

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 и критериев оценки 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 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
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	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						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 телефонном консультировании	2		4				2
2.	Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами	2		4				2
3.	Тема 3. Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование	2		4				2
4.	Тема 4. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании	2		4				2
5.	Тема 5. Психология телефонного диалога	2		4				1
6.	Тема 6. Приемы и методы психологического консультирования	1		4				1
7.	Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь	1		4				1
8.	Тема 8. Психологические проблемные ситуации	1		4				1

	абонентов и их классификация в телефонном консультировании							
9.	Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем	1		4				1
10.	Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	1		2				1
11.	Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании	1		2				1,85
	Промежуточная аттестация	0,15						
		16		40				15,85
	Итого	72						

6.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная 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		2				2
2.	Тема 2. Методологические рекомендации по работе с абонентами	2		2				2
3.	Тема 3.	2		2				4

	Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование							
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	1		1				4
7.	Тема 7. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь	1		1				4
8.	Тема 8. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании	1		1				4
9.	Тема 9. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем	1		1				4
10.	Тема 10. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	1		1				4
11.	Тема 11. Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании	1		1				3,85
	Промежуточная аттестация	0,15						
		16		16				39,85
	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 заняти я	Практически е занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
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			2				4

	телефонного консультирования при различных видах проблем							
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				1,9
	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.	Тем 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. Горфинкель, В. А. Психологическое консультирование : учебное пособие / В. А. Горфинкель, В. А. Березина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 232 с. — ISBN 978-5-4497-4199-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/149178.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 РосНойу. — 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 онлайн-режиме 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 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 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 и критериев оценки 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 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
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		
НЕУДОВЛЕ ТВОРИТЕЛЬ НО / 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

Тестирование

8 СЕМЕСТР

ОПК-4

1. Психологическое консультирование направлено на:

- а) на реконструкцию личности клиента.**
- б) на изменение прошлого клиента;
- с) на изменение окружающей действительности

Ответ: **а) на реконструкцию личности клиента**

2. К основным задачам психологического консультирования относится:

- а) решение проблемы клиента.**
- б) информирование клиента о его желаемом результате
- с) изучение потенциальных способностей, ресурсов для достижения цели

Ответ: **а) решение проблемы клиента**

3. Существующие в психотерапии подходы направлены:

- а) на изменение глубин бессознательного;
- б) на изменение «вершин» человеческой психики
- с) на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру**
- д) на изменение окружающей человека действительности

Ответ: **с) на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру**

4 В России телефон доверия создан как служба помощи

- a. одиноким людям
- b. людям с проблемами в семейной жизни
- c. **суицидентам**
- d. растерянными людьми

Ответ: c) **суицидентам**

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

Ответ: **Кочунас**

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

Ответ: **Амбрумова**

7. Признаки эмпатического слушания:

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

Ответ: b) **выражение понимания и принятия на лице психолога**

8. 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

Ответ: a) **клиентцентрированное**

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

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

Ответ: b) **рациональное объяснение**

10. Как называется возврат клиента к прежним формам поведения ?

Ответ: **регрессия**

11. Психологическое консультирование:

- 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

Ответ: **d) способствует обучению новым формам поведения**

12. Эффективность психологического консультирования зависит:

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

Ответ: **c) от качества взаимодействия психолога и клиента**

13. Принципы поведения психолога-консультанта:

- 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

Ответ: **a) запрет давать советы клиенту**

b) ориентация на нормы и ценности клиента

14. Основные принципы консультирования

	Вопрос		Ответ
1	Процесс, при котором консультант полностью сосредоточен на словах клиента и демонстрирует понимание его чувств.	А	Конфиденциальность
2	Способность поставить себя на место другого человека и понять его чувства.	Б	Эмпатия
3	Принцип, при котором информация, полученная от клиента, не раскрывается третьим лицам без разрешения.	В	Активное слушание
4	Умение оценивать и воспринимать клиента без предвзятости и осуждения.	Г	Безоценочное отношение

Ответ: 1Б, 2В, 3А, 4Г

15. Установите соотношение

	Вопрос		Ответ
1	Состояние, характеризующееся сильной психоэмоциональной нагрузкой, которое мешает нормальному функционированию.	А	Стресс и тревога
2	Комплекс проблем, возникающих в результате эмоциональных или физических зависимостей.	Б	Проблемы в личных отношениях
3	Мысли о том, чтобы причинить себе вред или покончить с собой.	В	Суицидальные мысли
4	Конфликты и трудности в взаимодействии с близкими людьми.	Г	Зависимость

Ответ: 1Б, 2Г, 3В, 4Б

16. Как называется способность эмоционального включения в рассказ клиента у психолога

Ответ – **Эмпатия.**

8 СЕМЕСТР ОПК-8

1.Каковы основные задачи консультанта на телефоне доверия?

- а) Предоставление психотерапии.
- б) **Предоставление эмоциональной поддержки и информации.**
- с) Диагностика психических заболеваний.

Ответ: б) **Предоставление эмоциональной поддержки и информации.**

2.Что такое телефон доверия?

- а) Место, где можно получить юридическую консультацию.
- б) **Служба, предоставляющая анонимную психологическую поддержку.**
- с) Коммерческая горячая линия.

Ответ: б) **Служба, предоставляющая анонимную психологическую поддержку**

3.Каковы основные задачи консультанта на телефоне доверия?

- а) Предоставление психотерапии.
- б) **Предоставление эмоциональной поддержки и информации.**
- с) Диагностика психических заболеваний.

Ответ: б) **Предоставление эмоциональной поддержки и информации**

4.Какой из следующих подходов наиболее уместен при общении с клиентом?

- а) Открытие и осуждение.
- б) **Активное слушание и эмпатия.**
- с) Игнорирование эмоционального состояния клиента.

Ответ: б) **Активное слушание и эмпатия**

5.Что такое активное слушание?

- а) Способность говорить больше, чем слушать.

- b) Процесс, при котором консультант повторяет слова клиента.
- c) **Умение сосредоточиться на сказанном клиентом и демонстрировать понимание.**

Ответ: c) **Умение сосредоточиться на сказанном клиентом и демонстрировать понимание.**

6.Какой принцип является основополагающим в работе телефона доверия?

- a) Коммерческая выгода.
- b) **Конфиденциальность и обеспечение безопасности клиентов.**
- c) Личный интерес консультанта.

Ответ: b) **Конфиденциальность и обеспечение безопасности клиентов.**

7.Что следует делать, если клиент угрожает причинить harm себе или другим?

- a) Игнорировать угрозу, чтобы не вызвать панику.
- b) **Сообщить об этом компетентным органам и предложить поддержку.**
- c) Убеждать клиента, что он не должен этого делать.

Ответ: b) **Сообщить об этом компетентным органам и предложить поддержку.**

8.Как вы должны реагировать, если клиент начинает обвинять вас в недостаточной помощи?

- a) **Защитить себя и объяснить, почему вы не можете помочь больше.**
- b) Проявить эмпатию и попытаться понять его чувства.
- c) Прервать звонок.

Ответ: a) **Защитить себя и объяснить, почему вы не можете помочь больше.**

9.Если клиент начинает говорить о своих суицидальных мыслях, что следует сделать?

- a) Попробовать отвлечь его на другие темы.
- b) **Постараться выяснить детали и предложить помощь.**
- c) Закончить разговор, если это становится неудобно.

Ответ: b) **Постараться выяснить детали и предложить помощь**

10.В ходе психологического консультирования клиент:

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

Ответ: d) **все ответы верные**

11.Важные тенденции консультирования:

- a) **клиент должен быть активен**
- b) клиент ожидает готового совета от консультанта
- c) психолог выстраивает отношения с клиентом исключительно с позиции учителя

Ответ: а) клиент должен быть активен

12. Какие психологические трудности испытывает человек в современном мире?

- а) трудности в построении партнерских отношений
- б) трудности коммуникации
- с) трудности профессиональной адаптации
- д) трудности в детско-родительских отношениях
- е) все ответы верные

Ответ: е) все ответы верные

13. Психолог:

- а) воспитывает клиента
- б) помогает клиенту расширить взгляд, видение его проблем
- с) ставит клиенту цель жизни
- д) способствует саморазвитию клиента
- е) все ответы верные
- ф) нет верных ответов

Ответ: б) помогает клиенту расширить взгляд, видение его проблем

14. Психологическое консультирование направлено:

- а) на достижение психологического комфорта
- б) исключительно на решение семейных проблем
- с) на личностный рост и развитие человека
- д) исключительно на профессиональный рост

Ответ: а) на достижение психологического комфорта

15. Этапы консультирования. Найдите соотношение

	Вопрос		Ответ
1	Подведение итогов разговора и обсуждение дальнейших шагов при необходимости	А	Установление контакта
2	Создание доверительной атмосферы, где клиент чувствует себя комфортно	Б	Сбор информации
3	Выяснение проблемы клиента, его мыслей и чувств	В	Предоставление поддержки
4	Предложение поддержки, рекомендаций и помощи в решении проблемы клиента	Г	Завершение разговора

Ответ: 1Б, 2В, 3А, 4Г

16. Вопрос 2. Кто из авторов интернет-консультирования предлагает следующую модель:

установление контакта, исследование и осознание задачи, перебор гипотез, решение и выход из контакта Г. Хэмбли Р. Мэй Г.С. Абрамова + В.Ю. Меновщиков

17. Какой вид консультирования предполагает использование консультантом псевдонима?

Ответ: телефонное консультирование на телефоне доверия

18. В каком году была организована дистанционная помощь для людей, которые находятся на грани самоубийства по электронной почте

Ответ: 1994

19. В каком году было организовано Некоммерческое Международное общество психического здоровья онлайн (ISMHO)

Ответ: 1997

20. В каком году была официально зарегистрирована Федерация Психологов-Консультантов Онлайн в России

Ответ : 2010

8 СЕМЕСТР ПК-3

1. Определите соотношение

	Вопрос		Ответ
1	Способность консультанта быть искренним и честным с клиентом.	А	Открытость
2	Принцип, согласно которому каждое высказывание и действие консультанта должно уважать личность клиента.	Б	Уважение к клиенту
3	Обязанность консультанта сообщить о потенциально опасных ситуациях, в которых может оказаться клиент.	В	Обязанность сообщать о рисках
4	Использование жестов, тональности и других невербальных средств для поддержки общения	Г	Невербальное поведение

Ответ: 1Б, 2В, 3А, 4Г

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

- а) стадии исследования проблем
- б) стадии двумерного определения проблем
- в) стадии идентификации альтернатив
- г) стадии планирования
- е) стадии деятельности**
- ф) стадии оценки и обратной связи

Ответ: е) стадии деятельности

3. Вторичная выгода – это:

- а) неосознаваемая выгода человека**
- б) осознанная выгода человека
- в) открыто обозначаемая выгода человека
- г) продуманная выгода человека

Ответ: а) **неосознаваемая выгода человека**

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

- а) оказания коррекционного воздействия
- б) завершения консультативной беседы**
- с) начала консультации
- д) формирования и проверки консультативных гипотез

Ответ: б) **завершения консультативной беседы**

5.Клиент может написать психологу в случае:

- а) просьбы переноса консультации**
- б) желания поговорить о проблеме
- с) желания пригласить психолога куда-либо
- д) просьбы отмены консультации
- е) просьбы рекомендовать психологическую литературу

Ответ: а) **просьбы переноса консультации**

6.Консультанту ... (выберите правильный ответ):

- а) стоит стремиться перестроить жизнь клиента глобально
- б) стоит попытаться смоделировать в совместном обсуждении новые варианты поведения для известных обстоятельств
- с) стоит обсудить возможные пути решения проблемы

Ответ: б) **стоит попытаться смоделировать в совместном обсуждении новые варианты поведения для известных обстоятельств**

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

- а) проблема клиента лежит за пределами компетентности консультанта**
- б) клиент много говорит о себе
- с) клиент постоянно плачет
- д) клиент неприглядно выглядит

е) **Ответ: а) проблема клиента лежит за пределами компетентности консультанта**

8.Укажите стандартное время консультации:

Ответ: 50-60 минут

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

- а) **начало консультации**

- b) завершение консультации
- c) оказание коррекционного воздействия**
- d) знакомство с клиентом

Ответ: а) оказание коррекционного воздействия

10 Активное слушание также называют:

- a) эмпатическим**
- b) открытым
- c) молчаливым
- d) сосредоточенным

Ответ: а) эмпатическим

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

- a) поощрение
- b) отражение чувств
- c) перефразирование
- d) обобщение**

Ответ: d) обобщение

12. 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»:

Ответ: закрытые вопросы

13 Для создания психологического альянса консультант:

- 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

Ответ: б) должен обращать внимание на позу клиента, жестикуляцию клиента

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

Ответ: конфронтация

15. Приемы и техники консультирования – это:

- 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

Ответ: а) совокупность действий и реакций со стороны консультанта, направленных на достижение целей психологического консультирования

16. Где и когда состоялась первая конференция в России по интернет-консультированию и дистанционному обучению

Ответ: в 2011 г. в Московском городском психологическом университете

17. В каком году американский пастор Уоррен организовал в Нью-Йорке лигу, целью которой было предоставление моральной поддержки по телефону?

Ответ 1906