировать психологическую работу с клиентом (условия, стадии, эффективные техники), описанную в статье В.О. Барской «Невидимые миру» силы: о некоторых факторах консультативной работы». Какие выводы можно сделать на основе данного описания (письменно)?

1. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Раскройте содержание типов консультирования:

Консультирование людей разного возраста,
семейное консультирование,
консультирование клиентов разных социальных групп,
экстренная социальная и психотерапевтическая помощь пострадавшим (физические и психические травмы, катастрофы др.).

2. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Раскройте основные личностные черты клиента

- манипулятора.
- с зависимостями
- с неврозом
- с психологической травмой

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Процедура оценивания знаний (тест)

| | |
|--|---|
| Предлагаемое количество заданий | 10 |
| Последовательность выборки | Определена по разделам |
| Критерии оценки: - правильный ответ на вопрос | |
| «5» если | Если правильно выполнено 90-100% тестовых заданий |
| «4» если | Если правильно выполнено 70-89% тестовых заданий |
| «3» если | Если правильно выполнено 50-69% тестовых заданий |

Процедура оценивания знаний (устный ответ)

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Предел длительности | 10 минут |
| Предлагаемое количество заданий | 2 вопроса |

| | |
|---|--|
| Последовательность выборки вопросов из каждого раздела | Случайная |
| Критерии оценки: - требуемый объем и структура -изложение материала без фактических ошибок -логика изложения - использование соответствующей терминологии - стиль речи и культура речи - подбор примеров их научной литературы и практики | |
| «5» если | Требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | В целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов |
| «3» если | Требования выполнены частично – не выдержан объем, есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии. |

Процедура оценивания умений и навыков (проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)

| | |
|--|---|
| Предлагаемое количество заданий | 2 |
| Последовательность выборки | Случайная |
| Критерии оценки: - выделение и понимание проблемы -умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения - полнота использования источников - наличие авторской позиции - соответствие ответа поставленному вопросу - использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных - логичность изложения -умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач - умение привести пример - опора на теоретические положения -владение соответствующей терминологией | |
| «5» если | Требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | В целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений |

| | |
|----------|--|
| «3» если | Требования выполнены частично - пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью |
|----------|--|

При оценке теоретических знаний и практических навыков студентов на экзамене (зачете) учитываются итоги текущей аттестации (участие в работе на лекциях и семинарских занятиях, выполнение практических работ). Преподаватель имеет право поставить экзамен (зачет) без опроса тем студентам, которые успешно в течение семестра показывали высокую успеваемость по данной дисциплине, активно работали на лекциях и семинарских занятиях.

Структуру формирования компетенции можно представить в виде следующих трех последовательных уровней:

Пороговый уровень формирования компетенции в процессе восхождения к мастерству в профессиональной области. Это начальный уровень обучения, который называют уровнем знакомства. Оценка уровня сформированности компетенции на данном этапе осуществляется с использованием тестов с выбором ответа из предложенной серии ответов, а также открытых вопросов. Поскольку предлагаемые на выбор ответы теста или сами вопросы становятся подсказкой, то деятельность студента состоит в узнавании в правильном ответе ранее усвоенной информации.

Продвинутый уровень формирования компетенции в процессе восхождения к мастерству в профессиональной области. На этом уровне студент способен воспроизводить по памяти ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности (без помощи извне) для решения типовых профессиональных практических (ситуационных) задач. Никакой новой информации на этом уровне деятельности не создаётся.

Повышенный уровень формирования компетенции – это этап квалифицированной профессиональной деятельности, достижение которого позволяет решать широкий круг комплексных проблемно-аналитических задач. Нетиповые задачи требуют комбинирования известных алгоритмов и приёмов деятельности, эвристического (комбинаторного) мышления, которое позволяет необычным образом использовать известную информацию при решении неизвестных ранее задач. Эвристические решения, как правило, сопровождаются развёрнутым обсуждением возможных альтернатив и экспериментированием. Деятельность на этом уровне обогащает личный опыт студента новой только для него информацией, повышая его профессиональное мастерство.

Для выявления уровня сформированности компетенций через оценку знаний, умений и навыков студентов в ходе промежуточной аттестации любое итоговое мероприятие (зачет, зачет с оценкой, экзамен) состоит из двух составных блоков:

- Выполнение комплексных тестов и/или ответы на вопросы.
- Выполнение комплексных проблемно-аналитических и практических заданий (задачи, упражнения и т.д. и т.п.).

Переход к решению заданий следующего блока возможен только при условии получения положительной оценки при решении заданий предыдущего блока.

