

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	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 клиентов, оказывая психологическую помощь отдельным лицам и группам, попавшим в трудную жизненную ситуацию на основе теоретических подходов с использованием традиционных методов и технологий	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 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
-------------	--	---

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. 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 инвентарий 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
Код компетенции	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
--	---	---	--

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	20	16
Занятия семинарского типа	40	20	16
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	0,15	0,15	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	15,85	31,85	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						Само стоят ельн ая рабо та
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лек ции	Иные учебны е заняти я	Пра кти ческ ие заня тия	Сем инар ы	Лабо рато рные рабо ты	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	4		2				1

	классификация в телефонном 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)						
		Контактная работа						Само стоят ельн ая работ а
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лек ции	Иные учебны е заняти я	Пра кти ческ ие заня тия	Сем инар ы	Лаб орат орные рабо ты	Иные	
1.	Тема 1. Представление о телефонном консультировании	2		1				2
2.	Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами	2		1				2
3.	Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование	2		2				2
4.	Тема 4.	2		2				2

	Специализированные виды помощи при телефонном 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		2				4
10.	Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	1		2				2
11.	Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании	1		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)					
		Контактная работа					Самос тоятел ьная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа			
		Лекции	Иные учебны е	Практ ически е	Сем и	Лабо рато	

			занятия	занятия	на	рные		
			я	я	ры	раб.		
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 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			2				2

	телефонных консультантов							
11.	Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании			2				1,9
	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.).
4.	Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании	Виды психологического консультирования: 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.
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.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ 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 обращений в телефонное консультирование	Опрос Реализация программы с применением ДОТ: 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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Основы консультативной психологии: учебное пособие / составители О. В. Болотова. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 213 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/62857.html>
2. Сапогова, Е. Е. Консультативная психология: тесты, вопросы, упражнения: учебное пособие / Е. Е. Сапогова. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2019. — 308 с. — ISBN 978-5-4263-0818-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94648.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>

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 РосНой. – 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>

9. 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.

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.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;

2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;

3. выполнение самостоятельных практических работ;

4. 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.

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.

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.

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.

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. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами 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 клиентов, оказывая психологическую помощь отдельным лицам и группам, попавшим в трудную жизненную ситуацию на основе теоретических подходов с использованием традиционных методов и технологий	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 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
-------------	--	---

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. 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 инвентарий 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
Код компетенции	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/ЗАЧТЕНО	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/ ЗАЧТЕНО	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 / ЗАЧТЕНО	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 / НЕ	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”.
--	----------	--

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Тест 1

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 людьми

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:

- 1) воздействие на эмоциональную сферу
- 2) рациональное объяснение
- 3) изменение поведения
- 4) 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:

- ☐ а. принимает решения
- ☐ б. выбирает стратегии поведения
- ☐ в. принимает ответственность за свою жизнь
- ☒ г. все ответы верные

Вопрос 2

2. Важные тенденции консультирования:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. 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

- ☐ е. по запросу матери одного из супругов

24. Чаще всего к психологу обращаются супружеские пары:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. в кризисные периоды своей жизни
- ☐ б. в ситуации переезда в другой город
- ☒ в. в ситуации измены одного из супругов
- ☐ г. все ответы верные
- ☐ д. в ситуации смерти пожилых родителей
- ☐ е. нет верных ответов

25. Вербально выраженная консультантом гипотеза является:

Выберите один ответ:

- ☒ а. интерпретацией
- ☐ б. проекцией
- ☐ в. рационализацией
- ☐ г. переносом

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

Выберите один ответ:

- ☒ а. 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
- ☐ б. согласиться с клиентом и попросить клиента привести на следующую встречу партнера
- ☐ в. перевести тему разговора
- ☐ г. 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:

- ☒ а. в когнитивном аспекте
- ☒ б. в эмоциональном аспекте
- ☐ в. в невербальном аспекте
- ☐ г. все ответы верные
- ☐ д. нет верных ответов
- ☐ е. в интуитивном аспекте

28. На стадии исследования проблем психологу рекомендуется:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. внимательно выслушать клиента
- ☐ б. предоставить клиенту план действий в решении проблемы
- ☐ в. обсудить с клиентом промежуточные результаты
- ☒ г. проявить эмпатию в вербальном сопровождении беседы и в невербальных сигналах

- ☐ е. 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. повторение
- ☒ e. переформулировка

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ a. клиент с атлетическим телосложением
- ☐ b. клиент аудиал
- ☒ c. клиент с астеническим телосложением

- ☒ d. клиент с пикническим телосложением
- ☐ e. клиент визуал
- ☐ f. клиент кинестетик

50. Дигиталы или дискреты – это:

Выберите один ответ:

- ☐ a. те клиенты, которые опираются на услышанное и сохраненное в слуховой памяти
- ☒ b. те клиенты, которые склонны опираться на логические построения, рациональные доводы, абстракции и символы
- ☐ c. те клиенты, которые опираются на ощущения
- ☐ d. 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:

- ☐ a. дискрет
- ☐ b. аудиал
- ☐ c. кинестетик
- ☒ d. 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:

- ☐ a. лабильный тип
- ☐ b. гипертимный тип
- ☐ c. сензитивный тип
- ☒ d. 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:

- ☒ a. лабильный тип
- ☐ b. гипертимный тип
- ☐ c. сензитивный тип
- ☐ d. 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:

- ☐ a. визуале
- ☒ b. аудиале
- ☐ c. кинестетике

- ☐ d. дискрете

55. По ведущей репрезентативной системе можно выделить типы клиентов:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ a. аудиалы
☐ b. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент
☒ c. визуалы
☒ d. кинестетики
☐ e. интуитивно-ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент
☐ f. клиент с астеническим телосложением

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☐ a. не уверенный в себе клиент
☐ b. уверенный в себе клиент
☒ c. 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

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ a. клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни
☐ b. интуитивно-ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент
☐ c. рационалистичный, прагматически ориентированный клиент
☒ d. 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:

- ☒ a. не уверенный в себе клиент
☒ b. уверенный в себе клиент
☐ c. 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:

- ☐ а. наблюдательность
- ☐ б. общительность
- ☒ в. аутентичность
- ☐ г. выдержанность

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

Выберите один ответ:

- ☐ а. талантом пунктуальности
- ☒ б. талантом общения
- ☐ в. талантом эмпатии
- ☐ г. талантом выхода из конфликтов

61. Важными качествами консультанта И. Ялом считает:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. осознанность
- ☐ б. эмпатию
- ☒ в. признание собственных ошибок
- ☐ г. умение выдерживать паузу
- ☐ д. наблюдательность
- ☐ е. аутентичность

62. Для профессиональной работы психологу:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. необходимы супервизии
- ☐ б. не нужны супервизии
- ☐ в. необходимо иметь клиентов разных возрастных групп
- ☒ г. необходима индивидуальная психотерапия
- ☐ д. не нужен опыт индивидуальной психотерапии
- ☐ е. не нужны интервизии

63. Интервизионные группы дают возможность:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. получить поддержку коллег
- ☐ б. выхода негативных эмоций к коллегам
- ☐ в. признать свою профнепригодность
- ☒ г. обмена профессиональным опытом
- ☐ д. изменения места работы

64. Консультанту важно:

Выберите один или несколько ответов:

- ☐ а. консультировать всех обратившихся клиентов
- ☒ б. 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:

- ☐ а. чтобы время мог видеть только психолог
- ☐ б. чтобы время мог видеть только клиент
- ☐ в. часов в кабинете психолога не должно быть
- ☒ г. чтобы время могли наблюдать и клиент, и психолог

84. Вторичная выгода – это:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. неосознаваемая выгода человека
- ☐ б. осознанная выгода человека
- ☐ в. открыто [обозначаемая выгода человека](#)
- ☐ г. продуманная выгода человека
- ☒ д. бессознательная выгода человека

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

Выберите один ответ:

- ☐ а. оказания коррекционного воздействия
- ☒ б. завершения консультативной беседы
- ☐ в. начала консультации
- ☐ г. формирования и проверки консультативных гипотез

86. Клиент может написать психологу в случае:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. просьбы переноса консультации
- ☐ б. желания поговорить о проблеме
- ☐ в. желания пригласить психолога куда-либо
- ☒ г. просьбы отмены консультации
- ☐ д. просьбы рекомендовать психологическую литературу

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. стоит стремиться перестроить жизнь клиента глобально
- ☐ б. стоит попытаться смоделировать в совместном обсуждении новые варианты поведения для известных обстоятельств
- ☐ в. стоит обсудить возможные пути решения проблемы
- ☐ г. стоит помочь проанализировать испробованные пути решения проблемы
- ☒ е. стоит стремиться поднять уровень жизни клиента

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. проблема клиента лежит за пределами компетентности консультанта
- ☐ б. клиент [много говорит о себе](#)
- ☒ в. клиент является знакомым или родственником консультанта
- ☐ г. клиент постоянно плачет
- ☐ е. клиент неприглядно выглядит

89. Укажите стандартное время консультации:

Выберите один ответ:

- ☐ а. 45 минут
- ☒ б. 50-60 минут
- ☐ в. 1,5 часа
- ☐ г. 2 часа

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

Выберите один ответ:

- ☐ а. начало консультации
- ☐ б. завершение консультации
- ☒ в. оказание коррекционного воздействия
- ☐ г. знакомство с клиентом

91. Активное слушание также называют:

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ а. эмпатическим
- ☐ б. открытым
- ☒ в. систематическим
- ☐ г. молчаливым
- ☐ д. сосредоточенным

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☐ а. поощрение
- ☐ б. отражение чувств
- ☐ в. перефразирование
- ☒ г. обобщение
- ☒ д. 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:

- ☐ а. открытые вопросы
- ☒ б. закрытые вопросы
- ☐ в. смешанные вопросы
- ☐ г. короткие вопросы

94. Для создания психологического альянса консультант:

Выберите один или несколько ответов:

- ☐ а. не должен обращать внимание на соматические реакции клиента
- ☒ б. должен обращать внимание на позу клиента, жестикуляцию клиента
- ☐ в. не должен обращать внимание на систему повторяющихся движений клиента
- ☒ г. должен обращать внимание на соматические реакции клиента

- ☐ е. 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:

- ☒ а. конфронтация
- ☐ б. обобщение
- ☐ в. перефразирование
- ☐ г. называние чувств

96. Приемы и техники консультирования – это:

Выберите один ответ:

- ☒ а. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на достижение целей психологического консультирования
- ☐ б. совокупность чувственных проявлений консультанта, направленных на понимание и принятие клиента
- ☐ в. совокупность советов консультанта для решения проблемы клиента
- ☐ г. совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на завершение консультативного процесса

97. Признаки эмпатического слушания:

Выберите один или несколько ответов:

- ☐ а. использование длительной паузы
- ☒ б. выражение понимания и принятия на лице психолога
- ☐ в. нейтральное выражение лица психолога
- ☒ г. доброжелательный контакт глаз
- ☐ д. 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

- ☒ b. перефразирование
- ☐ c. поощрение
- ☐ d. повтроение
- ☒ e. переформулировка

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

Выберите один или несколько ответов:

- ☒ a. клиент с атлетическим телосложением
- ☐ b. клиент аудиал
- ☒ c. клиент с астеническим телосложением
- ☒ d. клиент с пикническим телосложением
- ☐ e. клиент визуал
- ☐ f. клиент кинестетик

100. Дигиталы или дискретны – это:

Выберите один ответ:

- ☐ a. те клиенты, которые опираются на услышанное и сохраненное в слуховой памяти
- ☒ b. те клиенты, которые склонны опираться на логические построения, рациональные доводы, абстракции и символы
- ☐ c. те клиенты, которые опираются на ощущения
- ☐ d. те клиенты, которые опираются на визуальные образы

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

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 Специфика телефонного консультирования: возможности и ограничения.

5. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».
6. 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. Удачные и неудачные типы психологической защиты, зрелые механизмы психологической защиты. Применение знаний о механизмах психологической защиты в консультировании
8. Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов.
9. Основные личностные черты клиента-манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом
10. Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразие сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа
11. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи
12. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
13. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия».
14. 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
15. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента.
16. Формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
17. Причины использования психологических защит в телефонном консультировании
18. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании
19. Молчащие звонки (молчаливое обращение)
20. 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