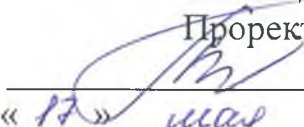


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шуматов Валентин Борисович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.12.2022 09:51:22  
Уникальный программный ключ:  
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2657b784eec019bf8a794cb4

Приложение 5  
к основной образовательной программе высшего образования  
по направлению подготовки/специальности 37.05.21  
Клиническая психология (уровень специалитета),  
направленности 12 Обеспечение безопасности: (в сфере:  
психодиагностической и консультативной деятельности в  
интересах обороны и безопасности государства, обеспечения  
законности и правопорядка)  
ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России  
Утверждено на заседании ученого совета  
протокол № 6 от «22» мар 2021 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
  
/И.П. Черная/  
« 22 » мар 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.63 ДИСТАНЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

(наименование учебной дисциплины)

<b>Направление подготовки (специальность)</b>	37.05.01 Клиническая психология
<b>Уровень подготовки</b>	Специалитет
<b>Направленность подготовки</b>	02 Здравоохранение
<b>Сфера профессиональной деятельности</b>	(в сфере психодиагностической, консультативной и психотерапевтической, экспертной деятельности в процессе лечения, реабилитации и профилактики заболеваний, поддержания здорового образа жизни среди населения, при работе с пациентами в рамках лечебно-восстановительного процесса и психолого-просветительской деятельности в рамках профилактических программ для здорового населения)
<b>Форма обучения</b>	очная
<b>Срок освоения ООП</b>	6 лет
<b>Институт/кафедра</b>	Общепсихологических дисциплин

Владивосток, 2021

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) **Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования** в основу положены:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 37.05.01 Клиническая психология, утвержденный Министерством высшего образования и науки Российской Федерации

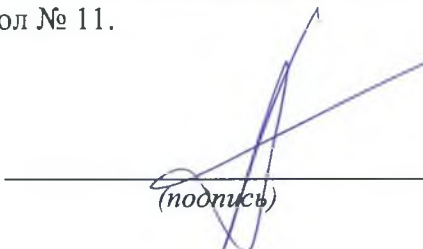
«26» мая 2020 г. № 683

2) Учебный план специальности 37.05.01 Клиническая психология (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сферах: психодиагностической, консультативной и психотерапевтической, экспертной деятельности в процессе лечения, реабилитации и профилактики заболеваний, поддержания здорового образа жизни среди населения, при работе с пациентами в рамках лечебно-восстановительного процесса и психолого-просветительской деятельности в рамках профилактических программ для здорового населения), утвержденный ученым советом ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России

«26» марта 2021 г., Протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины **Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования** одобрена на заседании кафедры Общепсихологических дисциплин от «14» апреля 2021г. Протокол № 11.

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Кадыров Р.В.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа дисциплины (модуля) **Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования** одобрена УМС по специальности 37.05.01 Клиническая психология от «28» апреля 2021 г. Протокол № 4.

Председатель УМС

  
(подпись)

Сварина С.В.  
(Ф.И.О.)

**Разработчики:**

Старший преподаватель  
кафедры общепсихологических дисциплин



Боленкова Е.Ф.

## 2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 2.1. Цель и задачи освоения дисциплины Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования

*Целью* освоения дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования является формирование у студентов компетенций и научных представлений при оказании дистанционной психологической помощи клиентам с проблемами широкого спектра, модификации и коррекции процесса дистанционного консультирования.

При этом *задачами* дисциплины являются:

- освоение принципов дистанционного консультирования;
- знакомство со спецификой профессиональной деятельности специалиста-психолога в области дистанционного консультирования;
- знакомство с основными видами дистанционного консультирования;
- овладение навыками проведения дистанционного консультирования в различных жизненных ситуациях – при консультировании детей и подростков, в случаях семейных и социальных проблемах, сексуального насилия, при аддикциях, в экстремальных и кризисных ситуациях;
- формирование профессионального мышления будущих специалистов — клинических психологов в области дистанционного консультирования.

**2.2. Место дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования в структуре** основной образовательной программы высшего образования по специальности 37.05.01 Клиническая психология (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сфере психодиагностический, консультативной и психотерапевтической, экспертной деятельности в процессе лечения, реабилитации и профилактики заболеваний, поддержания здорового образа жизни среди населения, при работе с пациентами в рамках лечебно-восстановительного процесса и психолого-просветительской деятельности в рамках профилактических программ для здорового населения)

2.2.1. Дисциплина (модуль) **Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования** относится к дисциплинам обязательной части.

2.2.2. Для изучения дисциплины (модуля) **Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования** необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### **Б.1.О.03 Общая психология**

Знания: предмет, историю развития, основные теоретические и методологические основы психологии

Умения: прогнозировать изменения и оценивать их динамику в различных сферах психического функционирования человека при психологическом воздействии, направленном на гармонизацию жизнедеятельности индивида

Навыки: владеть стратегиями установления творческих и профессиональных контактов с психологическими и непсихологическими организациями и службами

#### **Б.1.О.39 История психологии**

Знания: предмет и методы истории психологии, основные концепции, направления и представителей зарубежной и отечественной психологии.

Умения: формулировать проблемы гармоничного развития человека; находить общее и отличное во взглядах разных психологических направлений, выявлять основные идеи каждой психологической теории и школы.

Навыки: навыки дискурса для аргументации установок на гармоничное развития человека; способностью анализировать генезис идей в рамках одной психологической школы с течением времени, навыками анализа методологических проблем.

#### **Б.1.О.07 Психодиагностика**

Знания: приемы разработки психодиагностического исследования, обработки и анализа психодиагностических данных;

Умения: выявлять и анализировать информацию о потребностях клиента и заказчика услуг;

Навыки: планирования и самостоятельного проведения психодиагностического обследования, формулирования развернутого структурированного психологического заключения и рекомендаций на его основе.

Дисциплина является предшествующей для изучения в дальнейшем циклов профессиональных дисциплин.

### 2.3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля) Б1.О.63

Дистанционные методы психологического консультирования

Индикаторы достижения установленных общепрофессиональных компетенций

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Индикаторы достижения универсальной компетенции
Психологическое консультирование	ОПК-6. Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога	<p>ИДК.ОПК-6<sub>1</sub>- знает основные понятия, цели, структуру процесса психологического консультирования, его отличие от психотерапии; этические аспекты психологического консультирования.</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>2</sub>- знает основные методологические принципы и особенности современных направлений психологического консультирования</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>3</sub>- самостоятельно анализирует, подбирает и использует методы оказания психологической помощи, проводит психологическое консультирование с учетом клинико-психологической, нозологической, возрастной, социокультурной специфики индивидуально-психологических особенностей, психического состояния клиента (пациента), лицам, находящимся в экстремальных и кризисных ситуациях, при нарушениях психического развития, отсроченных реакциях на травматический стресс и членам социальных групп, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>4</sub>- использует навыки психологического консультирование населения с целью выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и иных факторов риска дезадаптации, первичной и вторичной профилактики нервно-психических и психосоматических расстройств и нарушений поведения</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>5</sub>- использует основные методы индивидуального, группового и семейного психологического консультирования и психотерапии при работе со здоровыми людьми в целях профилактики, развития, оптимизации социальной адаптации и повышения психологического благополучия</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>6</sub>- использует навыки психологического консультирования медицинского персонала, работников социальных служб, педагогов, тренеров и спортсменов, руководителей,</p>

		<p>сотрудников правоохранительных органов и других специалистов по вопросам взаимодействия с людьми для создания «терапевтической среды» и оптимального психологического климата</p> <p>ИДК.ОПК-6<sub>7</sub>- разрабатывает программы, осуществляет психологическую подготовку, консультирование и оценку эффективности деятельности специалистов межведомственных команд по вопросам оказания психологической помощи клиентам</p>
<p>Психологическая профилактика</p>	<p>ОПК-9; Способен осуществлять психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения уровня их психологической грамотности и культуры, формирования научно-обоснованных знаний и представлений о роли психологии в решении социально- и индивидуально значимых проблем и задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p>	<p>ИДК.ОПК-9<sub>1</sub>- знает теоретические основы, методологию и технологию разработки и применения психопрофилактических программ для различных категорий населения и в различных сферах социальной жизни: семейная, производственная, учебная и др.</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>2</sub>- проводит психолого-профилактическую работу среди различных категорий населения с целью повышения уровня их психологической грамотности, формирования научно-обоснованных знаний о роли психологии в решении социально- и индивидуально-значимых проблем и задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областях.</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>3</sub>- проводит психолого-профилактическую работу среди различных категорий населения с целью превенции поведенческих нарушений, аддикций, пограничных нервно-психических и психосоматических расстройств (первичная психопрофилактика)</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>4</sub>- создает и оценивает эффективность программ вторичной и третичной психопрофилактики для больных хроническими заболеваниями с целью минимизации риска рецидивов и инвалидизации пациентов</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>5</sub>- применяет навыки формирования установок, направленные на поддержание здоровое сберегающего поведения, продуктивного преодоление жизненных стрессовых ситуаций, психосоматических расстройств и нарушений поведения</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>6</sub>- применяет знания и техники психологического консультирования и просвещения населения в целях профилактики нервно-психических и психосоматических расстройств, а также популяризации психологических знаний и установок, направленных на формирование здорового образа жизни, минимизацию риска саморазрушающего и других форм девиантного поведения</p> <p>ИДК.ОПК-9<sub>7</sub>- применяет способы совершенствования системы саморегуляции и предотвращения синдрома профессионального выгорания консультанта и специалиста экстремального профиля</p>

## 2.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

2.4.1. При реализации дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования в структуре основной образовательной программы высшего образования по специальности 37.05.01 Клиническая психология (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сфере психодиагностический, консультативной и психотерапевтической, экспертной деятельности в процессе лечения, реабилитации и профилактики заболеваний, поддержания здорового образа жизни среди населения, при работе с пациентами в рамках лечебно-восстановительного процесса и психолого-просветительской деятельности в рамках профилактических программ для здорового населения), направленной на психодиагностическую, консультативную и психотерапевтическую, экспертную деятельность в процессе лечения, реабилитации и профилактики заболеваний, поддержания здорового образа жизни среди населения, при работе с пациентами в рамках лечебно-восстановительного процесса и психолого-просветительскую деятельность в рамках профилактических программ для здорового населения. Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

2.4.2. Объекты профессиональной деятельности выпускников: не прописаны в ООП.

2.4.3 Задачи профессиональной деятельности выпускников:

В рамках освоения ООП ВО выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- медицинский.

При данном типе задач профессиональной деятельности выпускников определены следующие виды задач:

- психодиагностический;

- консультативный и психотерапевтический;

- экспертный;

- педагогический;

- проектно-инновационный;

- научно-исследовательский.

## 3. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

3.1. Объем дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№9	№А
		часов	Часов
1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>			
Лекции (Л)	32	8	24
Практические занятия (ПЗ)	64	16	48
Электронные образовательные ресурсы (ЭОР)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СР), в том числе:</b>	48	12	36
<i>Электронный образовательный ресурс (ЭОР)</i>	-	-	-
<i>История болезни (ИБ)</i>	-	-	-
<i>Курсовая работа (КР)</i>	-	-	-

Реферат		8	4	4
Подготовка презентаций (ПП)		10	2	8
Подготовка к занятиям (ПЗ)		18	2	16
Подготовка к текущему контролю (ПТК)		6	2	4
Подготовка к промежуточной аттестации (ППА)		6	2	4
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)			
	экзамен (Э)	6	-	6
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	180	36	144
	ЗЕТ	36	-	36

**3.2.1 Разделы дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования и компетенции, которые должны быть освоены при их освоении**

п/№	№ компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОПК-6 ОПК-9	Дистанционное консультирование как метод психологической помощи	История развития и становления дистанционного консультирования в России и за рубежом
			Методологические основы дистанционного консультирования
		Телефонное консультирование	Основные принципы телефонного консультирования
			Профессиональная деятельность телефонного консультанта
			Телефонное консультирование детей и подростков
			Телефонное консультирование лиц с социальными и семейными проблемами
			Телефонное консультирование жертв сексуального насилия
			Телефонное консультирование лиц с аддикциями
			Телефонное консультирование в экстремальной и кризисной ситуации
		Интернет-консультирование	Интернет-консультирование как специфический метод оказания психологической помощи
	Виды e-терапии		
	Этапы и техники интернет-консультирования		

**3.2.2. Разделы дисциплины (модуля) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования, виды учебной деятельности и формы контроля**

п/№	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
-----	------------	--	---	--

			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1.	9	<b>Дистанционное консультирование как метод психологической помощи</b>	8	0	16	12	10	Устный опрос, Практическое задание №1 «Составление сравнительной таблицы «Дистанционное консультирование в России и за рубежом»», Практическое задание №2 «Анализ интернет-сайта», Практическое задание №3 «Составление сравнительной таблицы «Очное и заочное консультирование», контрольная работа №1 Понятийный диктант
2.	А	<b>Телефонное консультирование</b>	18	0	30	28	20	Устный опрос, Работа в Малых группах, Ролевая игра, Работа в двойках, Дискуссия, Групповое обсуждение, Контрольная работа №2 Понятийный диктант Чек лист
3.	А	<b>Интернет-консультирование</b>	6	0	18	16	18	Устный опрос, Ролевая игра, Дискуссия, Творческое задание Понятийный диктант, Контрольная работа №3 Чек лист
4.		<b>Контроль/экзамен</b>					36	Экзамен
5.		<b>ИТОГО:</b>	32	0	64		84	

### 3.2.3. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины

п/№	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
<b>№ 9 семестра</b>		
<b>I. Дистанционное консультирование как метод психологической помощи</b>		
1.	История развития и становления дистанционного консультирования в России и за рубежом	4
2.	Методологические основы дистанционного консультирования	4
<b>Итого часов в семестре</b>		<b>8</b>
<b>№А семестра</b>		



<b>II. Телефонное консультирование</b>		
3.	Основные принципы телефонного консультирования	4
4.	Профессиональная деятельность телефонного консультанта	2
5.	Телефонное консультирование детей и подростков	2
6.	Телефонное консультирование лиц с социальными и семейными проблемами	2
7.	Телефонное консультирование жертв сексуального насилия	2
8.	Телефонное консультирование лиц с аддикциями	2
9.	Телефонное консультирование в экстремальной и кризисной ситуации	4
<b>III. Интернет-консультирование</b>		
10.	Интернет-консультирование как специфический метод оказания психологической помощи	2
11.	Виды e-терапии	2
12.	Этапы и техники интернет-консультирования	2
<b>Итого часов в семестре</b>		<b>24</b>
<b>Всего часов</b>		<b>32</b>

### 3.2.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины (модуля)

п/№	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
<b>№ 9 семестра</b>		
<b>I. Дистанционное консультирование как метод психологической помощи</b>		
1.	История развития и становления дистанционного консультирования в России и за рубежом	8
2.	Методологические основы дистанционного консультирования	8
<b>Итого часов в семестре</b>		<b>16</b>
<b>№А семестра</b>		
<b>II. Телефонное консультирование</b>		
3.	Основные принципы телефонного консультирования	4
4.	Профессиональная деятельность телефонного консультанта	6
5.	Телефонное консультирование детей и подростков Практическая подготовка: составить два алгоритма консультирования детей: младшего школьного возраста, подросткового возраста.	6
6.	Телефонное консультирование лиц с социальными и семейными проблемами Практическая подготовка: составить три алгоритма консультирования по вопросам: семейных кризисов, семейных конфликтов, ЖДН.	4
7.	Телефонное консультирование жертв сексуального насилия Практическая подготовка: составить алгоритм консультирования ЖСН.	4
8.	Телефонное консультирование лиц с аддикциями. Практическая подготовка: составить четыре алгоритма консультирования: по темам: наркологическая зависимость, алкогольная зависимость, игровая зависимость, компьютерная зависимость.	8
9.	Телефонное консультирование в экстремальной и кризисной ситуации	6
<b>III. Интернет-консультирование</b>		
10.	Интернет-консультирование как специфический метод оказания психологической помощи. Практическая подготовка: составить алгоритм консультирования при переписке.	4
11.	Виды e-терапии Практическая подготовка: в парах провести в дистанционном режиме	2

	консультирование по одному из алгоритму (по выбору).	
12.	Этапы и техники интернет-консультирования	4
<b>Итого часов в семестре</b>		<b>48</b>
<b>Всего часов</b>		<b>64</b>

### 3.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.3.1. Виды СРС

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	3	4	5
<b>№9 семестра</b>			
<b>I. Дистанционное консультирование как метод психологической помощи</b>			
1.	История развития и становления дистанционного консультирования в России и за рубежом	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к выполнению творческого задания	4
2.	Методологические основы дистанционного консультирования	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к выполнению творческого задания, подготовка к контрольной работе по итогам 9 семестра	8
<b>Итого часов в семестре</b>			<b>12</b>
<b>№10 семестра</b>			
<b>II. Телефонное консультирование</b>			
3.	Основные принципы телефонного консультирования	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	2
4.	Профессиональная деятельность телефонного консультанта	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	2
5.	Телефонное консультирование детей и подростков	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	4
6.	Телефонное консультирование лиц с социальными и семейными проблемами	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	4
7.	Телефонное консультирование жертв сексуального насилия	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	4
8.	Телефонное консультирование лиц с аддикциями	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	4
9.	Телефонное консультирование в экстремальной и кризисной ситуации	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю, подготовка к контрольной работе по итогам изучения раздела II, выполнение группового проекта	8
<b>III. Интернет-консультирование</b>			
10.	Интернет-консультирование	подготовка к занятиям, выполнение	4

	как специфический метод оказания психологической помощи	практических заданий, подготовка к текущему контролю	
11.	Виды е-терапии	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю	4
12.	Этапы и техники интернет-консультирования	подготовка к занятиям, выполнение практических заданий, подготовка к текущему контролю, подготовка к контрольной работе по итогам изучения раздела III, выполнение группового проекта	8
<b>Итого часов в семестре</b>			<b>36</b>
<b>Всего часов</b>			<b>60</b>

### 3.3.2. Контрольные вопросы к экзамену.

1. Использование речевых стратегий при дистанционном психологическом консультировании с учетом психологических защитных механизмов клиента (А.А. Кучер, М.С. Синельникова)
2. Специфика профессиональной деятельности телефонного консультанта, его профессиональные и личностные качества. Феномен профессионального «сгорания» у телефонных консультантов.
3. Особенности телефонного консультирования при семейных и социальных проблемах.
4. Особенности интернет-консультирования в реальном времени через чат, веб-телефонию и видеоконференции.
5. Нестандартные ситуации в деятельности телефонного консультанта.
6. Особенности телефонного консультирования при суицидальном поведении
7. История становления и развития дистанционного психологического консультирования в России и за рубежом: сравнительный анализ.
8. Особенности телефонного консультирования детей и подростков
9. Специфика и основные принципы дистанционного консультирования как метода оказания психологической помощи: телефонное и интернет-консультирование, возможности и ограничения.
10. Особенности телефонного консультирования лиц с аддикциями: алкогольной, наркотической, игровой и компьютерной зависимостью.
11. Особенности телефонного консультирования при суицидальном поведении.
12. Этапы и техники интернет-консультирования
13. Особенности интернет-консультирования с помощью электронной почты.
14. Особенности телефонного консультирования лиц с ограниченными возможностями.
15. Интернет-консультирование как современный способ психологического консультирования. Сравнительная характеристика телефонного и интернет-консультирования.
16. Особенности телефонного консультирования при экстремальных ситуациях.

### 3.3.3. Примерный список тем презентаций, проектов

1. Дистанционное консультирование в России и за рубежом
2. Анализ интернет-сайта. Проанализировать несколько (не менее трех) интернет-сайтов по оказанию психологической консультативной помощи.

Параметры анализа интернет-сайтов:

- название сайта;
- создатели сайта;
- количество посетителей в день;
- принадлежность (частный/государственный);

- целевая группа сайта (специалисты, студенты, родители и т. д.);
- статус сайта (официальный, неофициальный);
- сведения о консультантах (имя (ник), примерный возраст, статус (официальный, неофициальный, «гуру» форума);
- тип консультаций (короткие, развернутые);
- области консультирования (специализированные (медицина, психология и т. д.) или смешанного типа);
- наиболее распространенные проблемы, затрагиваемые пользователями;
- наличие вспомогательных ресурсов на сайте (статьи, справочная информация и т. д.).

Работу представить в виде презентации согласно следующим критериям:

- презентация не более 15 слайдов (но и не менее 10)
- на слайдах должны быть отражены не сплошной текст, а только основные моменты
- на одном слайде не более 20 слов, фото, изображения, схемы по теме задания или слайда
- шрифт на слайдах не менее 28.

3. Специфика проведения дистанционного консультирования в случаях преобладания разных эго-защитных механизмов среди клиентов.

4. Техники краткосрочного консультирования при дистанционном консультировании.

5. Деловая, рентная и игровая ориентации клиента при интернет-консультировании

6. Особенности интернет-консультирования посредством электронной почты, онлайн переписки.

7. Виды е-терапии – краткая характеристика.

8. Анализ разных алгоритмов консультирования (работа с аддикциями, утрата близкого человека, смертельный диагноз, суицидальные намерения, экстремальные ситуации, домашнее насилие, сексуальное насилие, возрастные кризисы, ограниченные возможности, одиночество). Параметры анализа можно представить в виде таблицы: что может остаться неизменным (вступление, знакомство, завершение), чем отличается основная фаза консультирования по разным запросам. Можно привести примеры диалога.

Тестовые задания по дисциплине «Психологическое консультирование семьи» (приложение 1).

Ситуационные задания по дисциплине «Психологическое консультирование семьи» (Приложение 2).

Чек-лист оценки практических навыков по дисциплине «Дистанционные методы психологического консультирования» (Приложение №3)

### 3.4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1	2	3	4	5	6	7
1.	9 А	Текущий	Дистанционное консультирование как метод психологической помощи	Устный опрос, Практическое задание №1 «Составление сравнительной таблицы «Дистанционное		

				консультирование в России и за рубежом», Практическое задание №2 «Анализ интернет-сайта», Практическое задание №3 «Составление сравнительной таблицы «Очное и заочное консультирование», контрольная работа №1		
2.	А	Текущий	Телефонное консультирование	Устный опрос, Работа в Малых группах, Ролевая игра, Работа в двойках, Дискуссия, Групповое обсуждение, Контрольная работа №2		
3.	10 А	Текущий	Интернет-консультирование	Устный опрос, Ролевая игра, Дискуссия, Творческое задание Контрольная работа №3		
4.	А	Промежуточный	Все разделы (модули)	Понятийный диктант Тестирование Экзамен	10 20 2	3 1 1

### 3.4.2. Примеры оценочных средств

#### 9 семестр

для текущего контроля (ТК)	Устные опросы по темам 1-2 Выполнение практических заданий 1-3
для текущего контроля (ТК)	Контрольная работа по разделу 1

#### А семестр

для текущего контроля (ТК)	Устные опросы по темам 3,4,8,9,10 Работа в двойках, Дискуссия, Групповое обсуждение Работа в малых группах Творческое задание
для текущего контроля (ТК)	Контрольная работа по разделам 2-3

для промежуточная аттестация (ПА)	Понятийный диктант Итоговое тестирование Экзамен по дисциплине
-----------------------------------	--

### 3.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования

#### 3.5.1. Основная литература

п/№	Наименование, тип ресурса	Автор(ы) /редактор	Выходные данные, электронный адрес	Кол-во экз. (доступов) в БИЦ
1	2	3	4	5
1.	Дистанционные методы в консультировании	Белова Т.Н., Боленкова Е.Ф.	Владивосток: Дальневост. федерал. ун-т, 2016.	
2.	Искусство психологического консультирования [Электронный ресурс] : как давать и обретать душевное здоровье / Р. Мэй, С. Римский, М. Будынина. - 2-е изд. (эл.) изд. - 225 с.	Мэй Р.	- М. : ИОИ, 2016. <a href="https://www.books-up.ru/ru/book/iskusstvo-psiologicheskogo-konsultirovaniva-4622063/">https://www.books-up.ru/ru/book/iskusstvo-psiologicheskogo-konsultirovaniva-4622063/</a>	Неогр.д.
3.	Психологическое консультирование : учеб. и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 157 с.—	Кашапов М. М.	2-е изд., испр. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 157 с.— ЭБС «Юрайт»	Неогр.д.
4.	Психологическое консультирование. Теория и практика: учебник – 362 с.	Абрамова Г. С.	- М. : Прометей, 2018. - ЭБС «Консультант студента»	Неогр. д.
5.	Психологическое консультирование : учеб. пособие для вузов / Р. Кочюнас. - 10-е изд. - 222 с	Кочюнас Р..	- М. : Академический Проект, 2020. ЭБС «Консультант студента»	Неогр.д.
6.	Психологическое консультирование и психологическая коррекция : учеб. и практикум / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев.	Хухлаева О. В.	М. : Юрайт, 2020. — 423 с. — ЭБС «Юрайт»	Неогр.д.

7.	Современные технологии психологического консультирования и психотерапии : практическое пособие / А. О. Шарапов, О. В. Матвеев.	Шарапов А. О.—	2-е изд., испр. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 178 с. — ЭБС «Юрайт»	Неогр.д.
----	--	----------------	---	----------

### 3.5.2. Дополнительная литература

п/№	Наименование, тип ресурса	Автор(ы) /редактор	Выходные данные, электронный адрес	Кол-во экз. (доступов) в БиЦ
1	2	3	4	5
1.	Телефонное консультирование	Моховиков А.Н..	М.: Смысл, 2010.	2 БиЦ
2.	Психология кризисных и экстремальных ситуаций: индивидуальные жизненные кризисы; агрессия и экстремизм: учебник [Электронный ресурс]. - 447 с.	под общ. ред. Н.С. Хрусталевой	- СПб.: Издательство Санкт-Петербургского Государственного Университета, 2016. <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>	Неогр.д.
3.	Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями.	Меновщиков В. Ю.	М.: Смысл, 2002.	1 БиЦ

### 3.5.3 Интернет-ресурсы.

1. ЭБС «Консультант студента» <http://studmedlib.ru>
2. ЭБС «Университетская библиотека online» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru;>
4. Электронные каталоги библиотеки ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России ТГМУ <http://lib.vgmu.ru/catalog/>
5. Медицинская литература <http://www.medbook.net.ru/>

### 3.6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины (модуля)

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного

оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

**3.7 Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), информационно-справочных систем, лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:**

1. Polycom Telepresence M100 Desktop Conferencing Application (ВКС)
2. SunRay Software Tester
3. 7-PDF Split & Merge
4. ABBYY FineReader
5. Kaspersky Endpoint Security
6. Система онлайн-тестирования INDIGO
7. Microsoft Windows 7
8. Microsoft Office Pro Plus 2013
9. 1С:Университет
10. Гарант
11. MOODLE (модульная объектно-ориентированная динамическая учебная среда)

### **3.8. Образовательные технологии**

Используемые образовательные технологии при реализации дисциплины (модуля) Б1.О.62. Дистанционные методы психологического консультирования проводимых в интерактивных формах, составляет 69 % от объема аудиторных занятий.

**3.9. Разделы учебной дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами**

п/№	Наименование последующих дисциплин	Разделы данной дисциплины, необходимые для изучения последующих дисциплин		
		1	2	3
1.	Научно-исследовательская практика	+	+	+

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация дисциплины осуществляется в соответствии с учебным планом в виде аудиторных занятий (180 час.), включающих лекционный курс и практические занятия, и самостоятельную работу. Основное учебное время выделяется на практическую работу по дисциплине Б1.О.63 Дистанционные методы психологического консультирования.

При изучении учебной дисциплины (модуля) необходимо использовать современные научные разработки по данной теме и освоить практические умения применения принципов юридической психологии в деятельности клинического психолога.

Практические занятия проводятся в виде: совокупности активных, пассивных и интерактивных методов обучения: разминки, групповые обсуждения, работа в малых группах, выполнения творческих заданий, кейс-методов, написания контрольных работ, ответы на тестовые задания. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 69% от аудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку докладов, рефератов, творческих работ, написание эссе, презентаций и включает подготовку по главным темам дисциплины.

Работа с информационными источниками и учебной литературой рассматривается как



самостоятельная деятельность обучающихся по дисциплине Б1.О.62 Дистанционные методы психологического консультирования выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СР). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам Университета.

По каждому разделу учебной дисциплины (модуля) разработаны методические указания для студентов «специальности Клиническая психология» и методические рекомендации для преподавателей «специальности Клиническая психология».

Во время изучения учебной дисциплины студенты самостоятельно проводят анализ учебной литературы, оформляют рефераты, доклады, эссе, рекомендации и представляют их на практических занятиях.

Написание реферата, творческих работ по специфике профессиональной деятельности клинического психолога способствуют формированию практических профессиональных навыков (умений) и профессионального психологического становления студента – специалистом, клиническим психологом.

Обучение в группе формирует навыки командной деятельности и коммуникабельность.

Освоение дисциплины (модуля) способствует развитию у обучающихся коммуникативных навыков на разных уровнях для решения задач, соответствующих типу профессиональной деятельности, направленных на объект профессиональной деятельности на основе формирования соответствующих компетенций. Обеспечивает выполнение трудовых действий в рамках трудовых функций профессионального стандарта 37.05.01 Клиническая психология Проект профессионального стандарта «Медицинский психолог».

Текущий контроль освоения дисциплины (модуля) определяется устным опросом в ходе занятий, во время психологических разборов ситуаций, при решении типовых ситуационных задач и ответах на тестовые задания.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной учебным планом с использованием тестового контроля, тематических кейсов, контрольных вопросов при собеседовании, демонстрации практических умений и навыков.

### ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид воспитательной работы	Формы и направления воспитательной работы	Критерии оценки
<p><b>Помощь в развитии личности:</b> Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание Профессионально-личностное воспитание Научно-образовательное воспитание</p>	<p><b>Открытые:</b> Культурно-массовые и досуговые мероприятия с участием студентов и преподавателей (День первокурсника, Новый год и др.) Мероприятия по профилактике правонарушений и девиантного поведения обучающихся Экскурсии в музеи, знакомство с историко-культурным и этническим наследием края, посещение театральных спектаклей, концертов Библиотека кафедры общепсихологических дисциплин, организованная по принципу букроссинга Дискуссионный клуб, Клуб практической психологии Участие в региональных и городских волонтерских акциях Участие в волонтерском студенческом психологическом отряде «Аргус» и Всероссийском общественном движении «Волонтеры-медики» Участие в работе студенческого центра психологической помощи «Асимптога» «Декада толерантности», посвященная Международному дню толерантности Научно-просветительские мероприятия, посвященные памятным датам психологии Мероприятия по профориентации, обучающихся 10-11</p>	<p>Наличие у обучающегося нравственных качеств, толерантности к восприятию других культур независимо от их национальной, социальной, религиозной принадлежности и мировоззрения Наличие мотивации на освоение образовательной программы и самостоятельной работы, нацеленности на интеллектуальное</p>

	<p>классов Обучение волонтеров-психологов навыкам оказания психологической поддержки в чрезвычайных и экстремальных ситуациях Участие в мотивационных тренингах с иностранными студентами, обучающимися в ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России Индивидуальная воспитательная работа со студентами, выполняющими курсовые и выпускные квалификационные работы Участие во всероссийских, региональных и городских конкурсах, олимпиадах, конгрессах, симпозиумах, научно-практических конференциях и конкурсах молодых ученых.</p> <p><b>Скрытые:</b> Развитие ценностно-смысловой сферы и духовной культуры; развитие творческих способностей обучающихся, повышение их интеллектуального уровня, формирование гармонично развитой личности Профессиональное воспитание, осознание обучающимися профессиональной идентичности (осознание своей принадлежности к определённой профессии и профессиональному сообществу), социально-профессиональная ответственность, усвоение профессионально-этических норм Формирование исследовательского и критического мышления, мотивации к непрерывному образованию, самообразованию научно-исследовательской деятельности</p>	<p>развитие и профессиональное становление, жизненное самоопределение Наличие мотивации к научно-исследовательской работе</p>
<p><b>Гражданские ценности:</b> Гражданско-правовое и патриотическое воспитание</p>	<p><b>Открытые:</b> Помощь в сопровождении Народного шествия «Бессмертный полк» и праздничных мероприятий, приуроченных к Дню Победы Воспитательное мероприятие «Психологи в годы Великой Отечественной войны» Участие в благотворительных акциях по оказанию помощи малоимущим, нуждающимся, детским домам, реабилитационным центрам и другим учреждениям социальной направленности. Благотворительная акция «Студенты – ветеранам» для пожилых людей Дома – интерната ветеранов войны и труда. Участие в мероприятиях вуза, трудовых субботниках и десантах, волонтерских акциях, Днях донора Лекции для студентов о проблемах предотвращения экстремизма в обществе Участие в мероприятиях, способствующих воспитанию гражданско-патриотической и правовой культуры: конференциях, круглых столах, конкурсах, семинарах</p> <p><b>Скрытые:</b> развитие у обучающихся общегражданских ценностных ориентаций и правовой культуры через включение в общественно-гражданскую деятельность Развитие чувства патриотизма, готовности служить Отечеству Развитие социально значимых качеств личности и самостоятельного опыта общественной деятельности</p>	<p>Наличие у обучающегося: лидерских и социально - значимых качеств, социальной ответственности и дисциплинированности Развитие самостоятельного опыта общественной деятельности Наличие у обучающегося личностных качеств, способствующих творческой активности, общекультурному росту и социальной ответственности</p>
<p><b>Социальные ценности:</b> Воспитание</p>	<p><b>Открытые:</b> Участие в спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятиях, сдача норм ГТО; участие в экологических</p>	<p>Наличие у обучающегося экологической</p>

здорового образа жизни и экологической культуры	акциях и субботниках. Участие в мероприятиях экологической и спортивной направленности, проведение волонтерских акций Участие во Всероссийской акции, приуроченной к Всемирному дню психического здоровья, семинар «Профилактика домашнего насилия», посвященный Международному дню борьбы за ликвидацию насилия в отношении женщин Участие в Круглых столах, посвященных вопросам сохранения здоровья и здоровьесберегающим технологиям	культуры и культуры здоровья, безопасного поведения, стремления к здоровому образу жизни и занятиям спортом, качеств психологически здоровой, физически развитой и социально-адаптированной личности.
	<b>Скрытые:</b> Формирование культуры ведения здорового и безопасного образа жизни, развитие способности к сохранению и укреплению здоровья Развитие экологического сознания и устойчивого экологического поведения	

## 5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

### 5.1.1. Наличие соответствующих условий реализации дисциплины

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на основании письменного заявления дисциплина реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей). Обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего такому обучающемуся необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходят занятия, другие условия, без которых невозможно или затруднено изучение дисциплины.

### 5.1.2. Обеспечение соблюдения общих требований

При реализации дисциплины на основании письменного заявления обучающегося обеспечивается соблюдение следующих общих требований: проведение занятий для обучающихся-инвалидов и лиц с ОВЗ в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей обучающимся; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего(их) обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами с учетом их индивидуальных особенностей.

5.1.3. Доведение до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме всех локальных нормативных актов ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России.

Все локальные нормативные акты ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России по вопросам реализации дисциплины (модуля) доводятся до сведения обучающихся с ОВЗ в доступной для них форме.

5.1.4. Реализация увеличения продолжительности прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Продолжительность прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья. Продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачете увеличивается не менее чем на 0,5 часа

**Тестовый контроль по дисциплине  
«Дистанционные методы психологического консультирования»**

Ви д	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
	ОПК-9	Способен осуществлять психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения уровня их психологической грамотности и культуры, формирования научно-обоснованных знаний и представлений о роли психологии в решении социально- и индивидуально значимых проблем и задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей
Ф	А/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	А/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)</b>
Т		<p><b>1. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает осмысленное высказывание, проверку и уточнение понимания, выяснение степени его соответствия сказанному</b></p> <p>+a) активное b) рефлексивное c) нерефлексивное d) эмпатическое</p> <p><b>2. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает, понимание отношения человека к тому, что он говорит</b></p> <p>a) активное b) рефлексивное c) нерефлексивное +d) эмпатическое</p> <p><b>3. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней</b></p> <p>a) активное b) рефлексивное +c) нерефлексивное d) эмпатическое</p> <p><b>4. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает – вовремя подавать невербальные сигналы, подтверждающие внимание и включенность консультанта в процесс коммуникации</b></p> <p>a) активное b) рефлексивное +c) нерефлексивное d) эмпатическое</p> <p><b>5. Дистанционный метод консультирования «скриботерапия» который</b></p>

ввел **В.Ю. Меновщиков**, обозначает

- +a) письменная психологическая помощь
- b) дистанционное консультирование в режиме «скайп»
- c) дистанционное консультирование на профессиональных сайтах
- d) диагностическая настольная игра

**6. Движение «Befrienders International» (Международная дружеская помощь) превратилось в самостоятельную организацию**

- +a) в 1970-х гг.
- b) в 1960 г.
- c) в конце 1940-х гг.
- d) 1948 г.

**7. Первые зачатки первого вида дистанционного консультирования появились**

- a) в 1970-х гг.
- b) в 1960 г.
- c) в конце 1940-х гг.
- +d) 1948 г.

**8. Лига «Спасите жизнь» была создана в Нью-Йорке с целью оказания дистанционной помощи**

- a) в 1970-х гг. как создание первого интернет-консультирования
- +b) в 1960 г. –с целью оказания поддержки по телефону
- c) в конце 1940-х гг. с целью оказания письменной психологической помощи
- d) 1948 г. с целью создания волонтерского движения

**9. Международная Федерация служб неотложной телефонной помощи организована**

- a) в 1970-х гг.
- +b) в 1960 г.
- c) в конце 1940-х гг.
- d) 1948 г.

**10. Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП) создана**

- a) в 1970-х гг.
- b) в 1960 г.
- c) в конце 1940-х гг.
- +d) 1961 г.

**11. Первая виртуальная сессия психотерапии в рамках Международной Конференции по Компьютерным Коммуникаций была проведена**

- a) в 1970-х гг. в Европе
- b) в 1960 г. в России
- c) в конце 1940-х гг. в Лондоне
- +d) 1961 г. в США

**12. Дистанционная помощь для людей, которые находятся на грани самоубийства по электронной почте была организована**

- a) в 1970-х гг. в Европе
- b) в 1960 г. в России
- c) в конце 1940-х гг. в Лондоне
- +d) с 1994 г. американскими самаритянами

**13. Некоммерческое Международное общество психического здоровья онлайн (ISMHO) было организовано**

- a) в 1970-х гг.
- b) в 1960 г.
- c) в конце 1940-х гг.

+d) с 1997 г.

**14. Федерация Психологов-Консультантов Онлайн в России официально зарегистрирована**

+a) в 2010 г.

b) в 2006 г.

c) в 2008 г.

d) в 2011 г.

**15. Первая конференция в России по интернет-консультированию и дистанционному обучению состоялась**

+a) в 2011 г. в Московском городском психологическом университете

b) в 2006 г. в Санкт-Петербурге

c) в 2008 г. в МГУ

d) в 2011 г. в Казани

**16. Основная организационная задача «Befrienders International»**

+a) заключается в отборе и подготовке добровольцев, умеющих выслушать, понять, оказать сочувствие и духовную поддержку тем, кто в ней нуждается

b) организовать центры телефонов доверия

c) организовать материальную помощь людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации

d) организовать дружеские встречи для одиноких людей

**17. Основные принципы телефонного консультирования**

+a) анонимность, конфиденциальность, постоянная доступность

b) предварительная запись

c) установление временных рамок

d) высокий профессионализм консультанта

**18. Этапы телефонного консультирования детей и подростков**

+a) определение проблемы посредством активного слушания;

уточнение ожиданий ребенка;

уточнение шагов, которые уже были сделаны для решения проблемы;

поиск новых путей решения проблемы методом мозгового штурма;

заключение договоренности с ребенком о претворении одной из идей решения проблемы в действие;

завершение беседы –подытожить важные идеи, планы на будущее;

b) способствовать в уменьшении у ребенка чувств стыда, вины, бессилия;

помочь в укреплении чувства собственной значимости;

сформировать новые поведенческие паттерны;

способствовать дифференцированию взаимодействия с окружающими людьми;

способствовать развитию восприятия ребенком собственного организма, самоопределения.

**19. Варианты диалогов в телефонном консультировании, исключите лишнее**

a) по А.Н. Моховикову

b) А.В. Скворцову

c) по А. Айви

+в) заверченный, незаверченный

**20. Виды диалогов в телефонном консультировании**

a) по А.Н. Моховикову

b) А.В. Скворцову

c) по А. Айви

+d) заверченный, незаверченный

**21. Эти принципы эффективно применяются для консультирования и**

	<p><b>психотерапевтической помощи при всех видах аддитивного поведения (наркозависимость, игровая зависимость, сексуальная аддикция и т.д.)</b></p> <p>+a) общество «Анонимные алкоголики»  b) общество «Открытые сердца»  c) принципы гештальт-психологии  d) принципы гуманистической психологии</p> <p><b>22. Этот этап телефонного консультирования требует большого искусства консультанта. На данном этапе следует кратко и определенно подытожить результаты беседы и закрепить положительные эмоциональные изменения у собеседника, показав их положительную перспективу.</b></p> <p>a) введение в диалог  b) исследование чувств и проблем  c) исследование решений и альтернатив  +d) завершение диалога</p> <p><b>23. Этический принцип отношения с клиентом, который предполагает его принятие консультантом таким, каков он есть и обсуждение лишь тех проблем, которые предлагает клиент</b></p> <p>+a) гуманность  b) сотрудничество  c) конфиденциальность  d) анонимность</p> <p><b>24. Этический принцип отношения с клиентом, который предполагает, что консультант помогает клиенту разобраться в ситуации, а не дает конкретный совет и не навязывает свои решения данной проблемы</b></p> <p>a) гуманность  +b) сотрудничество  c) конфиденциальность  d) анонимность</p> <p><b>25. Этический принцип отношения с клиентом, который предполагает, что консультант сохраняет информацию о клиенте, не допускает распространения информации о клиенте, а в случае демонстрации случая или работ клиента в своей профессиональной деятельности, спрашивает у клиента на это разрешения и изменяет основные биографические и индивидуальные данные</b></p> <p>a) гуманность  b) сотрудничество  +c) конфиденциальность  d) анонимность</p> <p><b>26. Этический принцип отношения с клиентом в дистанционном консультировании, который предполагает, что консультант может не знать полной информации о клиенте</b></p> <p>a) гуманность  b) сотрудничество  c) конфиденциальность  +d) анонимность</p>
И	<b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 2 УРОВНЯ (НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ)</b>
Т	<p><b>1. Выберите правильные ответы:</b></p> <p>+a) интернет-консультирование клиентов с основными типами запросов опирается на общие принципы и технологии классического психологического консультирования</p>

		<p>+в) консультант должен учитывать ограничения возможностей реализации технологий классического психологического консультирования, различающиеся у разных видов интернет-консультирования (ограничений меньше при консультировании по скайп и больше при консультировании по e-мейл)</p> <p>с) интернет-консультирование эффективно при работе с неострыми запросами, не требующими психотерапевтического вмешательства</p> <p><b>2. Отражение чувств клиента – это техника, для которой характерно:</b> закончите предложение и выберите ответ, который, по Вашему мнению, является правильными</p> <p>а) перефразирование          б) интерпретация чувств клиента          +с) вербализация чувств клиента          +d) присоединение чувств к содержанию</p> <p><b>3. Виды консультирования, при которых важно умение консультанта слушать</b></p> <p>+а) телефонное, онлайн, скайп          +b) очное          с) скриботерапия</p> <p><b>4. Какие из методов делают возможными синхронные коммуникации через Интернет:</b></p> <p>+а) Чат, который позволяет интернет-пользователям общаться онлайн, в режиме реального времени, через виртуальную комнату для дискуссий или специфическое программное обеспечение;          +b) видеоконференции, которые позволяют в реальном времени взаимодействовать через видеоборудование (компьютерную станцию), установленное у каждой стороны          с) e-mail переписка</p>						
И		<p><b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 3 УРОВНЯ (ЗАДАНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)</b></p>						
Т		<p><b>Задание №1. Отметить правильное соответствие</b></p> <table border="1" data-bbox="386 1370 1477 2065"> <tr> <td data-bbox="386 1370 1024 1774">1) Этика организации</td> <td data-bbox="1024 1370 1477 1774">а) несет этическую ответственность за освоение и поддержание профессиональных навыков в форме; ему необходимо четко обозначить границы своих профессиональных возможностей и избегать углубляться в сферы, где некомпетентность может нанести вред клиенту, нарушить конфиденциальность, а также является существенной частью его этической ответственности.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="386 1774 1024 1921">2) Этика консультанта</td> <td data-bbox="1024 1774 1477 1921">б) несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; цель консультирования состоит в том, чтобы принять ответственность за себя и своих клиентов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="386 1921 1024 2065">3) Этика клиента</td> <td data-bbox="1024 1921 1477 2065">с) полнота этической ответственности консультанта за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно задачам во вполне определенных рамках</td> </tr> </table>	1) Этика организации	а) несет этическую ответственность за освоение и поддержание профессиональных навыков в форме; ему необходимо четко обозначить границы своих профессиональных возможностей и избегать углубляться в сферы, где некомпетентность может нанести вред клиенту, нарушить конфиденциальность, а также является существенной частью его этической ответственности.	2) Этика консультанта	б) несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; цель консультирования состоит в том, чтобы принять ответственность за себя и своих клиентов	3) Этика клиента	с) полнота этической ответственности консультанта за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно задачам во вполне определенных рамках
1) Этика организации	а) несет этическую ответственность за освоение и поддержание профессиональных навыков в форме; ему необходимо четко обозначить границы своих профессиональных возможностей и избегать углубляться в сферы, где некомпетентность может нанести вред клиенту, нарушить конфиденциальность, а также является существенной частью его этической ответственности.							
2) Этика консультанта	б) несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; цель консультирования состоит в том, чтобы принять ответственность за себя и своих клиентов							
3) Этика клиента	с) полнота этической ответственности консультанта за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно задачам во вполне определенных рамках							



			странстве и оснащена необходимыми оборудованием, долж рассматривать как звено в цепи близких по деятельности или целям служб в общест быть готовой к сотрудничеству с ними.										
		<p>Ответы: 1-с; 2-а; 3-в</p> <p><b>Задание №2. Отметить правильное соответствие:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Стадия</th> <th>Техники слушания</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-я. Установление контакта</td> <td>а) резюмирование</td> </tr> <tr> <td>2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи")</td> <td>б) дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование</td> </tr> <tr> <td>3-я. Перебор гипотез, решающих "задачу", и выработка альтернативных решений</td> <td>с) выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование</td> </tr> <tr> <td>4-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта</td> <td>д) уточнение, перефразирование (пересказ)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ответ: 1- д; 2-с; 3-в; 4- а</p>		Стадия	Техники слушания	1-я. Установление контакта	а) резюмирование	2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи")	б) дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование	3-я. Перебор гипотез, решающих "задачу", и выработка альтернативных решений	с) выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование	4-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта	д) уточнение, перефразирование (пересказ)
Стадия	Техники слушания												
1-я. Установление контакта	а) резюмирование												
2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи")	б) дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование												
3-я. Перебор гипотез, решающих "задачу", и выработка альтернативных решений	с) выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование												
4-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта	д) уточнение, перефразирование (пересказ)												

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-9	Способен осуществлять психолого- профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения уровня их психологической грамотности и культуры, формирования научно-обоснованных знаний и представлений о роли психологии в решении социально- и индивидуально значимых проблем и задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей
Ф	А/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	А/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)</b>
Т		<p><b>1. Установите последовательность реакций на трагические события (модель Кюблер-Росс)</b></p> <p>1 а) отрицание 5 б) адаптация 2 с) злоба 3 д) компромисс (сделка) 4 е) депрессия</p> <p><b>2. Болезненными реакции горя являются</b></p> <p>а) течением нормального горя. +б) искажениями нормального горя. с) итогом нормального горя.</p> <p><b>3. Данный тип суицидента характеризуется беспомощностью, безнадежностью, пассивностью, необходимостью и постоянным поиском посторонней поддержки</b></p>

- a) убегающий;
- +b) зависимый;
- c) отрицающий;
- d) гневный

**4. Амбивалентный тип личности суицидента характеризуется:**

- a) ригидной установкой во всем достигать совершенства и успеха;
- b) «игрой со смертью» - балансированием на грани опасности, которое вызывает приятное возбуждение у суицидента;
- c) притуплением эмоциональных переживаний;
- +d) наличием одновременного влияния двух побуждений — к жизни и смерти.

**5. Принцип телефонной помощи жертвам изнасилования, который заключается в учете половых и культуральных особенностей жертвы, называют:**

- +a) принцип уважения;
- b) принцип подтверждения;
- c) принцип убеждения;
- d) принцип предоставления максимальных возможностей

**6. Жизненное событие, приводящее к ситуационному кризису:**

- a) потеря здоровья в результате несчастного случая;
- +b) публичное унижение;
- c) старение
- d) перемена места жительства

**7. Минимальная цель кризисной интервенции**

- a) расширение пространственно-временной зоны восприятия
- b) увеличение числа и разнообразия вариантов решения проблемы
- c) восстановление или установление социальных и межличностных связей
- +d) предотвратить катастрофу

**8. Формы физического насилия**

- a) финансовая зависимость жертвы
- b) запугивание, угрозы, изоляция, словесные оскорбления
- +c) пощёчины, щипание, дергание за волосы
- d) демонстрация половых органов, порнофильмов, не учитывая возраст или желание членов семьи членов семьи

**9. Формы сексуального насилия**

- a) финансовая зависимость жертвы
- b) запугивание, угрозы, изоляция, словесные оскорбления
- c) пощёчины, щипание, дергание за волосы
- +d) демонстрация половых органов, порнофильмов, не учитывая возраст или желание членов семьи членов семьи

**10. Формы психологического насилия**

- a) финансовая зависимость жертвы
- b+) запугивание, угрозы, изоляция, словесные оскорбления
- c) пощёчины, щипание, дергание за волосы
- d) демонстрация половых органов, порнофильмов, не учитывая возраст или желание членов семьи членов семьи

**11. Основные симптомы эмоционального выгорания консультанта**

- +a) психическая и физическая усталость; увеличение числа неудачных звонков или обращений; раздражительность или агрессивность во время консультации; перенесение внутренних проблем консультанта на клиента

	<p>b) использование в консультировании приемов - морализаторство, поучение, наставление; советы, предложения, готовые решения; оценивание, осуждение, критика, насмешка, сарказм</p> <p><b>12. Среди медицинских работников бытует мнение: стать настоящим профессионалом способствует опыт работы в «Скорой помощи».</b></p> <p><b>Приведите аналог для психологов</b></p> <p>a) работа в МЧС</p> <p>b) работа в кризисном центре</p> <p>+c) работа в службе «Телефон доверия»</p> <p>d) частная практика</p>
И	<p><b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 2 УРОВНЯ (НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ)</b></p>
Т	<p><b>1. При консультировании жертв насилия необходимо:</b></p> <p>+a) обеспечить возможно более полное и безусловное принятие.</p> <p>+b) помочь составить конкретный план поведения в обстоятельствах, связанных с насилием (информация о милиции, суде, медицинских процедурах).</p> <p>c) В основном уделять внимание отреагированию чувств</p> <p><b>2. Психологические феномены, возникающие при умирании, впервые были описаны Элизабет Кюблер-Росс, они так же применяются в работе с горем, потерями:</b></p> <p>+a) отрицание</p> <p>+b) гнев</p> <p>+c) сделка</p> <p>-d) регресс</p> <p>+e) депрессия (горе, печаль)</p> <p>+i) принятие.</p> <p><b>3. Главная цель телефонного диалога в экзистенциальном смысле</b></p> <p>+a) сопричастность</p> <p>+b) с помощью диалога создание эмоционального предощущения и рациональных предпосылок благоприятных перемен в его проблемном состоянии.</p> <p>c) Раскрытие основной причины произошедшего</p> <p><b>4. Стадии формирования игровой зависимости:</b></p> <p>+a) подготовительная стадия.</p> <p>+b) стадия выигрыша.</p> <p>-c) стадия эйфории</p> <p>+d) стадия проигрыша.</p> <p>+e) стадия разочарования и отчаяния.</p> <p>+i) стадия безнадежности.</p> <p><b>5. Работая с алкоголиком, консультант должен учитывать некоторые принципы:</b></p> <p>+a) работа может происходить, только когда клиент не пьет. Пьющему клиенту помочь невозможно.</p> <p>+b) консультанту приходится усиливать зависимость клиента от себя, заменяя ею зависимость от алкоголя</p> <p>+c) консультант обязан разобраться в своих реакциях контрпереноса по отношению к клиенту</p> <p>-d) работа может продолжаться, когда клиент нетрезв, но испытывает потребность выговориться.</p>

И	<b>ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 3 УРОВНЯ (ЗАДАНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)</b>
---	--

Т	<p><i>Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В.Бойко) состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов. Определите правильное соответствие четырех симптомов каждой фазе:</i></p>		
	Фаза стресса	№	СИМПТОМ
	НАПРЯЖЕНИЕ	1a	Эмоциональная отстраненность
		2a	Личностная отстраненность (деперсонализация)
		3a	Неудовлетворенность собой
		4a	Психосоматические и психовегетативные нарушения
	РЕЗИСТЕНЦИЯ	1b	Неадекватное эмоциональное реагирование
		2b	Эмоционально-нравственная дезориентация
		3b	Расширение сферы экономии эмоций
		4b	Редукция профессиональных обязанностей
	ИСТОЩЕНИЕ	1c	Эмоциональный дефицит
		2c	Переживание психотравмирующих обстоятельств
		3c	«Загнанность в клетку»
		4c	Тревога и депрессия
	<p><i>Ответ: Напряжение - c; Резистенция - b, Истощение - a</i></p>		

#### Шкала оценивания

«Отлично» - более 80% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Хорошо» - 70-79% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Удовлетворительно» - 55-69% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Неудовлетворительно» - менее 55% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

**Ситуационная задача по дисциплине  
«Дистанционные методы психологического консультирования» №1**

Ви д	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратилась женщина 42 лет, которая состоит в браке 18 лет. Она говорила о том, что застала мужа за изменой. Телефонным консультантом являетесь Вы.
В	1	Укажите факторы, которые необходимо учесть прежде, чем начать консультирование?
В	2	Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией?
В	3	Опишите алгоритм работы в ситуации измены.
В	4	Основные рекомендации клиенту в данном случае?

**Оценочный лист**

**к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 1**

Ви д	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратилась женщина 42 лет, которая состоит в браке 18 лет. Она говорила о том, что застала мужа за изменой. Телефонным консультантом являетесь Вы.
В	1	<b>Укажите факторы, которые необходимо учесть прежде, чем начать консультирование?</b>
Э		Необходимо учитывать, что в телефонном консультировании преобладает

		<p>восприятие голоса, дыхания, акцент на паузы, тембр, а принципами работы телефонного консультанта являются - анонимность и конфиденциальность. При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Консультант может лишь спросить: «Как я могу к Вам обращаться?». Это дает абоненту возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том, и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации. Консультанты ТД не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним.</p> <p>Для успешного решения этой задачи в телефонной беседе должны соблюдаться основные правила:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· прежде всего, должен быть дан выход эмоциям клиента;</li> <li>· следует меньше говорить самому, больше слушать. Собственные эмоции использовать только для постановки вопросов;</li> <li>· не навязывать своих мнений, представлений. Не обязательно во всем соглашаться, но высказывать свое мнение в такой форме, чтобы было понятно, что это только твое мнение, а не закон;</li> <li>· не давать готовых рецептов, а вместе искать решение;</li> <li>· если таковое не удастся найти, можно исследовать вопрос, не может ли помочь кто-либо из ближайшего окружения, и только потом порекомендовать обратиться в то или иное учреждение. Но практика показывает, что они обращаются туда крайне редко.</li> </ul> <p>Главное в беседе - создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над овладением психотравмирующей ситуацией, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
B	2	<p><b>Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией? Что нельзя делать консультанту?</b></p>

Э		<p>Процесс телефонного диалога невозможно предусмотреть во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимы для консультанта. Некоторые авторы выделяют пять этапов (Г.Хембли, Г.С.Абрамова, В.Ю. Меновщиков), но все они в той или иной мере отражают основные стадии, описанные у А.Н. Моховикова, который выделил следующие этапы телефонного диалога, которые наполняются алгоритмами консультирования по данной теме и методиками, которыми владеет консультант в режиме ТД:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- введение;</li> <li>- исследование чувств и проблем абонента;</li> <li>- исследование альтернатив и решений;</li> <li>- завершение.</li> </ul> <p><b>Что нельзя делать консультанту:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вставать на сторону одного из супругов; – игнорировать позицию другой стороны;</li> <li>- допускать оскорблений и сквернословий в адрес партнера;</li> <li>- давать советы;</li> <li>- нарушать анонимность и конфиденциальность.</li> </ul>
	Р2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	Р1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	Р0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
В	3	<p><b>Опишите алгоритм работы в ситуации измены.</b></p>
Э		<p>Е.Н. Скавинская рекомендует обратить внимание на основные пункты алгоритма консультирования в случае измены:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уделить внимание способам восприятия событий абонента. Всегда ли оно объективно?</li> <li>2. Выяснить, в каком состоянии находится абонент и его семья.</li> <li>3. Какой возможен прогноз действий, если измена подтвердится.</li> <li>4. Рекомендации для предупреждения измен</li> <li>5. В случае факта измены партнером постараться сделать акцент на способности простить, пересмотреть свою совместную жизнь, изменить отношения, начать жить по-другому.</li> </ol> <p>Пример: <b>Введение</b></p>

1. Установление отношений. Знакомство. Структурирование.

- В консультационном контакте проявляется как приветствие и знакомство «Привет!» При этом уделять внимание способам восприятия событий вашего абонента. Всегда ли оно объективно?

**Исследование чувств и проблем абонента**

Выяснить, в каком состоянии находится абонент и его семья:

- какие чувства он испытывает;
- какие чувства, по его мнению, испытывают все члены семьи, кто осведомлен о факте измены;
- изменилось ли материальное положение семьи на данный момент;
- потеря работы;
- длительное отсутствие своего жилья;
- болезнь кого-то из семьи;
- стрессы и т.д.

Какова цель консультации:

- убедиться в своей правоте, чтобы в дальнейшем развестись;
- найти оправдание для собственного чувства вины;
- найти ресурсы для понимания и выхода на новый уровень отношений

**Исследование альтернатив и решений**

Какой возможен прогноз действий, если измена подтвердится:

- наказание за предательство;
- уход;
- конфликты, скандал;
- выяснение причины данного поступка с целью изменить, улучшить отношения

Обобщение предыдущих этапов. Принятие решения:

Какой прогноз действий Вам больше подходит:

- уход;
- конфликт;
- найти веские аргументы для понимания причины и прощения с целью улучшения дальнейших отношений

**Завершение**

Если абонент разговаривает долго и не собирается прощаться, то: – выведите его на завершение разговора:

«Мы достаточно долго обсуждали Ваш случай, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, необходимо некоторое время для обдумывания этой информации».

– проговорите основные моменты беседы; – подведите итоги: «Мы с Вами пришли к выводу...»; «Завершая сегодня беседу, Вы можете определиться, какой выбор для вас будет более приемлемым, и над каким Вы бы хотели подумать?»

Спросите о его ближайших намерениях: «Вы хотели обсудить что-то еще?»;

«Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели»; «Мы можем завершить нашу беседу?».

Консультация может завершаться:

- благодарностью абонента;
- словами прощания;
- обещанием позвонить;
- молчанием;
- плачем;
- прерваться на полуслове;



		– связь может оборваться, абонент может положить трубку, поэтому консультант должен следить за диалогом, чтобы не оставить клиента в эмоционально тяжелом состоянии.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
V	4	<b>Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?</b>
Э		1. Работа «Здесь и сейчас» с негативными эмоциями и чувствами, возникающими при разговоре об измене. (подбор методик на отреагирования чувства злости и гнева (эмоционально-образная терапия: «Представить эмоции в виде предмета», техника «Написать обидчику письмо» и др.). На этом же этапе также необходимо работать с когнитивной сферой клиентки (негативными убеждениями о себе, если они присутствуют), дать понять и принять тот факт, что измены совершаются вне зависимости от привлекательности или непривлекательности партнера. <b>2. Возможные рекомендации для предупреждения измены:</b> – уважайте себя и не унижайте мыслями об измене партнера, уважайте его; – не копите обиды и «грехи», сразу реагируйте на них; – исключите сексуальные упреки, они не забываются; – не делайте замечаний в присутствии детей; – больше доверяйте, ревность сводите к нулю; – заботьтесь о своей физической привлекательности, работайте над недостатками; – разговор ведите о конкретном поступке супруга, не обобщайте; – относитесь к интересам партнера с уважением; – в семейной жизни иногда лучше не знать правды, не стремиться во что бы то ни стало установить истину; – старайтесь находить время, чтобы хоть иногда отдохнуть друг от друга. По возможности консультанту стоит делать акцент на способности простить, пересмотреть свою совместную жизнь, изменить отношения, начать жить по-другому.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением

		терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
O	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Елена Федоровна

### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №2

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В режиме скайп к Вам обратилась клиентка М. 45 лет с вопросом о конфликтной ситуации на работе. По ее мнению, к ней повышенные требования как со стороны руководителя отдела, так и у коллег. Последние события ее расстроили, т.к. при распределении квартальной премии ее в списках не оказалось. Клиентка в отчаянии, ей хочется написать заявление

		по собственному желанию, но у нее кредит.
В	1	Активно выслушивая клиента, на чем, Вы сфокусируете свое внимание?
В	2	Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?
В	3	Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа конфликта?
В		

**Оценочный лист  
к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 2**

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В режиме скайп к Вам обратилась клиентка М. 45 лет с вопросом о конфликтной ситуации на работе. По ее мнению, к ней повышенные требования как со стороны руководителя отдела, так и у коллег. Последние события ее расстроили, т.к. при распределении квартальной премии ее в списках не оказалось. Клиентка в отчаянии, ей хочется написать заявление по собственному желанию, но у нее кредит.
В	1	<b>Активно выслушивая клиента, на чем, Вы фокусируете свое внимание? Опишите алгоритм.</b>
Э		Консультанту необходимо подготовиться к консультации в режиме скайп: - проверить работу интернета, возможность связи по телефону или по переписке, если оборвется связь или нарушится звук; проверить наушники, камеру; - позаботиться о своем внешнем виде; - позаботиться о том, чтобы никто не отвлекал, не прослушивал разговор; - подготовить ручку, блокнот для записи; - уточнить у клиента: удобно ли ему использовать видеосвязь или он предпочитает голосовое общение по скайпу (в таком случае консультация проходит в режиме телефонного консультирования). Процесс телефонного диалога невозможно предусмотреть во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимы для консультанта. Некоторые авторы выделяют пять этапов (Г.Хембли, Г.С.Абрамова, В.Ю. Меновщиков), но все они в той или иной мере отражают основные стадии, описанные у А.Н. Моховикова, который выделил следующие этапы диалога, которые наполняются алгоритмами консультирования по данной теме и методиками, которыми владеет консультант в режиме ТД: - введение; - исследование чувств и проблем абонента;

		<p>- исследование альтернатив и решений;  - завершение.</p> <p>Е.Н. Скавинская рекомендует обратить внимание на основные пункты алгоритма консультирования в случае межличностных конфликтов с оружающими:</p> <p>1. Возможные примеры определения конфликта абонентом:  -«Меня игнорируют»;  «Я со всеми ругаюсь».</p> <p>2. Активно выслушивать абонента, фокусируя свое внимание на то, кем он себя ощущает:  – страдающая сторона – «все меня обижают»;  – нападающая сторона – «кругом одни недоброжелатели».</p> <p>В том числе:  – агрессия под маской жертвы – «наезжают ни за что ни про что, а я виновата!»;  – помогающая сторона, которой тоже часто попадает.</p> <p>Прояснить клиенту его роль:  - «В конфликте Вы чаще всего оказываетесь случайно?»;  - «Кто Вы чаще всего, жертва или нападающий?».</p> <p>3. Проясните, с чем связан конфликт.  Предметно:  -«Что случилось»;  - «Из-за чего вы поругались».</p> <p>Эмоционально:  -«Что Вас задело больше всего»;  - «Вы не можете успокоиться из-за чувства...».</p> <p>4. Уточните тип конфликта: предметный, беспредметный</p> <p>5. В случае возврата к неконструктивному, агрессивному поведению с вами, рассмотрите вопрос об окончании консультации.</p> <p>6. В случае признания абонентом своего <i>постоянного конфликтного поведения</i>, работайте, как с личностной проблемой.  – ищите вторичную выгоду, положительный смысл конфликтного поведения;  – анализируйте систему взаимодействий абонента с социумом;  – ищите источник конфликтного поведения в жизни абонента.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>

В	2	<b>Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?</b>
Э		<p>В конфликте часто выделяют два компонента, с ними связаны два основных типа конфликтов.</p> <p><b>Предметный.</b> Конфликт возникает из-за ущемленных потребностей. Цель конфликта – восстановить равновесие, заканчивается чаще всего вместе с удовлетворением потребности.</p> <p><b>Беспредметный.</b> Конфликт возникает из-за накопленных негативных эмоций. Цель конфликта – спустить весь запас на противника, «спусковым крючком» чаще всего является реальная ситуация обиды, но на нее нанизываются другие проблемы. Решение самой ситуации часто значения не имеет.</p> <p>Исходя из определения конфликта можно строить дальнейший диалог. Определите, к какому типу конфликта ближе абонент.</p> <p>Если к <b>предметному</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– как можно точнее определите источник конфликта: что «не додали», что сказали, что сделали;</li> <li>– постарайтесь вместе узнать, почему произошел конфликт (почему стороны сделали именно так);</li> <li>– установите <i>реальные потребности</i> сторон, а не цели или приоритеты;</li> <li>– определите значимость в ситуации ссоры: «Что важнее всего для вас?»;</li> <li>– предложите абоненту совместно придумать новые пути решения и выхода из конфликта.</li> </ul> <p>Если конфликт <b>беспредметный</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отразите и проясните эмоции абонента (не пытайтесь решить его ситуацию) до тех пор, пока ему это нужно для снятия напряжения;</li> <li>– когда абонент становится способен к конструктивному диалогу, верните его к ситуации конфликта и проясняйте содержание разногласий.</li> </ul>
	Р2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	Р1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	Р0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
В	3	<b>Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа развития конфликта?</b>

Э		<p>Исходя из анализа конфликтной ситуации у клиентки необходимо, во-первых, наладить с ней доверительные отношения. Это очень важно, так как из-за заниженной самооценки М. убеждена в том, что она «плохая» и ее никто не любит, никто ей не помогает. Важно показать иррациональность этих мыслей, дать понять, что психолог может помочь и поддержать М. Позитивная установка клиентки на встречи с психологом поможет в дальнейшей работе и ускорит ее процесс осознания данных конфликтных ситуаций.</p> <p>Во-вторых, так как М. необходимо вернуть ее к своим чувствам, помочь распознать их и саму себя, свое состояние, помочь вспомнить позитивные моменты в профессиональной деятельности, когда она была удовлетворена собой и окружающими. Здесь помогут эмпатичное слушание, поощрение, принятие со стороны психолога. Важно обращаться к самой личности клиентки, в процессе консультации говорить с ней о ее чувствах, мыслях, желаниях, страхах, проблемах и способах их разрешения. Возможно применение таких методик, как «Вербализация эмоциональных состояний», «Я- реальная и Я-идеальная» и др. Все это поможет клиентке идентифицироваться со своей личностью. Так же здесь уместны упражнения по повышению самооценки.</p> <p>В-третьих, психолог должен помочь клиентке осознать и принять конструктивную критику, если она имеет место и рассмотреть при необходимости, варианты повышения квалификации.</p> <p>В дальнейшем, возможно, клиентка перейдет на более длительную форму консультирования, т.к. за такими конфликтами часто скрываются нарушенные отношения с родителями, сиблингами, собственными детьми.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

#### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №3

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология

К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		По онлайн переписке Вам задали вопрос: Меня зовут Светлана, мне 26 лет, я молодой специалист в банке. Работаю больше полугода. С недавнего времени ко мне стал проявлять интерес женатый мужчина, начальник соседнего отдела. Он намного старше, имеет авторитет у руководства банка. Я не знаю, как себя вести, чтобы не нагрубить, не испортить отношения. Стараюсь быть вежливой, но он, видимо, это понимает неправильно. Или я веду себя неправильно? Посоветуйте мне, пожалуйста, как себя вести с коллегой, чтобы он прекратил свои домогательства и непрозрачные намеки.
В	1	Как Вы составите переписку по данному вопросу?
В	2	Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу.
В	3	Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе проведенного алгоритма консультирования?
В	4	Кратко опишите Вашу стратегию.

#### Оценочный лист

#### к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 3

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОК-1	Способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
К	ПК-7	Готовностью и способностью осуществлять психологическое консультирование населения в целях психопрофилактики, сохранения и улучшения психического и физического здоровья, формирования здорового образа жизни, а также личностного развития
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		По онлайн переписке Вам задали вопрос: Меня зовут Светлана, мне 26 лет, я молодой специалист в банке. Работаю больше полугода. По работе замечаний нет, справляюсь хорошо. С недавнего времени ко мне стал проявлять интерес женатый мужчина, начальник соседнего отдела. Он намного старше, имеет авторитет у руководства банка. Я не знаю, как себя вести, чтобы не нагрубить, не испортить отношения. Стараюсь быть со всеми очень вежливой, но он, видимо, это понимает неправильно. Или я веду себя неправильно? Посоветуйте мне, пожалуйста, как себя вести с

		коллегой, чтобы он прекратил свои домогательства и недвусмысленные намеки.
<b>В</b>	<b>1</b>	<b>Как Вы составите переписку по данному вопросу?</b>
Э		<p>Из условия задачи, известно, что Светлана работает больше полугода. Таким образом адаптационный период успешно пройден, как с специалисту нареканий по работе нет. Единственное, что ее беспокоит назойливый коллега, с недвусмысленными намеками.</p> <p>Во-первых: на фазе знакомства, следует поддержать Светлану как молодого специалиста, отметить ее успешную адаптацию на новом рабочем месте.</p> <p>Во-вторых, уточнить, есть ли какие-нибудь изменения в ее поведении, внешнем виде в последнее время, что могло повлечь нежелательное внимание на рабочем месте со стороны взрослого, женатого мужчины. Соблюдается ли на работе дресскод. Могут ли быть, по ее мнению, с ее стороны провоцирующие моменты.</p> <p>В -третьих, разъяснить, что отсутствие сопротивления не означает, что человек согласен на отношения. Домогательства – всегда нежелательные действия, когда жертва находится в зависимости от домогающегося. Насколько важным для Светланы является умение протраивать дистанцию с коллегами. Переписку на первом этапе можно заканчивать открытыми вопросами, побуждая клиентку ответить на ключевые вопросы, чтобы более точными были составлены дальнейшие рекомендации.</p>
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
P0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
<b>В</b>	<b>2</b>	<b>Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу.</b>
Э		<p>1. Выясните с абонентом, каков характер нежелательных действий: откровенно сексуальный, поиск любовных отношений, дружеская раскрепощенность и т.д. Почему данные действия можно отнести к насильственным, т.е. приносящим ущерб? Осознает ли агрессор, по мнению абонента, направленность своих действий? Что указывает на это?</p> <p>2. Посвятите время переписке о зависимости, в которой находится жертва домогательств.</p> <p>Что не позволило прекратить насильственные действия? Чем оправдывает себя униженный?</p> <p>На какие слабости подействовал агрессор, чтобы создать зависимые отношения (даже, если это одиночный акт домогательства).</p> <p><b>3. Главный акцент</b> – в прекращении домогательств и недопущении подобных ситуаций в будущем. Рассуждайте: – что может последовать вслед за домогательствами;</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– будет ли это приятно или любопытно;</li> <li>– какие чувства появляются у жертвы в связи с домогательствами (чаще, это совершенно противоположные чувства, например, страх и любопытство, омерзение и привязанность);</li> <li>– какова личность того, кто домогается;</li> <li>– чего он хочет добиться (объясните, что агрессоры могут пользоваться лаской и заигрыванием);</li> <li>– ценен ли этот человек для жертвы, важны ли дальнейшие отношения с ним;</li> <li>– каким образом можно прекратить неприятные действия и сохранить ровные отношения;</li> <li>– если предстоит выбор, то в пользу чего его можно сделать;</li> <li>– что провоцирует манипулятора на подобные действия.</li> </ul> <p>4. Обсудите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– как можно научиться осознавать и распознавать свои чувства;</li> <li>– навыки управления своим эмоциональным состоянием;</li> <li>– умение распознавать состояния и намерения других людей;</li> <li>– как научиться говорить «нет»;</li> <li>– как защищать себя в подобных случаях</li> </ul> <p>5. Закрепите то, что понял абонент:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пошагово описать действия, которые помогут прекратить неприятные действия и сохранить профессиональные отношения.</li> </ul>
	P2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	P1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	P0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
В	3	<p><b>Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе сделанного анализа ситуации?</b></p>
Э		<p>Исходя из анализа ситуации у клиентки необходимо, во-первых, наладить с ней доверительные отношения. Это очень важно, так как из-за ложного чувства «быть очень вежливой со всеми» С. убеждена в том, что она не может отказать в настойчивых ухаживаниях коллеги, которые превращаются в домогательства. Важно показать иррациональность этих мыслей, дать понять, что психолог может помочь и поддержать С. Позитивная установка клиента на встречи с психологом поможет в дальнейшей работе и ускорит ее процесс.</p>

		<p>во-вторых, так как С. бессознательно старается быть со всеми очень вежливой, в ущерб себе, необходимо купировать нарастающие эмоциональные негативные реакции и состояние, вернуть его к своим чувствам, помочь распознать их и самого себя, свое состояние, принять это. Здесь помогут методики скриботерапии: «Письмо обидчику», также активно используется в скриботерапии контент-анализ. Так, например, уменьшение частоты встречаемости в тексте слов, описывающих негативные эмоции, проблемы личности и замена их на единицы положительного плана, может косвенно свидетельствовать об эффективности скриботерапии.</p> <p>Важно обращаться к самой личности клиентки, в процессе переписки обращаться к ее чувствам, мыслям, желаниям, страхам, проблемам и способам их разрешения. Возможно применение таких методик, как «Вербализация эмоциональных состояний», «Техника альтернативных формулировок», «Техника акцентирования переживания» и др. Все это поможет клиентке идентифицироваться со своей личностью, отойти от фигуры «преследователя».</p> <p>Так же эффективны техники скриботерапии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Пересказ — письменное цитирование того, что было написано клиентом.</li> <li>2) Уточнение — обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить. Возможно использование вопросов метамоделей типа: «как?», «что именно?» и т. п.</li> <li>3) Дальнейшее развитие мысли собеседника — письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете ...»</li> <li>4) Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, отражение его чувств. Например: «Видимо, Вы этим очень огорчены».</li> <li>5) Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...»</li> <li>6) Замечания о ходе письменного диалога (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».</li> </ol>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные</p>

		вопросы неправильные (отсутствуют).
<b>В</b>	<b>4</b>	<b>Кратко опишите Вашу стратегию</b>
Э		<p>1. Во время переписки, задавая вопросы, следует избегать навязывать клиенту свою точку зрения, а также какую-либо теорию, помогая решить проблему с ее позиции, учитывая собственное мировоззрение, что позволяет избежать ряда этических проблем психологической помощи по переписке.</p> <p>2. В противовес существующему мнению, что психологическое консультирование по переписке может носить только рекомендательную функцию, советы избегаются, клиент наводящими вопросами подводится к решению своих проблем самостоятельно, они могут резюмироваться в виде рекомендаций, указывая, что проделанную С. работу можно обобщить следующими рекомендациями в данной конкретной ситуации</p> <p>3. Работа с ресурсами необходима для регуляции актуального состояния С. и развития навыков справляться с эмоциональными переживаниями в настоящем. Для этого можно порекомендовать упражнения «Я-реальная и Я-идеальная», «Моя самооценка», «Мои границы».</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
О	Итоговая оценка	<p>5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога.</p> <p>4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения.</p> <p>3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения.</p> <p>2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.</p>
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

**Ситуационная задача по дисциплине  
«Дистанционные методы психологического консультирования» №4**

<b>Вид</b>	<b>Код</b>	<b>Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи</b>
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		К Вам на «Телефон Доверия» позвонила мама двух сыновей, младшему 3,5 года, старшему 14 лет. Причина обращения: трудности детско-родительских отношений. Маме Т. 35 лет, временно не работает, занимается хозяйством и детьми, муж с утра до вечера на работе, один выходной. Женщине приходится все вопросы по дому и по воспитанию детей решать самостоятельно. Конфликт возник на почве того, что старший ребенок увлекается компьютерными играми, а младший ребенок ему мешает. Когда маме нужна помощь, старший ребенок не откликается. Мама устала, повышает голос, дети не слушаются.
В	1	Опишите факторы, которые необходимо учесть прежде, чем начать консультирование.
В	2	Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией. Опишите «запрещенные приемы», снижающих эффективность консультирования.
В	3	Какие подходы психологического вмешательства Вы порекомендуете в данном случае?
В	4	Какие основные рекомендации показаны клиенту в данном случае.

**Оценочный лист  
к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 4**

<b>Вид</b>	<b>Код</b>	<b>Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи</b>
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		К Вам на «Телефон Доверия» позвонила мама двух сыновей, младшему 3,5 года, старшему 14 лет. Причина обращения: трудности детско-родительских отношений. Маме Т. 35 лет, временно не работает, занимается хозяйством и детьми, муж с утра до вечера на работе, один

		<p>выходной. Женщине приходится все вопросы по дому и по воспитанию детей решать самостоятельно. Конфликт возник на почве того, что старший ребенок увлекается компьютерными играми, а младший ребенок ему мешает. Когда маме нужна помощь, старший ребенок не откликается. Мама устала, повышает голос, дети не слушаются.</p>
В	1	<p><b>Опишите факторы, которые необходимо учесть прежде, чем начать консультирование.</b></p>
Э		<p>Необходимо учитывать, что в телефонном консультировании преобладает восприятие голоса, дыхания, акцент на паузы, тембр, а принципами работы телефонного консультанта являются - анонимность и конфиденциальность. При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Консультант может лишь спросить: «Как я могу к Вам обращаться?». Это дает абоненту возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том, и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации. Консультанты ТД не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним.</p> <p>Для успешного решения этой задачи в телефонной беседе должны соблюдаться основные правила:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· прежде всего, должен быть дан выход эмоциям клиента;</li> <li>· следует меньше говорить самому, больше слушать. Собственные эмоции использовать только для постановки вопросов;</li> <li>· не навязывать своих мнений, представлений. Не обязательно во всем соглашаться, но высказывать свое мнение в такой форме, чтобы было понятно, что это только твое мнение, а не закон;</li> <li>· не давать готовых рецептов, а вместе искать решение;</li> <li>· если таковое не удастся найти, можно исследовать вопрос, не может ли помочь кто-либо из ближайшего окружения, и только потом порекомендовать обратиться в то или иное учреждение. Но практика показывает, что они обращаются туда крайне редко.</li> </ul> <p>Главное в беседе - создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над овладением психотравмирующей ситуацией, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации</p> <p>На стадии знакомства, следует успокоить и приободрить клиентку. В благополучных семьях более чем в трети случаев отмечаются конфликтные взаимоотношения (с точки зрения подростка) с обоими родителями. Отметить психологические факторы конфликтов в семье:</p> <p><b>1. Тип внутрисемейных отношений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– гармоничная семья (подвижное равновесие, оформленные роли каждого члена семьи, формирование «мы», члены семьи способны разрешать противоречия);</li> <li>– дисгармоничная семья (конфликтное взаимодействие, напряжение,</li> </ul>

		<p>чувство беспокойства, невротические реакции).</p> <p><b>2. Деструктивность семейного воспитания.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разногласия по вопросам воспитания;</li> <li>– противоречивость, непоследовательность, неадекватность;</li> <li>– опека и запреты во многих сферах жизни детей;</li> <li>– повышенные требования к детям, применение угроз, осуждений.</li> </ul> <p><b>3. Возрастные кризисы детей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– кризис первого года;</li> <li>– кризис «трех лет»;</li> <li>– кризис 6–7 лет;</li> <li>– кризис полового созревания;</li> <li>– подростковый кризис.</li> </ul> <p><b>4. Личностный фактор:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности родителей;</li> <li>– консервативный способ мышления;</li> <li>– приверженность устаревшим правилам поведения и вредным привычкам;</li> <li>– авторитарность суждений;</li> <li>– ортодоксальность убеждений и т.д.</li> </ul> <p><b>5. Особенности детей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– низкая успеваемость;</li> <li>– нарушение правил поведения;</li> <li>– игнорирование рекомендаций родителей;</li> <li>– непослушание;</li> <li>– упрямство, эгоизм, эгоцентризм;</li> <li>– самоуверенность, лень и т.д.</li> </ul>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
V	2	<p><b>Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией. Опишите «запрещенные приемы», снижающих эффективность консультирования.</b></p>
Э		<p>1. Проговорите ситуацию сейчас, на данный момент. Что является самым болезненным или важным переживанием абонента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Да, я понимаю, везде плохо. Но что тревожит вас сильнее всего?»;</li> <li>- «Если братья что-то делать, то с чего бы Вы начали?».</li> </ul> <p>2. Подведите, Т. к размышлению, в силу каких обстоятельств она оказалась в такой ситуации. Выясните степень ответственности абонента за такое</p>

положение дел (возможна потребительски-наивная позиция: «меня довели»).

3. Предоставьте клиентке выбор:

– пассивно следовать ударам судьбы, переключать ответственность вовне (в этом случае выслушайте, сопереживайте, повторите шаги 1–3, если безуспешно, заканчивайте беседу);

– сказать себе: «Я сама это сделала, сама могу и исправить».

4. В случае ответственного выбора помогите клиентке прояснить картину «желаемого будущего»:

– «идеальное будущее» – «чего Вы хотите вообще: о чем мечтаете?»;

– «реальное желаемое будущее» – «что в принципе можно сделать?»;

– «удовлетворяющее будущее» – «что вас устроит?».

Удержитесь от чрезмерного оптимизма и пессимизма. Примите отчаяние абонента и поверьте в то, что он «на самом деле» не знает, что делать. Но помните, что изменения возможны.

5. Предложите клиентке пофантазировать на темы:

1) «Что гипотетически можно сделать в данном случае?»;

2) «Что бы делал другой на моем месте?»;

3) «Что бы сделал уважаемый мною человек на моем месте?»;

4) «Как я могу... (научить детей быть внимательными, вежливыми)

Здесь главное – отключить критику, «чувство реактивности» и выявить истинные возможности человека и ситуации (байка о двух лягушках в горшке со сметаной).

6. Помогите Т. найти «рациональное зерно» в своих размышлениях, обсудите их и разработайте план осуществления. Если удалось выйти на личностные проблемы, обсуждайте их, возможно, в результате их разрешения изменятся и социальные обстоятельства.

Не обнадеживайте Т., если ситуация для нее трудна. Лучше сфокусируйтесь на ее вере в свои силы, разбейте проблему на несколько задач.

7. Выстройте беседу до «решения действовать».

8. Можете обговорить возможные действия и переживания Т. в случае неудачи: «А если не., что тогда?» Не переусердствуйте. Окончание консультации должно быть оптимистичным.

9. Зафиксируйте этапы позитивного относительно ситуации решения и заканчивайте разговор.

В процессе телефонной беседы консультанту ТД необходимо учитывать ряд «запрещенных приемов», снижающих эффективность консультирования:

1. Нельзя повторять все высказывания собеседника дословно («эффект попугая»).

2. Нельзя высказывать отрицание или уменьшать переживания абонента. Это может приводить к его негативной реакции на консультанта. В суждениях консультанта должны адекватно отражаться переживания и эмоции собеседника.

3. Нельзя делать поспешных выводов о причине, по которой обратился абонент, не дослушав его или не дав возможности высказаться до конца.

4. Нельзя «навешивать ярлыков» или «диагнозов», стыдить, осмеивать и обвинять собеседника.

5. Нельзя допускать высказываний, унижающих чувство собственного достоинства абонента.

6. Нельзя манипулировать абонентом с помощью лести или обещания награды.

		<p>7. Нельзя высказывать готовые решения. Они снимают ответственность с абонента и перекладывают её на консультанта.</p> <p>8. Нельзя давать указания, советы, поучать, приказывать или угрожать абоненту.</p>
	P2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	P1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	P0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
<b>В</b>	<b>3</b>	<b>Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?</b>
	Э	<p>1. В телефонном разговоре необходимо дать понять собеседнику, что его слушают. Это могут быть различные междометия или побудительные вопросы типа: «Не расскажете ли подробнее?». Такие ответные реакции убеждают клиента в том, что его слушают и, видимо, сочувствуют.</p> <p>2. Важно побудить собеседника к поиску собственного решения проблемы пересказом его слов, воздерживаясь от добавления своих оценок и суждений. Активное слушание подкрепляет чувство ответственности и самостоятельности собеседника. Излагая собственное мнение, мы лишаем своего собеседника части ответственности за решение его проблемы. Он ожидает в таком случае, что раз консультант взялся за оценку ситуации, то, видимо, возьмется и за ее разрешение.</p> <p>4. Можно предложить клиентке представить свою семью в виде животных, растений, сказочных персонажей и на символическом уровне простроить «линию сотрудничества», которая бы для всех была комфортной.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с</p>



		ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
B	4	<b>Какие рекомендации Вы можете дать клиенту в данном случае?</b>
Э		- Информация по разъяснению кризисов детского возраста, особенностей воспитания в данный период. - Индивидуальная психологическая работа с эмоциональной сферой С. Техники саморегуляции. - Объяснение важности роли отца в воспитание мальчиков, помочь выделять время, делегировать, по возможности, обязанности по дому.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
О	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №5

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
-----	-----	--

С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратился мужчина с алкогольной зависимостью 52 лет, который не может найти в себе силы, чтобы победить свою болезнь. Он рассказал, что уже три раза пытался пройти лечение в наркологическом диспансере, но после 2-х месячной ремиссии возникала новая тяга к алкоголю. Телефонным консультантом являетесь Вы.
В	1	Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
В	2	Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
В	3	Опишите некоторые подходы, которые Вы можете использовать в данном случае?
В	4	Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

**Оценочный лист  
к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 5**

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратился мужчина с алкогольной зависимостью 52 лет, который не может найти в себе силы, чтобы победить свою болезнь. Он рассказал, что уже три раза пытался пройти лечение в наркологическом диспансере, но после 2-х месячной ремиссии возникала новая тяга к алкоголю. Телефонным консультантом являетесь Вы.
В	1	<b>Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?</b>
Э		Необходимо учитывать, что в телефонном консультировании преобладает восприятие голоса, дыхания, акцент на паузы, тембр, а принципами работы

телефонного консультанта являются - анонимность и конфиденциальность. При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Консультант может лишь спросить: «Как я могу к Вам обращаться?». Это дает абоненту возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том, и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации. Консультанты ТД не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним.

Для успешного решения этой задачи в телефонной беседе должны соблюдаться основные правила:

- прежде всего, должен быть дан выход эмоциям клиента;
- следует меньше говорить самому, больше слушать. Собственные эмоции использовать только для постановки вопросов;
- не навязывать своих мнений, представлений. Не обязательно во всем соглашаться, но высказывать свое мнение в такой форме, чтобы было понятно, что это только твое мнение, а не закон;
- не давать готовых рецептов, а вместе искать решение;
- если таковое не удастся найти, можно исследовать вопрос, не может ли помочь кто-либо из ближайшего окружения, и только потом порекомендовать обратиться в то или иное учреждение. Но практика показывает, что они обращаются туда крайне редко.

Главное в беседе - создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над овладением психотравмирующей ситуацией, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации

На стадии знакомства, следует успокоить и приободрить клиента. Например: «Вы позвонили на ТД, и это еще раз подчеркивает серьезность Ваших намерений, вашу настойчивость в достижении цели».

В телефонном консультировании при связанных с алкогольной зависимостью обращениях возможно эффективное использование подходов и опыта групп «АА», которые существуют более полувека и насчитывают в своих рядах свыше пяти миллионов человек. Практика показала, что их принципы позволяют работать не только с зависимыми, но и с их окружением (женами, детьми или друзьями). Сегодня они эффективно применяются для помощи при всех видах аддиктивного поведения (наркомании, игровой зависимости, сексуальной аддикции и т.д.).

В основе деятельности «АА» лежат 12 шагов, которые представляют собой программу реорганизации потребностей и системы ценностей личности. Они имеют свою логику осуществления и последовательность реализации во времени.

Ее невозможно применить полностью в беседе из-за специфики телефонного консультирования. Однако полезно использовать некоторые из шагов (один или несколько), если они становятся созвучными контексту

		телефонной беседы.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
P0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
B	2	<b>Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?</b>
Э		<p>Процесс телефонного диалога невозможно предусмотреть во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимы для консультанта. Некоторые авторы выделяют пять этапов (Г.Хембли, Г.С.Абрамова, В.Ю. Меновщиков), но все они в той или иной мере отражают основные стадии, описанные у А.Н. Моховикова, который выделил следующие этапы диалога, которые наполняются алгоритмами консультирования по данной теме и методиками, которыми владеет консультант в режиме ТД:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- введение;</li> <li>- исследование чувств и проблем абонента;</li> <li>- исследование альтернатив и решений;</li> <li>- завершение.</li> </ul> <p>Таким образом, на основных этапах консультации можно обратить внимание на следующие вопросы.</p> <p><b>Введение</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раппорт- создание комфортных условий для абонента, установление доверительных отношений. Знакомство.</li> </ul> <p><b>Исследование чувств и проблем абонента</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификация проблемы и связанные с ней чувства;</li> <li>- определение основных провоцирующих событий;</li> <li>- определить, какие способы решения проблемы уже использованы;</li> <li>- спросить абонента о том, какие способы работали, были эффективны ранее.</li> </ul> <p>Три раза клиент пытался бросить пить - 1-й шаг АА «Мы зависим от алкоголя, потеряли самоконтроль».</p> <p>Когда определение проблемы увязает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перейти от глобального определения к конкретному;</li> <li>- перейти от конкретного определения к глобальному;</li> <li>- определить, не пропущено ли какое-нибудь действующее лицо при идентификации проблемы;</li> <li>- исследовать, не ускользнули ли некоторые проблемы, лежащие в основе.</li> </ul> <p><b>Стадия третья «Альтернативы и решения»</b></p>

		<p>- помогите абоненту выбрать какое-нибудь занятие, которое поможет отвлечь в момент «срыва»;</p> <p>- определите неверно направленную потребность контроля, и сменить ее на работающую;</p> <p>Выработайте последовательность действий, которые должны включить следующие пункты:</p> <p>- прояснение ответственности за действия;</p> <p>- определение способности действовать по плану;</p> <p>- тренировку волевых качеств - вернуть можно только с помощью большей силы, чем использовали ранее (2-й шаг АА)</p> <p>Переформулируйте проблему таким образом, чтобы она была реалистичной и предложите альтернативы:</p> <p>- проблема слишком велика и ее необходимо разделить на более мелкие;</p> <p>- какие аспекты еще не учитывались;</p> <p>Избегайте попадания в ловушки решения проблемы и оставайтесь в рамках работы над текущими проблемами.</p> <p>В процессе телефонной беседы консультанту ТД необходимо учитывать ряд «запрещенных приемов», снижающих эффективность консультирования:</p> <p>Существует несколько правил, которые обязательно нужно соблюдать при работе с алкоголиками:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультации проводятся только с трезвым клиентом.</li> <li>2. Когда клиент начнет испытывать зависимость от психолога, последний должен усиливать это чувство, чтобы оно заменило зависимость от спиртного.</li> <li>3. Психолог не заставляет алкоголика бросить пить, а лишь помогает ему учиться жить в трезвости.</li> </ol> <p>Очень важно, чтобы психолог не оценивал клиента как алкоголика, поскольку это может помешать эффективному консультированию.</p>
	P2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	P1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	P0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
V	3	<p><b>Опишите некоторые подходы, которые Вы можете использовать в данном случае?</b></p>

Э		<p>1. Важно побудить собеседника к поиску собственного решения проблемы пересказом его слов, воздерживаясь от добавления своих оценок и суждений. Активное слушание подкрепляет чувство ответственности и самостоятельности собеседника. Излагая собственное мнение, мы лишаем своего собеседника части ответственности за решение его проблемы. Он ожидает в таком случае, что раз консультант взялся за оценку ситуации, то, видимо, возьмется и за ее разрешение.</p> <p>2. Терапия успехами и достижениями. Часто применяется для людей не уверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, абонент сообщает и о своих трудностях, которые ему приходится преодолевать. Консультант тактично подчеркивает эти успехи, формируя у собеседника представление о себе как о личности, способной к преодолению трудностей, что повышает его самооценку.</p> <p>Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, представляется очень эффективным при воздействии на кризисные переживания, и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса консультирования.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
В	4	<b>Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?</b>
Э		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информация по разъяснению лечения алкогольной зависимости;</li> <li>- Индивидуальная психологическая работа с эмоциональной сферой С.</li> <li>- Техники саморегуляции. Техники укрепления волевой регуляции.</li> <li>- Объяснение о важности в групповой терапии, возможности посещать группы АА.</li> </ul>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>

		Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
O	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

#### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №6

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратилась женщина 45 лет. Она представилась как М.И., проживает в благоустроенном загородном доме с мужем. Последнее время она испытывает разные формы домашнего насилия со стороны мужа. Это проявляется в запрете приглашать подруг к себе домой, запрет одной куда-нибудь ходить. Иногда, когда муж нетрезвый, он применяет физическое насилие, по мнению М.И., беспричинное. Такое поведение мужа усилилось, когда дети повзрослели и уехали из дома. Раньше он контролировал свое поведение ради детей.
В	1	Укажите факторы, которые вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
В	2	Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
В	3	Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?

В	4	Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?
---	---	--

**Оценочный лист  
к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 6**

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		В службу Телефона Доверия обратилась женщина 45 лет. Она представилась как М.И., проживает в благоустроенном загородном доме с мужем. Последнее время она испытывает разные формы домашнего насилия со стороны мужа. Это проявляется в запрете приглашать подруг к себе домой, запрет одной куда-нибудь ходить. Иногда, когда муж нетрезвый, он применяет физическое насилие, по мнению М.И., беспричинное. Такое поведение мужа усилилось, когда дети повзрослели и уехали из дома. Раньше он контролировал свое поведение ради детей.
В	1	<b>Укажите факторы, которые вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?</b>
Э		Необходимо учитывать, что в телефонном консультировании преобладает восприятие голоса, дыхания, акцент на паузы, тембр, а принципами работы телефонного консультанта являются - анонимность и конфиденциальность. При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Консультант может лишь спросить: «Как я могу к Вам обращаться?». Это дает абоненту возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том, и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации. Клиент может высказать волнение по поводу того, может ли прослушиваться телефон, определяться геолокация. Консультанту стоит убедить клиента, что беседа анонимна и конфиденциальна, и только ей принимать решение в дальнейших шагах: медосвидетельствование, заявление в полицию. Для успешного решения этой задачи в телефонной беседе должны соблюдаться основные правила: прежде всего, должен быть дан выход эмоциям клиента, следует меньше говорить самому, больше слушать. Собственные эмоции использовать только для постановки вопросов;



		<p>не навязывать своих мнений, представлений. Не обязательно во всем соглашаться, но высказывать свое мнение в такой форме, чтобы было понятно, что это только твое мнение, а не закон;</p> <p>не давать готовых рецептов, а вместе искать решение;</p> <p>если таковое не удастся найти, можно исследовать вопрос, не может ли помочь кто-либо из ближайшего окружения, и только потом порекомендовать обратиться в то или иное учреждение. Но практика показывает, что они обращаются туда крайне редко.</p> <p>Главное в беседе - создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над овладением психотравмирующей ситуацией, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
B	2	<p><b>Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?</b></p>
Э		<p>1. Если женщина подтверждает факты насилия, то необходимо заверить ее, что она подобного обращения не заслуживает, что проблема домашнего деспотизма является довольно распространенной, а ответственным за подобное поведение считается человек, который производит насильственные действия.</p> <p>2. Тактично разъяснить, что противоборствовать насильственным актам важно, чтобы не потерять себя в качестве индивидуальности и личности. Не стоит страшиться, а тем более стыдиться, обращаться в правоохранительные учреждения. Для супруга-деспота предусмотрено три варианта ответственности (административная, уголовная и гражданско-правовая). При наличии телесных повреждений, нанесенных супругом-тираном, следует их зафиксировать в медицинском учреждении.</p> <p>3. Домашнее насилие опасно тем, что со временем оно приобретает генерализованную направленность, когда случаи жестокого обращения и насильственных действий являются регулярными и охватывают разные области взаимоотношений тирана и жертвы. Домашнее насилие характеризуется цикличностью процесса. Поэтому важно сразу реагировать на подобные действия.</p> <p>4. Позитивное преодоление кризиса, спровоцированное бытовым насилием, является дорогой на пути обретения нового Я-понятия и новой концепции реальности. Такой путь довольно сложен и, зачастую, вызывает природный страх, заключаемый в опасении потери себя, боязни не выдержать</p>

переживаний и лишиться разума. Большинству женщин, выбравшим такой путь, требуется помощник или проводник. В роли проводника могут выступать психологи. Позитивный подход содействует плодотворному преодолению состояния кризиса, спровоцированного насилием. Заключается он в понимании женщиной собственных реакций на обстоятельства, с дальнейшим их принятием, в переживании и формулировании собственного состояния, что ведет к интеграции опыта, полученного вследствие перенесения насилия.

5. В любом случае, какую бы форму реагирования на домашнее насилие женщина не выбрала, психолог должен принять и уважать ее выбор, ни в коем случае не настаивая обратиться в полицию, в таком случае он усиливает насилие над личностью женщины.

Таким образом, на основных этапах консультации можно обратить внимание на следующие вопросы.

#### **Исследование чувств и проблем абонента**

- идентификация проблемы и связанные с ней чувства;
- определение основных провоцирующих событий;

Уточните, что для М.И. является сегодня более важным:

- поделиться переживаниями;
- узнать о том, что можно изменить в данной ситуации;
- хочет получить информацию о том, кто может в этом разобраться.

В зависимости от мотива делайте акцент консультации на:

- работе с чувствами;
- анализе поведения всех участников;
- распределении вины за насилие между членами семьи;
- информации о службах.

Соберите информацию о семье:

- состав;
- какой брак по счету;
- продолжительность семейной жизни;
- возраст всех членов семьи;
- есть ли приемные дети;

Какие чувства испытывает абонент к факту насилия:

- к агрессору;
- к себе.

Кто должен, по мнению абонента, прекратить насилие:

- кто в силах прекратить насилие;
- почему устраивают такие отношения, если они все еще существуют;
- очертите рамки зависимости супругов друг от друга.

Проговорите степень терпения:

- что должно произойти, чтобы женщина ушла, начала активно действовать? --- чем женщина оправдывает поведение супруга и свою бездеятельность?

Просмотрите пагубные последствия постоянного супружеского насилия:

- эмоциональная напряженность;
- социальная изоляция семьи;
- виктимизация детей;
- выученная беспомощность;
- психологические последствия у жертв – членов семьи;
- озлобленность, рост уровня жестокости, распад семьи и т.д.

#### **Выработка альтернатив:**

- смоделировать будущее без агрессора или без насилия.

		- наметить шаги к осуществлению решения. - найти ресурсы для решительных шагов: родственники, службы, финансы, помощники, дети.
	P2	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
	P1	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
	P0	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
<b>В</b>	<b>3</b>	<b>Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?</b>
	Э	1. Побудить М.И. к поиску собственного решения проблемы сложно, так как воля может уже подавлена, психика возможно подвергается изменениям. Побуждая рассказывать о чувствах по поводу произошедшего и активное слушание, подкрепляет чувство ответственности и самостоятельности клиентки. Излагая собственное мнение, мы лишаем своего собеседника брать ответственность за выработку решения его проблемы. Он ожидает в таком случае, что раз консультант взялся за оценку ситуации, то, видимо, возьмется и за ее разрешение. 2. Терапия успехами и достижениями. Часто применяется для людей неуверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, абонент сообщает и о своих трудностях, которые ему приходится преодолевать. Консультант тактично подчеркивает эти успехи, формируя у собеседника представление о себе как о личности, способной к преодолению трудностей, что повышает его самооценку. Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, представляется очень эффективным при воздействии на кризисные переживания, и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса консультирования. 3. Упражнение «Я-реальная» и «Я—идеальная», которое позволит осознать реальное положение вещей.
	P2 Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
	P1 Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками

	льно	<p>в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
B	4	<b>Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?</b>
Э		<p>Домашнее насилия проходит циклично и скорее всего М.И. уже заметила, что после примирения и так называемого очередного «медового месяца» насилие со стороны мужа нарастает.</p> <p>1. Нарастающее напряжение. Отдельные вспышки оскорблений женщина оправдывает стрессом мужа на работе, отсутствием денег. С ростом напряжения способность женщины балансировать ослабевает.</p> <p>2. Острое насилие. Припадки гнева сильны. Женщина заранее чувствует их приближение, растет страх, депрессия. После инцидента женщина может отрицать его серьезность, обращается за медицинской помощью.</p> <p>3. «Медовый месяц». Мужчина становится добрым, любящим, чувствует себя виноватым, обещает не повторять, обвиняет женщину в провокации насилия. Жена верит, что муж изменится.</p> <p>Цикл повторяется. Создается система отношений, из которой все труднее выбраться.</p> <p>Рекомендуется создать «тревожный чемодан», куда положить необходимые вещи, небольшую сумму денег, запасной телефон или записную книжку с необходимыми телефонами, чтобы в случае повышенной опасности убежать из дома. С доверенными близкими людьми договориться о кодовом слове, в случае угрозы, или, если зазвонит телефон и Вы успеете снять трубку сказать кодовое слово, которое обозначит, что вам нужна помощь.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического</p>

		обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
О	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №7

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		Вам на Телефон Доверия позвонила старшеклассница, 16 лет с вопросом, что она в отчаянии, несчастная любовь, проблемы с учебой, мысли самые тяжелые: «В общем-то жить уже незачем, я никому не нужна, сейчас с Вами поговорю и что-нибудь придумаю»
В	1	Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование.
В	2	Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Можно ли построить примерный алгоритм консультации?
В	3	Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?
В	4	Рекомендации для консультанта при работе с клиентом, склонным к суициду.

### Оценочный лист

#### к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 7

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология

К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОК-6	Готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		Вам на Телефон Доверия позвонила старшеклассница, 10 кл, представилась К. 16 лет, с вопросом, что она не знает, что ей делать. Она находится в отчаянии из-за несчастной любви. Любимый человек, на год ее старше, не оправдал ее надежд, предал ее. Она надеялась, что это любовь на всю жизнь. А он через некоторое время стал встречаться с другой девушкой, на ее звонки перестал отвечать. Ей сейчас не до учебы, мысли самые тяжелые, постоянные конфликты с родителями. «В общем-то жить уже незачем, я никому не нужна, сейчас с Вами поговорю и что-нибудь придумаю, так школу я уже вряд ли смогу окончить, много пропусков».
В	1	<b>Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?</b>
Э		Помимо общих рекомендаций построения консультации в телефонном режиме, необходимо учитывать следующие. 1. Консультант должен быть готов к разговору о смерти и суициде. Для этого четко и ясно определите свое отношение: – к смерти; – к самоубийству; – к суицидентам. 2. Вспомните собственные подобные мысли – вы поймали себя на желании поделиться ими с другими. Вы вспомнили страх непонимания и опасения прослыть сумасшедшим. 3. Заверьте абонента в том, что вы его слышите и верите тому, что он говорит.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
P0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на

		дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
В	2	<b>Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Можно ли протестировать примерный алгоритм консультации?</b>
Э		<p><b>1. Напомните о конфиденциальности и анонимности, это дает свободу высказываний:</b> «Нас никто не слышит, Вы можете не опасаться за то, что сказанное Вами перестанет быть тайной».</p> <p>Определите, в какой форме делается заявление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в прямой или косвенной: «Я часто думаю о смерти», «Мне надоело жить»;</li> <li>– шутливо или нарочито легко: «Я подумал, почему бы не повеситься, как все достали»;</li> <li>– в виде жалобы: «Устал от вечных проблем, хоть в петлю»;</li> <li>– с надеждой на помощь: «Если бы хоть кто-то меня остановил»;</li> <li>– откровенно или слегка намекает: «В последнее время я смотрю фильмы про смерть и слушаю печальную музыку».</li> </ul> <p>Не цепляйтесь за намек о самоубийстве, но он не должен пройти незамеченным. Отметьте для себя эту тему, вернитесь к ней позже.</p> <p>Принимайте разговор свободно и открыто. Не удивляетесь и не паникуйте. Не избегайте слов: смерть, самоубийство, покончить с собой. Но и не усугубляйте их. Узнайте, когда у К. появились такие мысли или они появились только в связи с последними событиями?</p> <p>Уделите внимание этим событиям или фактам. Мысль пришла внезапно или этому послужили какие-то разговоры? С кем? Как часто приходит эта мысль?</p> <p><b>2. Главное в консультировании – дать выход эмоциям, переполняющим человека.</b> Отражайте чувства абонента, снимите эмоциональное напряжение, не ограничивайте время. Помните, что возможно человек впервые проговаривает свои мысли на эту тему. Посредством активного слушания, позвольте отреагировать всю боль от предательства, от недопонимания родителей.</p> <p><b>Помогите абоненту четко обозначить фокус его переживаний:</b></p> <p>«Вы переживаете разрыв отношений и Вам кажется, что такое чувство больше не повторится?»;</p> <p>«Когда друг не отвечает на телефонные звонки, не может объясниться, прячется, как его можно охарактеризовать?».</p> <p>Возможно, эти вопросы помогут отреагировать негативные мысли по отношению к «любимому человеку», и тема суицида окажется неактуальной. Возможно, актуализируется тема учебной деятельности: сколько было пропусков, как можно подготовиться чтобы перейти в 11 класс, какие необходимы ресурсы для этого и т.д.</p> <p>Очень осторожно, если абонент возвращается к теме суицида по ходу беседы выясните: думала ли она, как это сделать? Есть ли у нее план?</p> <p>Оцените степень суицидальной опасности: насколько продуманы действия, подталкивает ли ее кто-нибудь к суициду, стала ли мысль о самоубийстве навязчивой.</p> <p>Перейдите к альтернативным выходам из создавшейся ситуации, которая оценивается как тупиковая. Проработайте проблему (по алгоритму интервью).</p> <p>- спросите, кому еще абонент поведал свои суицидальные мысли? Помогите обозначить в ее окружении еще кого-то, кому можно бы довериться и обсудить свою проблему.</p>

		<p>Заверьте К. в том, что мысли о собственной смерти и самоубийстве приходят к большинству людей, особенно в периоды подобных кризисов. Главное, как ими распорядиться. Напомним, что ответственность за свою жизнь человек несет сам, равную ответственность человек несет и за тех, кто остается: близкие люди, друзья.</p> <p>Закрепите его надежду на помощь тем, что он может обращаться к вам тогда, когда подобные мысли появятся вновь: «Можете звонить в любое время, специалисты нашего центра всегда линии, Вас всегда выслушают и окажут поддержку».</p> <p>Примерный алгоритм ключевых вопросов консультации можно простроить в таком плане: фаза знакомства, выстраивание доверительных отношений – исследование чувств и проблем – отреагирования негативного опыта – ориентация на будущее – ресурсная подпитка.</p>
	P2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	P1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
	P0	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
<b>В</b>	<b>3</b>	<b>Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?</b>
Э		<p>1. Побудить К. к поиску собственного решения проблемы сложно, так как волевые и психические процессы подвергаются давлению. Побуждая рассказывать о чувствах по поводу произошедшего и активное слушание консультанта, подкрепляют чувство значимости абонента, уважение к своим переживаниям, своему опыту.</p> <p>2. Терапия успехами и достижениями. Часто применяется для людей не уверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, абонент сообщает и о своих трудностях, которые ему приходится преодолевать. Консультант тактично подчеркивает эти успехи, формируя у собеседника представление о себе как о личности, способной к преодолению трудностей, что повышает его самооценку.</p> <p>Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, представляется очень эффективным при воздействии на кризисные переживания, и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса консультирования.</p> <p>3. Упражнение «Я-реальная» и «Я—идеальная», которое позволит осознать реальное положение вещей.</p>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения</p>



		подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
В	4	<b>Рекомендации для консультанта при работе с клиентом, склонным к суициду.</b>
Э		1. Одна из важнейших обязанностей консультанта в данной ситуации – помочь абоненту разделить основную и побочные проблемы. Посредством диалога с консультантом, клиент определяет основную и второстепенную проблему. Не становитесь на позицию родителя или взрослого, это не Ваша задача. Планирование: психолог-консультант побуждает клиента к вербальному оформлению планов предстоящей деятельности (отличной от суицида, «замещающей суицид»). 2. Помимо полезных приемов и стратегий существуют и вредные, которых следует избегать: прямые вопросы об идентичности и местонахождению клиента при телефонном звонке. Они могут быть интерпретированы как попытка «схватить» его. 3. Враждебность, сарказм, излишняя заботливость или индифферентность: Кук отмечает, что часто слышал истории о том, как некто подталкивал потенциального самоубийцу: «Ну, что ж, вперед, убивай себя, раз решил», — и что после этого человек отказывался от самоубийства. Это неумная, неэффективная и непригодная для профессионала стратегия. Ведь о неудачном ее применении сообщить уже некому. 4. Знание конкретных приемов и стратегий, выученных консультантом или применяемых «по бумажке», лежащей на столе рядом с телефонным аппаратом, вряд ли поможет само по себе. Во-первых, работают скорее не конкретные приемы, а общее понимание и навыки ведения консультативного процесса: от установления контакта, через принятие и предоставление возможности выговориться — к эмоциональному реагированию, возможным решениям изменить ситуацию способом, отличным от суицида. Во-вторых, приемы должны быть отработаны и интериоризированы в ткань консультативной беседы. В-третьих, и это, возможно, самое главное, психолог-консультант должен быть лично готов к встрече с суицидальным клиентом.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями

		(в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
O	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

### Ситуационная задача по дисциплине

#### «Дистанционные методы психологического консультирования» №8

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		Вам на Телефон Доверия позвонила молодая женщина, 32 года с онкозаболеванием, прогнозы неутешительные. Проживает с мамой, отца не было, своей семьи нет. В настоящий момент проходит очередную химиотерапию.

В	1	Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование.
В	2	Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Можно ли простроить примерный алгоритм консультации?
В	3	Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?
В	4	Рекомендации для консультанта при работе с клиентом, имеющий онкологический диагноз.

**Оценочный лист  
к ситуационной задаче по (наименование дисциплины) № 8**

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.05.01	Клиническая психология
К	ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога
Ф	A/01.7	Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях
Ф	A/02.7	Клинико-психологическая помощь при нарушениях психического (психологического) развития
И		<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
У		Вам на Телефон Доверия позвонила молодая женщина, 32 года с онкозаболеванием, прогнозы неутешительные. Проживает с мамой, отца не было, своей семьи нет. В настоящий момент проходит очередную химиотерапию.
В	1	<b>Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?</b>
Э		Помимо общих рекомендаций построения консультации в телефонном режиме, необходимо учитывать следующие.
P2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
P0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
В	2	<b>Опишите примерный алгоритм консультирования по данному вопросу</b>

Э		<p>1.Проясните, отразите эмоциональное состояние абонента: «Какое чувство вы бы назвали основным в данной ситуации – страх; тревогу ...?»;</p> <p>«... понимаете, почему это произошло именно с Вами?»- не утешая, но и не нагнетая обстановку, проговорите реальность ситуации, если надо, ее безвыходность.</p> <p>Каждой горестной ситуации есть два ряда эмоций: преодоление – положительные, безысходность – отрицательные.</p> <p>Выбрать может только сам абонент.</p> <p>Признание: «... это не я», «это не со мной». Нормальная паника, но надолго и с эмоциями. Проявляется связь с реальностью, поведение бесконтрольно и нереально.</p> <p>«... почему я», гнев, слезы, море эмоций – переживание катарсиса. Депрессия, чувства загоняются внутрь, подавлены, особенно гнев. Человек их себе не разрешает.</p> <p>Проблема: «... возможно...», «да, но...», ищет выход, старается найти «условие сделки» (что надо сделать, чтобы...).</p> <p>«-» «какая польза...», «я недостоин», «это не для меня», отказ от всего, «распродажа», духовное опустошение.</p> <p>Размышление: «+» Ищет реалистичные надежды. Причины, высшие цели (смысл жизни).</p> <p>«-» Отчаянье, потеря надежды, значение жизни, пустота.</p> <p>Признание: «+» «да, я...», принятие смерти, мужество через эмоциональное переживание.</p> <p>«-» «я никто в руках судьбы», отказ от жизни, «погружение в смерть», неизбежность, роль «пешки». Депрессия.</p> <p>Завершение: «+» Исполнение долга, достоинство и спокойствие, «я был, я есть, я буду».</p> <p>«-» Отход от жизни, смерть как избавление. Депрессия.</p> <p>4. Отталкиваясь от схемы, проговорите с абонентом степень его ответственности за собственную жизнь.</p> <p>В подобном разговоре очень важно держать «золотую середину» (трезво, но без депрессии и ужаса) и обязательно в начале разрешите абоненту выразить свои, пусть самые злобные, переживания без чувства стыда.</p>
	P2	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
	P1	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным</p>

		материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
	P0	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
<b>В</b>	<b>3</b>	<b>Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?</b>
Э		Если абонент захочет, можете предложить ему технику визуализации: «В спокойном, расслабленном состоянии, ровно дыша, постарайтесь представить себе зрительный образ болезни. Например, в виде животного, грязи, темноты. Придумайте образ, который мог бы справиться с нею, уничтожить. Лучше, если это будет положительный, светлый образ: солнце разгоняет тьму, вода смывает грязь и прочие. Представьте, как идет борьба и положительный образ побеждает. Время – не ограничено. Образы можно менять по мере изменения настроения». Иногда помогает принять ситуацию завершение «незавершенных дел», пусть мелких и незначительных, но важных для человека эмоционально: «всегда хотела встретиться со школьной подругой»; «хотела посетить знаменитый храм».
храм	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
P1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
P0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
<b>В</b>	<b>4</b>	<b>Рекомендации для консультанта при работе с умирающим клиентом</b>
Э		Многие хотят помочь, но не знают, как и чем. Одни боятся проявить бестактность, другие не могут найти правильные слова. А секрет кроется не в целительных и утешительных словах, а в умении выслушать и дать знать, что находитесь рядом. Современное общество сторонится всего, что связано со смертью: избегает разговоров, отказывается от траура, старается не показывать своего горя. Детям боятся отвечать на их вопросы о смерти. В социуме сложилось убеждение, что слишком долгое проявление скорби является признаком душевного заболевания или расстройства. Необходимо помнить, что психологические феномены при тяжелых заболеваниях, описанные Кюблер Росс, могут проходить у разных людей по-разному: - отрицание

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- гнев</li> <li>- сделка</li> <li>- депрессия (горе, печаль)</li> <li>- принятие.</li> </ul>
P2	Отлично	<p>Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.</p>
P1	Хорошо/Удовлетворительно	<p>Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>
P0	Неудовлетворительно	<p>Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).</p>
O	Итоговая оценка	<p>5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога.</p> <p>4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения.</p> <p>3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения.</p> <p>2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.</p>
A	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

## Чек-лист

## Чек-лист оценки практических навыков по дисциплине «Дистанционные методы психологического консультирования»

1. Название практического навыка: отработка первой фазы дистанционного консультирования «Знакомство» (насколько усвоены базовые принципы дистанционного консультирования.)

<b>С</b>	37.05.01 Клиническая психология		
<b>К</b>	ОПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога		
<b>Ф</b>	Проект профессионального стандарта «Медицинский психолог»: Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях, А/01.7		
<b>ТД</b>	Клинико-психологическое сопровождение на всех этапах лечебного и (или) реабилитационного процесса: умение оказывать экстренную психологическую помощь в экстремальной ситуации		
<b>№ п/п</b>	<b>Действие</b>	<b>Проведено</b>	<b>Не проведено</b>
1.	Пример: Вам поступил звонок по ТД, как Вы представляетесь? «Здравствуйте, Вы позвонили на телефон доверия, консультант А. (называет свой псевдоним) Вас слушает!»	1 балл	-1 балл
2.	Если абонент тревожится по поводу конфиденциальности и анонимности, что отвечать консультанту? - «Главное в работе ТД – конфиденциальность и анонимность, т.е. разговоры не записываются, номера не определяются, тайна обращения гарантируется».	2 балл	- 2балл
3.	Взгляды и высказывания абонента не осуждаются и не критикуются. Умение задавать вопросы: «Что побуждает Вас так думать?», «В каких ситуациях еще Вы придерживаетесь таких правил?», «Это ваше убеждение, «кредо» или Вы иногда можете его корректировать?»	2 балл	- 2 балл
4.	Консультант предупреждает, что при необходимости абонент может без предупреждения положить трубку и перезвонить в любой удобный момент: «В случае, если Вам не удобно будет разговаривать, можете положить трубку в любой момент, не оправдываясь, и перезвонить в другое, удобное время»	1 балла	- 1 балл
5.	Консультант больше слушает, чем говорит. Собственные эмоции используются только для постановки вопросов, отражения чувств.	2 балл	- 2 балл
6.	Консультант должен уметь кратко подытоживать рассказ собеседника (в целом или отдельной его части). Собеседник таким образом получает возможность узнать свой "текст" в чужом изложении и утвердиться в убеждении, что его слушают и понимают.	2 балл	- 2 балл

Итого	10 баллов
-------	-----------

Общая оценка: зачтено (7 и более баллов)/не зачтено (менее 7 баллов)  
(нужное подчеркнуть)

2. Название практического навыка: подбор алгоритма консультации при разных запросах (насколько усвоены навыки подбирать алгоритм ведения консультации)

<b>С</b>	37.05.01 Клиническая психология		
<b>К</b>	ОПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и не врачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога		
<b>Ф</b>	Проект профессионального стандарта «Медицинский психолог»: Клинико-психологическая помощь при заболеваниях и (или) состояниях, в том числе в кризисных и экстремальных ситуациях, А/01.7		
<b>ТД</b>	Клинико-психологическое сопровождение на всех этапах лечебного и (или) реабилитационного процесса: умение оказывать экстренную психологическую помощь в экстремальной ситуации		
<b>№ п/п</b>	<b>Действие</b>	<b>Проведено</b>	<b>Не проведено</b>
1.	Каким ни был запрос абонента, консультант дифференцирует алгоритм построения консультации ключевыми вопросами.	1 балл	-1 балл
2.	Консультант умело резюмирует часть диалога фразами: «Правильно ли я Вас понял Вы позвонили на телефон доверия, чтобы определиться с выбором своего поведения (перечисляет указанные модели поведения абонентов)?» - «Правильно ли я Вас понял, Вам хочется уточнить информацию по данному вопросу (перечисляет из его слов, что хочет узнать абонент)?»	2 балл	- 2 балл
3.	Консультант умело перефразирует фразы клиента. Например: «Меня все не любят, я одинок» Консультант: - «Да, человек может чувствовать себя одинок, когда ему кажется, что его все не любят. Можно ли у всех об этом спросить?», - «Некоторые люди всегда кого-то не любят»	2 балл	- 2 балл
4.	Консультант просит пострадавшего рассказать, что он чувствует, но не задает вопросы по обстоятельствам произошедшего.	1 балла	- 1 балл
5.	Консультант соблюдает примерное соотношение в дистанционном диалоге 1:3 (большую часть говорит абонент, разными техниками побуждать абонента к разговору, к отреагированию ситуации вербально)	1 балл	- 1 балл
6.	Консультант гибко применяет алгоритм консультации по запросу, следуя за клиентом.	1 балл	- 1 балл
7.	Консультант умело подводит клиента к обобщению вышесказанного, тем самым способствуя выработке разных альтернатив в создавшейся ситуации.	1 балл	- 1 балл
8.	Консультант следит за своей интонацией, старается	1 балл	- 1 балл



	вести диалог на равных, исключая назидательный или поучительный тон.		
Итого		10 баллов	

Общая оценка:   зачтено (7 и более баллов)/не зачтено (менее 7 баллов)  
(нужное подчеркнуть)