Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Стегний Кирилл Владимирович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 07.11.2026 12:51:47
Уникальный программный ключ:
d59234ba928aea5c04c54eb9013e367220b6b2ae

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

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
_____ /Кадыров Р.В/
«08» апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

по дисциплине

ФТД.01 Дистанционное психологическое консультирование

основной образовательной программы
высшего образования

Направление подготовки	37.04.01 Психология
Уровень подготовки	Магистратура
Область профессиональной деятельности:	03 Социальное обслуживание (в сферах: психологического сопровождения представителей социально уязвимых слоев населения; консультативной помощи работникам социальных служб, социальной помощи семье и замещающим семьям; оказания психологической помощи отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию; просвещения и повышения психологической культуры населения)
Форма обучения	очная
Срок освоения ООП	2 года
Институт/кафедра	Общепсихологических дисциплин

Владивосток, 2026

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. Фонд оценочных средств регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.2. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленности 03 Социальное обслуживание в сфере профессиональной деятельности психологического сопровождения представителей социально уязвимых слоев населения; консультативной помощи работникам социальных служб, социальной помощи семье и замещающим семьям; оказания психологической помощи отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию; просвещения и повышения психологической культуры населения) **универсальных (УК) компетенций, общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК.УК-1_1- осуществляет поиск и интерпретирует профессиональные проблемные ситуации ИДК.УК-1_2- определяет источники информации для критического анализа профессиональных проблемных ситуаций
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК.УК-5_1- анализирует и использует виды социального взаимодействия с учетом национальных, культурных и религиозных особенностей; грамотно и доступно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия ИДК.УК-5_2- соблюдает нормы профессиональной этики и деонтологии, придерживается моральных норм межкультурного взаимодействия
Профессиональные компетенции		
Консультативный	ПК-2. Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам	ИДК.ПК-2_1- обладает знаниями теоретико-методологических основ оказанию консультативной психологической помощи населению и трудовым коллективам ИДК.ПК-2_2- демонстрирует умения осуществлять планирование консультативной психологической помощи населению и трудовым коллективам

https://tgmu.ru/sveden/files/vit/37.04.01_Psixologiya(03)_Socialynoe_obslughivanie_2026.pdf

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля	Оценочные средства*			Расположение
		Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов	
1	2	3	4	5	6
1	**Текущий контроль****	**Тестирование**	4	1,2	Пункт 3.2
		Кейс-метод	4	2	Пункт 3.3
		Анализ сайтов	2	Количество обучающихся	Пункт 3.4
		Чек-лист	6,8	Количество обучающихся	Пункт 3.5
2	**Промежуточная аттестация****	**Вопросы**	1	1	Пункт 3.6
		Кейс-метод	1	2	Пункт 3.7

3. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

3.2. Тестирование по дисциплине фтд.01 дистанционное психологическое консультирование

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

3.3. Перечень примерных кейсовых задач

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

ТЕСТЫ 1 И 2 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)

1.Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает осмысленное высказывание, проверку и уточнение понимания, выяснение степени его соответствия сказанному

+a) активное

b) рефлексивное

c) нерефлексивное

d) эмпатическое

2. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает, понимание отношения человека к тому, что он говорит

a) активное
b) рефлексивное
c) нерефлексивное
+d) эмпатическое

3. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней

a) активное
b) рефлексивное
+c) нерефлексивное
d) эмпатическое

4. Вид слушания в дистанционном консультировании, который предполагает – вовремя подавать невербальные сигналы, подтверждающие внимание и включенность консультанта в процесс коммуникации

a) активное
b) рефлексивное
+c) нерефлексивное
d) эмпатическое

5. Дистанционный метод консультирования «скриботерапия «который ввел В.Ю. Меновщиков, обозначает

+a) письменная психологическая помощь
b) дистанционное в 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

в) 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) завершенный, незавершенный
20.Виды диалогов в телефонном консультировании
a) по А.Н. Моховикову
b) А.В. Скворцову
c) по А. Айви
+d) завершенный, незавершенный

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ 2 УРОВНЯ (НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
1.Выберите правильные ответы:
+a) интернет-консультирование клиентов с основными типами запросов опирается на общие принципы и технологии классического психологического консультирования
+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 е-мейл)
c) интернет-консультирование эффективно при работе с неострыми запросами, не требующими психотерапевтического вмешательства
2.Отражение чувств клиента – это техника, для которой характерно: закончите предложение и выберите ответ, который, по Вашему мнению, является правильными
a) перефразирование
b) интерпретация чувств клиента
+c) вербализация чувств клиента
+d) присоединение чувств к содержанию

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ 3 УРОВНЯ (ЗАДАНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)

1. **Задание №1. Отметить правильное соответствие**

1) Этика организации	а) несет этическую ответственность за освоение и поддержание своих профессиональных навыков в надлежащей форме; ему необходимо четко осознавать границы своих профессиональных возможностей и избегать искушения углубляться в сферы, где он может

	оказаться некомпетентным; конфиденциальность является существенной частью его этической ответственности.
2) Этика консультанта	b) несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; цель консультирования состоит в том, чтобы принять позитивную ответственность за себя и своих близких.
3) Этика клиента	c) полнота этической ответственности за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно целям и задачам во вполне определенном пространстве и оснащена необходимым оборудованием, долг рассматривать себя как звено в цепи близких по роду деятельности или целям служб в обществе и быть готовой к сотрудничеству с ними.

Ответы: 1-c; 2-a; 3-b

Задание №2. Отметить правильное соответствие:

Стадия	Техники слушания
1-я. Установление контакта	a) резюмирование
2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи")	b) дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование
3-я. Перебор гипотез, решающих "задачу", и выработка альтернативных решений	c) выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование
4-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта	d) уточнение, перефразирование (пересказ)

Ответ: 1- d; 2-c; 3-b; 4- a

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

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ КЕЙСОВЫХ ЗАДАЧ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ФТД.01 ДИСТАНЦИОННОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

Ситуационная задача по дисциплине
ФТД.01 Дистанционное психологическое консультирование

Ситуационная задача № 1

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 № 1

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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?**
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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией? Что нельзя делать консультанту?**
Э		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: - введение; - исследование чувств и проблем абонента; - исследование альтернатив и решений; - завершение. **Что нельзя делать консультанту:** – вставать на сторону одного из супругов; – игнорировать позицию другой стороны; – допускать оскорблений и сквернословий в адрес партнера; – давать советы; – нарушать анонимность и конфиденциальность.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Опишите алгоритм работы в ситуации измены.**
Э		Е.Н. Скавинская рекомендует обратить внимание на основные пункты алгоритма консультирования в случае измены: 1.Уделить внимание способам восприятия событий абонента. Всегда ли оно объективно? 2. Выяснить, в каком состоянии находится абонент и его семья. 3. Какой возможен прогноз действий, если измена подтвердится. 4. Рекомендации для предупреждения измен 5. В случае факта измены партнером постараться сделать акцент на способности простить, пересмотреть свою совместную жизнь, изменить отношения, начать жить по-другому. Пример: **Введение** 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.

Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?**
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. **2. Возможные рекомендации для предупреждения измены:** – 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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Елена Федоровна

Ситуационная задача по дисциплине №2

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 № 2

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 фокусируете свое внимание? Опишите алгоритм.**
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; - исследование альтернатив и решений; - завершение. Е.Н. Скавинская рекомендует обратить внимание на основные пункты алгоритма консультирования в случае межличностных конфликтов с оружающими: 1. Возможные примеры определения конфликта абонентом: -«Меня игнорируют»; «Я со всеми ругаюсь». 2. Активно выслушивать абонента, фокусируя свое внимание на то, **кем** он

		себя ощущает: – страдающая сторона – «все меня обижают»; – нападающая сторона – «кругом одни недоброжелатели». В том числе: – агрессия под маской жертвы – «наезжают ни за что ни про что, а я виновата!»; – помогающая сторона, которой тоже часто попадает. Прояснить клиенту его роль: - «В конфликте Вы чаще всего оказываетесь случайно?»; - «Кто Вы чаще всего, жертва или нападающий?». 3. Проясните, с чем связан конфликт. Предметно: -«Что случилось»; - «Из-за чего вы поругались». Эмоционально: -«Что Вас задело больше всего»; - «Вы не можете успокоиться из-за чувства…». 4. Уточните тип конфликта: предметный, беспредметный 5. В случае возврата к неконструктивному, агрессивному поведению с вами, рассмотрите вопрос об окончании консультации. 6. В случае признания абонентом своего *постоянного конфликтного поведения*, 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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?**
Э		В конфликте часто выделяют два компонента, с ними связаны два основных типа конфликтов. ***Предметный.*** Конфликт возникает из-за ущемленных потребностей. Цель конфликта – восстановить равновесие, заканчивается чаще всего вместе с удовлетворением потребности. ***Беспредметный.*** 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. Исходя из определения конфликта можно строить дальнейший диалог. Определите, к какому типу конфликта ближе абонент. Если к ***предметному:*** − как можно точнее определите источник конфликта: что «не додали», что сказали, что сделали; − постарайтесь вместе узнать, почему произошел конфликт (почему стороны сделали именно так); − установите *реальные потребности* сторон, а не цели или приоритеты; − определите значимость в ситуации ссоры: «Что важнее всего для вас?»; − предложите абоненту совместно придумать новые пути решения и выхода из конфликта. Если конфликт ***беспредметный***: − отразите и проясните эмоции абонента (не пытаясь решить его ситуацию) до тех пор, пока ему это нужно для снятия напряжения; − когда абонент становится способен к конструктивному диалогу, верните его к ситуации конфликта и проясняйте содержание разногласий.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа развития конфликта?**
Э		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. 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. В-третьих, психолог должен помочь клиентке осознать и принять конструктивную критику, если она имеет место и рассмотреть при необходимости, варианты повышения квалификации. В дальнейшем, возможно, клиентка перейдет на более длительную форму консультирования, т.к. за такими конфликтами часто скрываются нарушенные отношения с родителями, сиблингами, собственными детьми.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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).
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине №3

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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? Порекомендуйте 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 лис к ситуационной задаче № 3

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	37.04.01	Психология
К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
Вид	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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? Порекомендуйте мне, пожалуйста, как себя вести с коллегой, чтобы он прекратил свои домогательства и недвусмысленные намеки.
В	1	**Как Вы составите переписку по данному вопросу?**
Э		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. Во-первых: на фазе знакомства, следует поддержать Светлану как молодого специалиста, отметить ее успешную адаптацию на новом рабочем месте. 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. В -третьих, разъяснить, что отсутствие сопротивления не означает, что человек согласен на отношения. Домогательства – всегда нежеланные действия, когда жертва находится в зависимости от домогающегося. Насколько важным для Светланы является умение простраивать дистанцию с коллегами. Переписку да первом этапе можно заканчивать открытыми вопросами, побуждая клиентку ответить на ключевые вопросы, чтобы более точными были составлены дальнейшие рекомендации.

Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу.**
Э		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? 2. Посвятите время переписке о зависимости, в которой находится жертва домогательств. Что не позволило прекратить насильственные действия? Чем оправдывает себя униженный? На какие слабости подействовал агрессор, чтобы создать зависимые отношения (даже, если это одиночный акт домогательства). **3. Главный акцент** – в прекращении домогательств и недопущении подобных ситуаций в будущем. Рассуждайте: − что может последовать вслед за домогательствами; − будет ли это приятно или любопытно; − какие чувства появляются у жертвы в связи с домогательствами (чаще, это совершенно противоположные чувства, например, страх и любопытство, омерзение и привязанность); − какова личность того, кто домогается; − чего он хочет добиться (объясните, что агрессоры могут пользоваться лаской и заигрыванием); − ценен ли этот человек для жертвы, важны ли дальнейшие отношения с ним; − каким образом можно прекратить неприятные действия и сохранить ровные отношения; − если предстоит выбор, то в пользу чего его можно сделать; − что провоцирует манипулятора на подобные действия. 4. Обсудите: − как можно научиться осознавать и распознавать свои чувства; − навыки управления своим эмоциональным состоянием; − умение распознавать состояния и намерения других людей; − как научиться говорить «нет»; − как защищать себя в подобных случаях 5. Закрепите то, что понял абонент: - пошагово описать действия, которые помогут прекратить неприятные действия и сохранить профессиональные отношения.

	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе сделанного анализа ситуации?**
Э		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. 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. 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». Так же эффективны техники скриботерапии: 1) Пересказ — письменное цитирование того, что было написано клиентом. 2) Уточнение — обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить. Возможно использование вопросов метамодели типа: «как?», «что именно?» и т. п. 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 ...» 4) Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, отражение его чувств. Например: «Видимо, Вы этим очень огорчены». 5) Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...» 6) Замечания о ходе письменного диалога (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Кратко опишите Вашу стратегию**
Э		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. 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 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».
Р2	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.

Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине №4

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 № 4

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
	37.04.01	Психология
С	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
К	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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.**
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 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: 1. **Тип внутрисемейных отношений**: – гармоничная семья (подвижное равновесие, оформленные роли каждого члена семьи, формирование «мы», члены семьи способны разрешать противоречия); – дисгармоничная семья (конфликтное взаимодействие, напряжение, чувство беспокойства, невротические реакции). 2. **Деструктивность семейного воспитания.** – разногласия по вопросам воспитания; – противоречивость, непоследовательность, неадекватность; – опека и запреты во многих сферах жизни детей; – повышенные требования к детям, применение угроз, осуждений. 3. **Возрастные кризисы детей:** – кризис первого года; – кризис «трех лет»; – кризис 6–7 лет; – кризис полового созревания; – подростковый кризис. 4**. Личностный фактор:** – особенности родителей; – консервативный способ мышления; – приверженность устаревшим правилам поведения и вредным привычкам; – авторитарность суждений; – ортодоксальность убеждений и т.д. **5. Особенности детей:** – низкая успеваемость; – нарушение правил поведения; – игнорирование рекомендаций родителей; – непослушание; – упрямство, эгоизм, эгоцентризм; – самоуверенность, леность и т.д
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Выделите основные этапы в работе с данной ситуацией. Опишите «запрещенные приемы», снижающих эффективность консультирования.**
Э		1. Проговорите ситуацию сейчас, на данный момент. Что является самым болезненным или важным переживанием абонента: - «Да, я понимаю, везде плохо. Но что тревожит вас сильнее всего?»; - «Если браться что-то делать, то с чего бы Вы начали?». 2. Подведите, Т. к размышлению, в силу каких обстоятельств она оказался в такой ситуации. Выясните степень ответственности абонента за такое положение дел (возможна потребительски-наивная позиция: «меня довели»). 3. Предоставьте клиентке выбор: − пассивно следовать ударам судьбы, перекладывать 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. 7. Нельзя высказывать готовые решения. Они снимают ответственность с абонента и перекладывают её на консультанта. 8. Нельзя давать указания, советы, поучать, приказывать или угрожать абоненту.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	3	**Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?**
Э		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.

		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. 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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие рекомендации Вы можете дать клиенту в данном случае?**
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.
Р2	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.
Р1	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.

Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине №5

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 № 5

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С	37.04.01	Психология

К	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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?**
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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?**
Э		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; - исследование альтернатив и решений; - завершение. Таким образом, на основных этапах консультации можно обратить

		внимание на следующие вопросы. **Введение** - раппорт- создание комфортных условий для абонента, установление доверительных отношений. Знакомство. **Исследование чувств и проблем абонента** - идентификация проблемы и связанные с ней чувства; - определение основных провоцирующих событий; - определить, какие способы решения проблемы уже использованы; - спросить абонента о том, какие способы работали, были эффективны ранее. Три раза клиент пытался бросить пить - 1- й шаг АА «Мы зависим от алкоголя, потеряли самоконтроль». Когда определение проблемы увязает: - перейти от глобального определения к конкретному; - перейти от конкретного определения к глобальному; - определить, не пропущено ли какое-нибудь действующее лицо при идентификации проблемы; - исследовать, не ускользнули ли некоторые проблемы, лежащие в основе. **Стадия третья «Альтернативы и решения»** - помогите абоненту выбрать какое-нибудь занятие, которое поможет отвлечь в момент «срыва»; - определите неверно направленную потребность контроля, и сменить ее на работающую; Выработайте последовательность действий, которые должны включить следующие пункты: - прояснение ответственности за действия; - определение способности действовать по плану; - тренировку волевых качеств - вернуть можно только с помощью большей силы, чем использовали ранее (2-й шаг АА) Переформулируйте проблему таким образом, чтобы она была реалистичной и предложите альтернативы: - проблема слишком велика и ее необходимо разделить на более мелкие; - какие аспекты еще не учитывались; Избегайте попадания в ловушки решения проблемы и оставайтесь в рамках работы над текущими проблемами. В процессе телефонной беседы консультанту ТД необходимо учитывать ряд «запрещенных приемов», снижающих эффективность консультирования: Существует несколько правил, которые обязательно нужно соблюдать при работе с алкоголиками: 1.Консультации проводятся только с трезвым клиентом. 2.Когда клиент начнет испытывать зависимость от психолога, последний должен усиливать это чувство, чтобы оно заменило зависимость от спиртного. 3.Психолог не заставляет алкоголика бросить пить, а лишь помогает ему учиться жить в трезвости. Очень важно, чтобы психолог не оценивал клиента как алкоголика, поскольку это может помешать эффективному консультированию.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Опишите некоторые подходы, которые Вы можете использовать в данном случае?**
Э		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. 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. Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, представляется очень эффективным при воздействии на кризисные переживания, и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса консультирования.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?**
Э		- Информация по разъяснению лечения алкогольной зависимости; - Индивидуальная психологическая работа с эмоциональной сферой С. Техники саморегуляции. Техники укрепления волевой регуляции. - Объяснение о важности в групповой терапии, возможности посещать группы АА.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине №6

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ**

		ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
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 № 6

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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?**
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 геолакация. 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; - 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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?**
Э		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. 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. 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. 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 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 реагирование 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; − какой̈ брак по счету; − продолжительность семейной̈ 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? Просмотрете 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.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?**
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 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. 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 положением вещей.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?**
Э		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. 1. Нарастающее напряжение. Отдельные вспышки оскорблений женщина оправдывает стрессом мужа на работе, отсутствием денег. С ростом напряжения способность женщины балансировать ослабевает. 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. 3. «Медовый месяц». Мужчина становится добрым, любящим, чувствует себя виноватым, обещает не повторять, обвиняет женщину в провокации насилия. Жена верит, что муж изменится. Цикл повторяется. Создается система отношений, из которой все труднее выбраться. 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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине№7

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
К	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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 простроить 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 № 7

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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	**Укажите факторы, которые Вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?**
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.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае? Можно ли простроить примерный алгоритм консультации?**
Э		**1.Напомните о конфиденциальности и анонимности, это дает свободу высказываний:** «Нас никто не слышит, Вы можете не опасаться за то, что сказанное Вами перестанет быть тайной». Определите, в какой форме делается заявление: − в прямой или косвенной: «Я часто думаю о смерти», «Мне надоело жить»; − шутливо или нарочито легко: «Я подумал, почему бы не повеситься, как все достали»; − в виде жалобы: «Устал от вечных проблем, хоть в петлю»; − с надеждой на помощь: «Если бы хоть кто-то меня остановил»; − откровенно или слегка намекает: «В последнее время я смотрю фильмы про смерть и слушаю печальную музыку». Не цепляйтесь за намек о самоубийстве, но он не должен пройти незамеченным. Отметьте для себя эту тему, вернитесь к ней позже. 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? Уделите внимание этим событиям или фактам. Мысль пришла внезапно или этому послужили какие-то разговоры? С кем? Как часто приходит эта мысль? 2.**Главное в консультировании – дать выход эмоциям, переполняющим человека.** 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. **Помогите абоненту четко обозначить фокус его переживаний:** «Вы переживаете разрыв отношений и Вам кажется, что такое чувство больше не повториться?»; «Когда друг не отвечает на телефонные звонки, не может объясниться, прячется, как его можно охарактеризовать?». Возможно, эти вопросы помогу 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. Очень осторожно, если абонент возвращается к теме суицида по ходу беседы выясните: думала ли она, как это сделать? Есть ли у нее план? Оцените степень суицидальной опасности: насколько продуманы действия, подталкивает ли ее кто-нибудь к суициду, стала ли мысль о самоубийстве навязчивой.

		Перейдите к альтернативным выходам из создавшейся ситуации, которая оценивается как тупиковая. Проработайте проблему (по алгоритму интервью). - спросите, кому еще абонент поведал свои суицидальные мысли? Помогите обозначить в ее окружении еще кого-то, кому можно бы довериться и обсудить свою проблему. 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. 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». 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.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	З	**Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?**
Э		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. 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. 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 положением вещей.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Рекомендации для консультанта при работе с клиентом, склонным к суициду.**
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 личностно готов к встрече с суицидальным клиентом.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача по дисциплине №8

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С К	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**

У		Вам на Телефон Доверия позвонила молодая женщина, 32 года с онко заболеванием, 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 № 8

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
	37.04.01	Психология
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
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?**
Э		Помимо общих рекомендаций построения консультации в телефонном режиме, необходимо учитывать следующие.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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	**Опишите примерный алгоритм консультирования по данному вопросу**

Э		1.Проясните, отразите эмоциональное состояние абонента: «Какое чувство вы бы назвали основным в данной ситуации – страх; тревогу ...?»; понимаете, почему это произошло именно с Вами?»- не утешая, но и не нагнетая обстановку, проговорите реальность ситуации, если надо, ее безвыходность. ждой горестной ситуации есть два ряда эмоций: преодоление – положительные, безысходность – отрицательные. Выбрать может только сам абонент. ание: го не я», «это не со мной». Нормальная паника, но надолго и с эмоциями. ряется связь с реальностью, поведение бесконтрольно и нереально. очему я», гнев, слезы, море эмоций – переживание катарсиса. прессия, чувства загоняются внутрь, подавлены, особенно гнев. Человек их себе не разрешает. р: озможно...», «да, но...», ищет выход, старается найти «условие сделки» (что надо сделать, чтобы...). «–» «какая польза...», «я недостоин», «это не для меня», отказ от всего, «распродажа», духовное опустошение. Размышление: «+» Ищет реалистичные надежды. Причины, высшие цели (смысл жизни). «–» Отчаянье, потеря надежды, значение жизни, пустота. Признание: «+» «да, я.…», принятие смерти, мужество через эмоциональное переживание. «–» «я никто в руках судьбы», отказ от жизни, «погружение в смерть», неизбежность, роль «пешки». Депрессия. Завершение: «+» Исполнение долга, достоинство и спокойствие, «я был, я есть, я буду». «–» Отход от жизни, смерть как избавление. Депрессия. 4. Отталкиваясь от схемы, проговорите с абонентом степень его ответственности за собственную жизнь. 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.
	Р2	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.
	Р1	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.
	Р0	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	3	**Какие подходы Вы порекомендуете консультанту в данном случае?**
Э		Если абонент захочет, можете предложить ему технику визуализации: «В спокойном, расслабленном состоянии, ровно дыша, постарайтесь представить себе зрительный̆ образ болезни. Например, в виде животного, грязи, темноты. Придумайте образ, который̆ мог бы справиться с нею, уничтожить. Лучше, если это будет положительный̆, светлый̆ образ: солнце разгоняет тьму, вода смывает грязь и прочие. Представьте, как идёт борьба и положительный̆ образ побеждает. Время – не ограниченно. 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».
хра м	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.
Р1	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.
Р0	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	**Рекомендации для консультанта при работе с умирающим клиентом**

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 - гнев - сделка - депрессия (горе, печаль) - принятие.
Р2	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.
Р1	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.
Р0	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.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

3.4. Анализ сайтов:

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

Задание: сделать обзор психологических интернет-сайтов по дистанционному консультировании.

Порядок выполнение работ.

1 При подготовке к выполнению задания студентам следует выбрать не менее трех сайтов, включая государственные учреждения и частнопрактикующих специалистов по дистанционным видам консультирования. Провести анализ :

- запросов, с которыми работают специалисты;
- виды дистанционного консультирования, которые данные сайты предлагают;
- посещаемость сайтов.

2 Результаты анализа оформить в виде презентации.

3.5. Чек-лист оценки практических навыков по дисциплине Б1.О.62. Дистанционные методы психологического консультирования

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

Чек-лист №1

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

№ п/п	Действие	Проведено	Не проведено
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	2 балл	- 2 балл

	корректировать?»		
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)

Чек-лист №1

Чек-лист оценки практических навыков по дисциплине Б1.О.62. Дистанционные методы психологического консультирования

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

№ п/п	Действие	Проведено	Не проведено
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 одиноко, 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	1 балл	- 1 балл

	абонент, разными техниками побуждать абонента к разговору, к отреагированию ситуации вербально)		
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 вести диалог на равных, исключая назидательный или поучительный тон.	1 балл	- 1 балл
Итого		10 баллов	

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

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

3.6 Вопросы для собеседования

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

Вопросы:

1. Специфика и основные принципы дистанционного консультирования как метода оказания психологической помощи.
2. История становления и развития дистанционного психологического консультирования в России и за рубежом: сравнительный анализ.
3. Дистанционное психологическое консультирование на современном этапе: возможности и ограничения
4. Основные требования и правила к проведению дистанционной беседы.
5. Использование речевых стратегий при дистанционном психологическом консультировании с учетом психологических защитных механизмов клиента (А.А. Кучер, М.С. Синельникова)
6. Сравнительная характеристика телефонного и интернет-консультирования.
7. Приемы и методы краткосрочного дистанционного консультирования.
8. Телефонное консультирование как основной дистанционный метод психологического консультирования: принципы и этапы.
9. Техники телефонного консультирования.
10. Специфика профессиональной деятельности телефонного консультанта, его профессиональные и личностные качества.
11. Феномен профессионального «сгорания» у телефонных консультантов
12. Особенности телефонного консультирования детей и подростков
13. Алгоритм действий при телефонном консультировании детей и подростков в случаях смерти родителя (родителей), появления отчима/мачехи, травматического развода родителей.
14. Особенности телефонного консультирования при семейных проблемах.
15. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях супружеских конфликтов, супружеской измены, развода.
16. Особенности телефонного консультирования при социальных проблемах.

17. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях одиночества, межличностных конфликтов, в проблемах дружбы и любви.

18. Особенности телефонного консультирование жертв сексуального насилия

19. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях сексуального насилия.

20. Особенности телефонного консультирования лиц с аддикциями: алкогольной, наркотической, игровой и компьютерной зависимостью.

21. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях алкогольной зависимости

22. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях наркотической зависимости

23. Особенности телефонного консультирования с ВИЧ-инфицированными.

24. Особенности телефонного консультирования лиц с ограниченными возможностями

25. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях соматического заболевания.

26. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях физических дефектов.

27. Особенности телефонного консультирования при суицидальном поведении

28. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях суицидального поведения клиента

29. Алгоритм действий при телефонном консультировании в случаях суицидального поведения близких и родственников клиента

30. Особенности телефонного консультирования при экстремальных ситуациях.

31. Нестандартные ситуации в деятельности телефонного консультанта.

Критерии оценки ответа на вопрос собеседования:

оценка «отлично» (7-8 баллов) выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе психологической науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах психологической науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, в некоторых случаях демонстрирует авторскую позицию студента (8 баллов). Допускаются недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа (7 баллов).

оценка «хорошо» (6 баллов) выставляется в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах психологической науки. В ответе допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

оценка «удовлетворительно» (4-5 баллов) выставляется в том случае, если дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах психологической науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно (5 баллов). А также в случаях, если дан неполный ответ, при котором студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, однако с помощью преподавателя студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения. В ответе могут отсутствовать выводы, могут быть допущены ошибки при раскрытии понятий, а речевое оформление требовать поправок и коррекции (4 балла).

оценка «неудовлетворительно» (менее 4 баллов) выставляется, когда дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

3.7 Примеры кейс-задач

Компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ПК-2 Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

Задача № 1

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы.

В службу Телефона Доверия обратилась женщина 42 лет, которая состоит в браке 18 лет. Она говорит о том, что застала мужа за изменой. Телефонным консультантом являетесь Вы.

Вопросы к задаче № 1

1) Какие можно выделить этапы в работе с данной ситуацией?
2) Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?
3) Какие факторы вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
4) Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
5) Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

Задача № 2

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы.

В службу Телефона Доверия обратилась девочка 14 лет, которая жаловалась на унижение и оскорбление со стороны её одноклассников. Она говорила, что это продолжается уже в течение 2-х лет, и у нее больше нет сил терпеть. Телефонным консультантом являетесь Вы.

Вопросы к задаче № 2

1) Какие можно выделить этапы в работе с данной ситуацией?
2) Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?
3) Какие факторы вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
4) Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
5) Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

Задача № 3

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы.

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.

Вопросы к задаче № 3

1) Какие можно выделить этапы в работе с данной ситуацией?

2) Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?
3) Какие факторы вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
4) Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
5) Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

Задача № 4

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы.

В службу Телефона Доверия обратился мужчина с тотальной слепотой в возрасте 28 лет, который жаловался на тяжелый реабилитационный процесс, поскольку он лишился зрения в возрасте 25 лет. Он рассказал, что жена и родители его поддерживают, но все равно не может смириться с тем, что больше никогда не сможет видеть. Телефонным консультантом являетесь Вы.

Вопросы к задаче № 4

1) Какие можно выделить этапы в работе с данной ситуацией?
2) Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?
3) Какие факторы вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
4) Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
5) Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

Задача № 5

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы.

В службу Телефона Доверия обратился мальчик 10 лет, у которого 2 года назад в результате автомобильной аварии погибла мать. Отец собирается жениться на другой женщине, с которой мальчик так и не смог найти общий язык. Телефонным консультантом являетесь Вы.

Вопросы к задаче № 5

1) Какие можно выделить этапы в работе с данной ситуацией?
2) Какие вопросы вы будете задавать на каждом этапе телефонного консультирования в данном случае?
3) Какие факторы вы должны учесть прежде, чем начать консультирование?
4) Чего не следует делать телефонному консультанту в данной ситуации?
5) Какие рекомендации вы можете дать клиенту в данном случае?

Оценка студенту ставится с учетом суммирования полученных баллов за каждое задание.

«Отлично» - 18-20 баллов;

«Хорошо» - 15-17 баллов;

«Удовлетворительно» - 12-14 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 12 баллов