

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ОБЩЕЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
кандидат психологических наук,  
доцент кафедры клинической психологии

\_\_\_\_\_ С.В. Крайнюков

«30» апреля 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРАКТИКУМ ПО ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**  
основной профессиональной образовательной программы  
«Клиническая психодиагностика, психокоррекция и психотерапия»  
по направлению подготовки 37.05.01 Клиническая психология

Разработчик: магистр психологии, преподаватель Гаранжа Анастасия Владимировна

Согласовано: доктор псих.наук, профессор, заведующий кафедрой Щукина Мария Алексеевна

**Санкт-Петербург**

**2021**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **ПРАКТИКУМ ПО ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

**Цель изучения дисциплины:** усвоение теоретических и практических знаний, закономерностей, принципов, условий дистанционного консультативного процесса, а также факторов, влияющих на характер его протекания; подготовка специалиста к будущей профессиональной деятельности

#### **Задачи дисциплины:**

1. Сформировать представление студентов о истории развития дистанционного психологического консультирования
2. Дать представление о существующих видах дистанционной психологической помощи
3. Сформировать базовые знания специфики дистанционного консультирования
4. Сформировать умение формулировать и решать консультационные задачи в рамках дистанционного консультирования
5. Сформировать навыки консультирования в дистанционном формате

#### **Содержание дисциплины:**

Введение в дистанционное психологическое консультирование

Специальные темы дистанционного консультирования

Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель<sup>1</sup>:** усвоение теоретических и практических знаний, закономерностей, принципов, условий дистанционного консультативного процесса, а также факторов, влияющих на характер его протекания.

#### **Задачи<sup>2</sup>:**

1. Сформировать представление студентов о истории развития дистанционного психологического консультирования
2. Дать представление о существующих видах дистанционной психологической помощи
3. Сформировать базовые знания специфики дистанционного консультирования
4. Сформировать умение формулировать и решать консультационные задачи в рамках дистанционного консультирования
5. Сформировать навыки консультирования в дистанционном формате

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации**

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (зачет)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
<b>Очная</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-6. Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и неврачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога	ИОПК-6.1.Использует знания основных понятий, цели и структуры процесса психологического консультирования, современных направлений психологического консультирования и психотерапии. ИОПК-6.2. Разрабатывает и реализует комплексные программы психологического консультирования и психотерапии в индивидуальной, семейной и групповой формах с учетом психологической, возрастной, социо-культурной специфики пациентов (клиентов) и оценивает их эффективность. ИОПК-6.3. Применяет	<b>на уровне знаний:</b> знает специфику работы в рамках дистанционного психологического консультирования; основные принципы, методы построения стратегии дистанционной консультативной психологической помощи; требования к личности, умения и навыки психолога-консультанта, оказывающего психологическую помощь дистанционно; причины и мотивы обращения за психологической помощью; внутреннюю логику дистанционного консультативного процесса; <b>на уровне умений:</b> умеет решать практические задачи по организации дистанционных методов психологического консультирования; осуществлять самостоятельную дистанционную консультационную

	основные методы и техники психологического консультирования и психотерапии.	<p>деятельность; формулировать и решать консультативные задачи, выбирая целесообразные в данных условиях средства и методы, а также анализировать эффективность оказанной дистанционной психологической помощи;</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>владеет основными методами построения стратегии дистанционной консультативной психологической помощи; внутренней логикой дистанционного консультативного процесса, его структурными стадиями и взаимосвязями между ними; практическими навыками работы психолога-консультанта, оказывающего психологическую помощь дистанционно.</p>
--	---	--

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Введение в дистанционное психологическое консультирование	8	4			4	
Тема 2	Специальные темы дистанционного консультирования	8	4			4	
Тема 3	Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы	54	8	26	10	20	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>2</b>					
	<b>Консультация</b>						<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>						
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### **Тема 1. Введение в дистанционное психологическое консультирование**

История возникновения и развития дистанционного психологического консультирования. Классификация видов психологического консультирования на дистанции (скриботерапия,

телефонное консультирование, интернет-консультирование). Типы психологических услуг в Интернет. Определение дистанционного консультирования. Цели и задачи дистанционного психологического консультирования. Особенности синхронного и асинхронного дистанционного консультирования. Чат консультирование. Консультирование посредством электронного письма. Плюсы и минусы дистанционного консультирования. Проблемы исследования эффективности консультирования на дистанции.

Категории клиентов и виды обращений. Оценка результата и эффективность консультирования на дистанции. Показания и противопоказания для дистанционного психологического консультирования. Мифы о дистантном консультировании. Принципы ISMHO (Международное Общество Психического Здоровья Онлайн) в практике оказания услуг по охране психического здоровья онлайн. Этические вопросы онлайн-консультирования. Профессионально-важные качества и навыки психолога-консультанта, оказывающего психологическую помощь дистанционно. Культура психогигиены консультанта: предотвращение возникновения «синдрома выгорания», необходимость проработки собственного травматического опыта. Супервизия в дистанционном консультировании.

## **Тема 2. Специальные темы дистанционного консультирования**

Кризисное онлайн-консультирование. Кризисные обращения, понятие и виды. Виды кризисов личности. Психология острого горя. Суицидальные обращения. Антисуицидальный контракт. Консультирование в ситуации насилия.

## **Тема 3. Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы**

Общая характеристика этапов дистанционного консультативного процесса. Диагностика состояния клиента на дистанции (через текст). Пятишаговая модель интервью: установление раппорта; сбор информации и формулировка проблемы; желаемый результат; выработка альтернативных решений; планирование действий, обобщение. Использование базовых навыков ведения беседы: активного слушания, парафразы мыслей клиента, подведение итогов - резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом. Выбор подхода для консультирования: психодинамический подход, когнитивно-поведенческий, гуманистическая модель, подходы, ориентированные на решение.

Консультирование в реальном времени через веб-телефонию. Оборудование для веб-телефонии и проведения консультирования посредством видеоконференций. Сходство и различия с консультированием «лицом к лицу». Построение диалога в чат-консультировании. Самопредставление клиента и консультанта. Требования, предъявляемые к обратной связи. Эмпатическое «слушание» через текст. Приемы консультирования в чат-режиме и консультировании по электронной почте.

## **Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** познакомить с различными моделями и стратегиями ведения консультационной беседы в дистанционном консультировании

**Понятийный аппарат:** беседа как метод консультирования, психологический контакт, психологический контракт.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Беседа как основной метод психологического консультирования. Этапы дистанционного психологического консультирования.
  2. Стратегии работы консультанта на каждом этапе ведения консультационной беседы: базовые техники консультирования, специальные техники и их выбор.
  3. Основные подходы в консультировании, применяемые в дистанционном формате. Психоаналитические техники, техники КБТ и подходов, ориентированных на решение (ОРКТ, нарративный подход). Возможности и ограничения подходов.
- Семинарские занятия проходят в форме обсуждения вопросов темы, дискуссий, индивидуальных и групповых упражнений.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**ЦЕЛЬ:** познакомить с базовыми техниками консультирования и особенностями их применения в дистанционном формате консультирования

**Понятийный аппарат:** техники активного (рефлексивного) слушания, перефразирование, отражение чувств, прояснение, резюмирование.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Классификация приемов консультативной переписки (В.Ю. Меновщикова, Линия жизни, И. Атватеру, )
2. Основные техники активного слушания и особенности их применения на каждом этапе консультирования.

Семинарские занятия проходят в форме обсуждения вопросов темы, дискуссий, индивидуальных и групповых упражнений.

## 2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Для реализации практических занятий используются следующие методы обучения:

- групповые дискуссии;
- рефлексивный анализ конкретного консультативного опыта;
- работа в парах, тройках и малых группах;
- метода case-study, анализ консультативных диалогов;
- решение проблемных задач;
- практические упражнения в форме социально-психологического тренинга.

### ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** изучение техник эффективного установления контакта в асинхронном и синхронном видах дистанционного консультирования.

- 1) отработать навыки установления рабочего альянса;
- 2) отработать умения установления контакта в процессе телефонного консультирования;
- 3) отработать техники нерефлексивного, рефлексивного и эмпатического слушания.

План занятия:

1. Задание. Упражнение выполняется в микрогруппах. Студентам раздаются карточки с описанием беседы консультативной и житейской. Необходимо выявить особенности специально организованной профессиональной беседы. Результаты обсуждения представляются на группу. Групповое обсуждение.
2. Упражнение выполняется в микрогруппах. Каждой микрогруппе выдается карточка с возможными началами консультативного диалога. Задача группы предложить различные варианты ответного сообщения. Групповое обсуждение.
3. Каждой микрогруппе выдается карточка с описанием частной ситуации. Группе необходимо выделить ключевые слова клиента, выявить основные модальности клиента. На основе ключевых слов и модальности клиента сформулировать письменный ответ.
4. Упражнение выполняется в тройках: один клиент, второй – консультант, третий – наблюдатель. Клиент и консультант садятся спиной друг к другу. Клиент рассказывает свою проблему, консультант – выделяет основные модальности рассказа клиента и говорит на «языке клиента», третий наблюдает, затем анализирует сильные и слабые стороны консультанта. Первый, второй и третий участники меняют роли, чтобы



получить опыт со всех трех сторон. Обсуждение вариантов в группе. В конце занятия подводятся итоги.

После 3 и 4 задания студенты обсуждают особенности установления контакта в дистанционном асинхронном и синхронном (по телефону) консультировании. Обсуждаются возможности каждого формата, трудности и способы их разрешения.

## **ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** отработка техник активного слушания клиента в дистанционном консультировании

Упражнение 1. Разминка. Тренировка базовых навыков консультирования.

Упражнения в тройках «Трехступенчатая ракета» (Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. — СПб.: Речь, 2010. — 229 с. Авторы: А. А. Бадхен, М. Я. Бадхен, С. М. Зелинский, М. М. Певзнер, М. Я. Соловейчик, Я. А. Тимошенко, К. В. Шилова, А. М. Родина) Для выполнения этого упражнения группа разделяется на тройки. Каждый участник по очереди побывает в трех ролях: клиента, консультанта и наблюдателя. Обычно смена ролей происходит через 15-20 минут. Клиент пребывает с переживаниями актуальными в данный момент и занимается исследованием своего состояния. Консультант помогает клиенту исследовать его состояние, используя схему трехступенчатой ракеты. Можно использовать одну ступень в том случае, если она первая. Вы можете использовать две ступени (первую и вторую, первую и третью) или три ступени (первая, вторая, третья). Таким образом, вы видите, что первая ступень в упражнении является обязательной.

Например:

Я вижу, ты нахмурилась. (1)

Я вижу, ты нахмурилась и, мне кажется, ты чем-то недовольна. (1, 2)

Я вижу, ты нахмурилась, и меня разбирает любопытство — хочется узнать, с чем это связано. (1,3)

Я вижу, ты нахмурилась, мне кажется, ты чем-то недовольна, и мне хочется узнать, чем я могу помочь тебе. (1,2,3)

Участник, исполняющий роль клиента, ведет себя естественно. Он может откликаться на то, что говорит консультант, или просто рассказывать о том, что сейчас с ним происходит. Клиент и консультант работают вместе над исследованием состояния в настоящем. Если клиент молчит, консультант может задавать вопросы — что с тобой происходит? и т. д. или отражать молчание

клиента, т. к. это тоже то, что происходит с клиентом. В любом случае это упражнение помогает отработать навыки бытия здесь и теперь, присутствия с очевидным, отражения собственных чувств и т. д.

Наблюдатель — это зеркало консультанта. Наблюдатель отмечает невербальные (очевидные) проявления консультанта и ступени, которые консультант использовал в работе, и дает обратную связь по окончании работы. Например, наблюдатель отмечает, когда у консультанта получились все три ступени, когда две, когда первая и третья и г. д. Таким образом, наблюдатель учится присутствовать, быть внимательным и отражать очевидное. Кроме того, в обратной связи могут звучать предложения о том, что сам наблюдатель отметил бы у клиента в процессе упражнения или иначе сформулировал.

**Задание 1.** Практическое задание для понимания отличия нерефлексивного и рефлексивного слушания.

1. Упражнение выполняется в парах. Один из пары рассказывает о каких-то своей ситуации и трудностях в ней возникающих, чувствах. Второй использует приемы нерефлексивного слушания (поддакивания, кивания головой, контакт глаз, наклон головы, открытая поза и другие невербальные проявления интереса) и технику «отзеркаливания». Участники меняются ролями. Обсуждение.
2. Упражнение «Хороший слушатель». Работа в парах. Один за пары говорит какую-то фразу, другой используя техники активного слушания отвечает так, чтобы первого захотелось рассказать больше. Необходимо следить, чтобы вопросы были открытого типа, не ограничивающие клиента.

### **ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** овладеть техниками консультирования, которые используются на стадии сбора информации по проблеме

#### **Задачи:**

- 1) отработать навык анализа жалобы и запроса клиента.
- 2) отработать технику прояснения

**Понятийный аппарат:** жалоба, проблема, запрос, техника прояснения.

**Задание 1.** Работа в микрогруппах. Каждая группа получает фрагмент консультационного диалога. Необходимо выделить реплики консультанта, стимулирующие дальнейший рассказ клиента, и те, которые препятствуют установлению контакта и продолжению беседы. Предложить корректировки к неэффективным репликам консультанта. Обобщить удачные

реплики. Результаты работы представить на групповое обсуждение. (Студентам предлагаются распечатки консультационных диалогов с форума сайта <https://www.b17.ru/>)

**Задание 2.** Работа в микрогруппах. Каждая микрогруппа получает на карточках фрагменты 4-х жалоб клиентов. Необходимо смоделировать к ним начальную группу вопросов. Результаты обсуждения в микрогруппах представляются на группу. Строится совместное обсуждение.

**Задание 3.** Разыгрывание ролевых ситуаций. Отработка в моделируемой ситуации схемы психотерапевтического процесса «жалоба – проблема – запрос». Работа в микрогруппах. Каждая микрогруппа получает на карточках конкретные ситуации. Необходимо определить локус жалобы, обосновать возможную причину, продумать комплекс проясняющих ситуацию вопросов и стратегию работы. Результаты обсуждения в микрогруппах представляются на группу. Строится совместное обсуждение. Одна из ситуаций моделируется (консультант-клиент) по схеме консультационного процесса «жалоба – проблема – запрос».

#### **ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

**ТЕМА:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** овладеть техниками консультирования, используемыми на стадии поиска решения и выхода из контакта.

**Понятийный аппарат:** внутренние и внешние ресурсы, перефразирование, резюмирование,

Мини-лекция о техниках активного слушания.

**Задание 1.** «Гимнастика ума»

Цель: отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа

Каждому студенту предлагается карточка с коротким вступлением, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Далее каждый участник получает карточку с текстом для перефразирования (поговорки, пословицы, небольшие описания и т.д.) Участники делятся на группы по 4-5 человек. Первый участник читает текст, второй участник выбирает любое начало перефразирования из списка и пробует перефразировать услышанный текст. Третий участник группы выбирает другое начало для перефразирования и пересказывает текст первого участника сохраняя при этом смысл высказывания.

Упражнение продолжается по той же схеме с новым участником.

Участники возвращаются в общий круг и делятся своими трудностями и находками.

**Задание 2.**

Цель: отработать навык обобщения результатов взаимодействия с клиентом

Работа в микрогруппах. Каждая микрогруппа получает на карточках проблемные ситуации. Необходимо охарактеризовать аспекты проблемы, назвать детали ситуации, которые следует уточнить с помощью дополнительных вопросов, определите компетенцию консультанта и перечислите гипотетические варианты решения. Результаты обсуждения в микрогруппах представляются на группу. Строится совместное обсуждение.

### **ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

**Тема:** Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** освоить базовые техники консультирования в трудных моментах консультационного процесса

**Задание 1.** Упражнение выполняется в кругу. На карточках фрагмент статьи М. Мелия «Ловушка для консультантов». Необходимо проанализировать «ловушки для консультантов» (ловушки позиционирования, содержательные ловушки, ролевые ловушки) и пояснить, какие характеристики консультанта и клиента способствуют попаданию в них. Строится совместное обсуждение.

#### **Задание 2.** Ловушки консультирования

**Цель:** освоить навыки рефлексии своих чувств и чувств клиента в трудные моменты консультирования

Ведущий предлагает реальные высказывания клиентов, которые могут фрустрировать консультанта.

**Этап 1.** Ведущий «Попробуйте встать на место консультанта, к которому обращена эта фраза и прислушайтесь к себе — что вы чувствуете, что происходит с вашим телом, какие мысли появляются у вас, чего вы хотите. Будьте внимательны к себе. Не пропускайте никаких своих реакций, даже если они покажутся вам противоречивыми. После того, как я произнесу фразу, возьмите одну-две минуты на то, чтобы сделать письменные заметки. Потом поделитесь своими наблюдениями с группой».

**Этап 2.** Ведущий "А теперь я повторю фразу. А вы, прислушавшись, попытайтесь пофантазировать, что стоит за этим высказыванием клиента - какие чувства, какие стремления. И снова, после того, как я произнесу фразу, возьмите одну-две минуты на то, чтобы сделать свои заметки, а потом поделитесь с группой".

**Этап 3.** Ведущий: "А теперь попробуйте сформулировать возможный ответ клиенту, стараясь реагировать на чувства, стоящие за высказыванием".

Варианты фраз: "Доктор, вы моя последняя надежда. Если вы мне не поможете, у меня остается только один выход". " Вы волшебник, может быть вы действуете какими-то лучами?"

Вы меня просто спасаете!", «Я так и знаю, что вы мне не поможет!» «Скажите, пожалуйста, что мне делать, вы же знаете как решать такие проблемы, у вас на сайте написано!»

**Задание 3.** Ошибки консультанта. Упражнение выполняется индивидуально. На карточках записаны фрагменты консультативных диалогов клиентов с консультантами. Необходимо определить тип ошибки консультанта по К. Роджерсу (приказ, «уход», «постановка диагноза», отшучивание и т.д.) в активном слушании клиентов по формам его реагирования. Строится совместное обсуждение.

**Задание 4.** Упражнение выполняется в микрогруппах. На карточках записаны фрагменты телефонных диалогов. Необходимо определить ошибки телефонного консультанта. Результаты обсуждения в микрогруппах представляются на группу. Строится совместное обсуждение. 6.

**Задание 5.** Упражнение выполняется в кругу. На карточках записаны реплики телефонного консультанта. Необходимо, на основании классификации А.Н. Моховикова «запрещенных приемов» телефонного консультирования (высказывания-решения, высказывания, снижающие самооценку клиента и высказывания-отрицания) определить ошибки телефонного консультанта и классифицировать их по указанной классификации. Строится совместное обсуждение.

## **ИНТЕРАКТИВНОЕ ЗАНЯТИЕ 6**

**Тема.**Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы

**Цель:** обобщить опыт приобретенный на курсе

**Задание 1.** Студентам на карточке предлагается обращение в виде письма (асинхронный вариант консультирования), предлагается составить ответное письмо с применением основных техник и консультационных приемов.

### **Примеры обращений.**

Марина, 20 лет. Здравствуйте! Я пытаюсь изменить своего друга, все чаще замечаю, что хочу в нем многое исправить. Мы встречаемся уже 10 месяцев - для меня это самые длительные отношения. По началу все устраивало, но уже через 4 месяца начала замечать за собой, что пытаюсь его воспитывать. Мне так хочется донести до него, что он не так делает, что надо по-другому, что так не поступают, что так не разговаривают... Он злится, и, что самое интересное, я понимаю его! я бы тоже злилась, что меня хотят подогнать под какой-то идеал. Мы ругаемся, он игнорирует мои советы. Я пытаюсь его контролировать - он пропадает, не отвечает на звонки. Понимаю, что сама же и виновата, что человека нужно принимать таким, какой он есть - с его недостатками и достоинствами. А мне иногда кажется, что у него одни недостатки, которые обязательно надо исправить... По началу он пытался измениться, подстроиться под меня. Где-то и я ему уступала, мы находили компромиссы. Но сейчас все тяжелее. Я стала

задумываться о том, чтобы расстаться, раз он не меняется. Мне кажется, что он меня не уважает, раз не следует моим советам. Но за эти 10 месяцев было столько радостных моментов, столько любви и тепла. А сейчас кризис какой-то получается. Не хочу с ним расставаться, люблю его. И тем более, где гарантия, что другого я так же не буду стараться изменить?! Пожалуйста, подскажите как же мне справиться со своим стремлением изменить его? Как посмотреть на его недостатки? И как удержаться от того, чтоб не давать советы... Заранее спасибо!

Юлия, 20 лет Доброго времени суток.решила обратиться к Вам, так как ситуация принимает острые обороты и мне необходима помощь со стороны. мне 20 лет, и я 5 лет встречаюсь со своим МЧ. Отношения хорошие, придраться практически не к чему. МЧ идеален почти во всем. Единственное, что мне не нравится, это его идеальность и правильность во всем. Ему не хватает какой-то безуминки и открытости. Бывает слишком зануден и очень сильно этим меня расстраивает.несколько раз разговаривала об этом. он пытается исправиться но, увы, особых сдвигов нет в этом направлении. Встречаемся уже давно и уже встает вопрос о свадьбе. (так получилось, что сама это и спровоцировала) вот сейчас все идет полным ходом, скоро будет предложение и вот тут у меня начинается паника. проблема в том, что я не могу сделать выбор. С одной стороны, я согласна выйти за него потому что нет никаких причин сказать нет и это правильный вариант.а с другой стороны, я не уверена, что именно этот человек сделает меня счастливой, потому что ощущения влюбленности давно нет и отношения давно похожи на совместную жизнь, и я боюсь, что мне будет скучно с ним. ситуация обостряется тем. что я встретила другого человека, полную противоположность моему МЧ. В котором как раз таки есть эта безуминка и свежие эмоции. Несколько слов о себе: человек с активной жизненной позицией, ищу приключения и позитив во всем, в чем только можно, рутина - моя верная смерть. Помогите мне сделать выбор, как посмотреть на ситуацию по-другому, чтобы сделать правильный выбор. Иногда кажется, что я просто разорвусь внутри на две половинки.надеюсь на вашу помощь, спасибо.

Далее в мини-группах студенты обсуждают предложенные варианты ответов, отмечают использованные техники и приемы, которыми пользовался консультант.

### 3. Задание. Проведение консультации в формате чат-переписки.

Студенты делятся на пары, каждый выбирает для себя ситуацию для обращения, которая могла бы вызвать сложности при работе в дистанционном формате. Консультация проводится либо в мессенджере (Telegram, WhatsApp) либо от руки. Далее проводится обсуждение диалогов и супервизия.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

## **3.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
---------------------	-------

С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;



- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с

ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

При изучении данной дисциплины соблюдаются основные принципы современной исторической науке:

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

В данном подразделе рабочей программы дисциплины указывается:

- аннотирование дисциплины (основные научные концепции, теории, понятийный аппарат, наиболее значимые ученые и исследователи вопроса);
- основные принципы изучения материалов дисциплины;
- основные требования к подготовке к занятиям.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

### **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

#### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процесса преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Разработка материалов для самостоятельной работы студентов должна основываться на требованиях Положения об аттестации учебной работы студентов института (<http://www.psysocwork.ru/524/>).

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Практикум по дистанционному консультированию» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- решение «кейс-методов».

#### **Оформление самостоятельной работы:**

1. Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

1. Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### 3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

При работе с учебной литературой необходимо выполнить следующие задания ответить на вопросы по каждой теме учебного плана дисциплины:

#### Самостоятельная работа к теме 1. Введение в дистанционное психологическое консультирование

##### Задание к теме:

1. Проанализировать различные виды дистанционного психологического консультирования. Результаты анализа представить в таблице.

Вид	Основные цели консультирования	Основной канал восприятия информации	Преимущества	Сложность и	Приемы работы
-----	--------------------------------	--------------------------------------	--------------	-------------	---------------

#### Самостоятельная работа к теме 2. Специальные темы дистанционного консультирования

##### Задание к теме:

2. Изучить специфику работы с кризисными обращениями в дистанционном формате. Результаты представить в виде таблицы

Вид кризисное обращение	Принципы работы	Особенности стадий консультационного процесса	Основные техники	Возможные сложности
-------------------------	-----------------	---	------------------	---------------------

#### Самостоятельная работа к теме 3. Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы.

##### Задание к теме:

3. Провести учебную дистанционную психологическую консультацию с добровольцем в формате чат-переписки. Объединиться с коллегой-одногруппником для проведения обоюдной супервизии. В процессе супервизии провести анализ консультационной беседы коллеги: выделить этапы консультации, техники, которыми пользовался консультант на каждом этапе дистанционного консультирования. Выделить удачные ответы и вопросы консультанта, способствующие продвижению беседы. Выделить неудачные формулировки и предложить свои варианты развития беседы. В отчете по заданию должна быть представлен текст консультации, с комментариями супервизора.

### 3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

**30 баллов** – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

**25 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**20 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**10 баллов** – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

#### **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

##### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум по дистанционно психологической помощи» относится рубежный контроль в виде контрольной работы, промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

##### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Результаты успешной сдачи зачета аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

---

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний** в области дистанционного психологического консультирования, **грамотно оценивает** потребности целевой аудитории в данном формате психологической помощи. **Эффективно формулирует и решает консультативные задачи, применяет** в работе методы, целесообразные целям и задачам дистанционного консультирования. **Адекватно анализирует эффективность** оказанной психологической помощи, оказанной в дистанционном формате. Владеет основными методами построения стратегий дистанционного консультирования. **Качественно оказывает** психологическую помощь дистанционно.

Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний** в области дистанционного психологического консультирования, **грамотно оценивает** потребности

целевой аудитории в данном формате психологической помощи. В целом **эффективно формулирует и решает консультативные задачи, однако не всегда применяет** в работе методы, целесообразные целям и задачам дистанционного консультирования. **Адекватно анализирует эффективность** психологической помощи, оказанной в дистанционном формате. **В целом владеет основными методами** построения стратегий дистанционного консультирования. **Качественно оказывает** психологическую помощь дистанционно.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся **показывает поверхностные теоретические знания** в области дистанционного психологического консультирования, **затрудняется в оценивании** потребности целевой аудитории в данном формате психологической помощи. **С трудом формулирует и решает консультативные задачи, затрудняется** в выборе методов, целесообразных целям и задачам дистанционного консультирования. **Слабо анализирует эффективность** психологической помощи, оказанной в дистанционном формате. **Не в полной мере владеет основными методами** построения стратегий дистанционного консультирования. **Не всегда адекватно оказывает** психологическую помощь дистанционно.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся **показывает крайне низкий уровень теоретических знаний** в области дистанционного психологического консультирования, **затрудняется в оценивании** потребности целевой аудитории в данном формате психологической помощи. **Не способен**

**сформулировать и решить консультативные задачи, затрудняется** в выборе и применении методов, целесообразных целям и задачам дистанционного консультирования. **Слабо анализирует эффективность** психологической помощи, оказанной в дистанционном формате. **Не владеет основными методами** построения стратегий дистанционного консультирования. **Не может адекватно оказывать** психологическую помощь дистанционно.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### 4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Введение в дистанционное психологическое консультирование	ОПК-6
Тема 2	Специальные темы дистанционного консультирования	ОПК-6
Тема 3	Технология проведения дистанционной консультативной беседы и основные консультативные приемы	ОПК-6

#### 4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточная аттестация по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

**Рубежный контроль.** Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института. Проводится в форме контрольной работы.

Примеры заданий рубежного контроля:

1. Описать формы дистанционного консультирования и их специфические особенности
2. Этапы психологического консультирования в дистанционном формате
3. Основные техники ведения беседы в дистанционном формате и особенности их



применения в асинхронном и синхронном варианте

**Промежуточная аттестация** по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

#### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

##### **Примерные вопросы к зачету**

1. История дистанционного консультирования. От телефона доверия до чат-консультаций.
2. Определение дистанционного консультирования. Цели и задачи дистанционного психологического консультирования
3. Классификация видов дистанционного консультирования.
4. Актуальность дистанционного психологического консультирования
5. Преимущества и ограничения дистанционной формы консультирования
6. Консультирование с использованием отдельных каналов (телефонное и скайп консультирование).
7. Чат-консультирование.
8. Консультирование посредством электронных писем.
9. Асинхронное и синхронное интернет-консультирование. Возможности и трудности.
10. Стадии психологического консультирования на дистанции
11. Кризисная и суицидальная интервенция на дистанции.
12. Диагностические возможности психолога при консультировании на дистанции
13. Структура дистанционного психологического консультирования и общая характеристика этапов психологического консультирования.
14. Роль психологического контакта в дистанционного консультировании.
15. Технологии присоединения в письменном диалоге.
16. Психологический контракт и особенности его заключения в дистанционном консультировании.
17. Базовые приемы и методы психологического консультирования онлайн
18. Основные факторы, определяющие эффективность консультирования на дистанции.
19. Супервизия на дистанции.
20. Этические принципы и стандарты оказания дистанционных психологических услуг.
21. Культура психогигиены консультанта.

### **Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**Тест 1.** Выберите правильный ответ.

К асинхронному виду дистанционного консультирования относится:

- А) телефонное консультирование
- Б) чат-консультирование
- В) консультирование по электронному письму**
- Г) скайп-консультирование

**Тест 2.** Возможны несколько правильных ответов

К техникам активного слушания не относят:

- А) парафраз
- Б) отражение чувств
- В) перефразирование
- Г) интерпретация**
- Д) конфронтация**

### **Пример типового практико-ориентированного задания**

#### **Типовое задание 1.**

1. Познакомьтесь с текстом обращения в форме электронного письма и сформулировать ответ в соответствии с этапами психологического консультирования, используя базовые техники консультирования.

«Здравствуйте! Не думал, что обращусь сюда, не знаю, можно ли понять человека онлайн... Вроде все хорошо у меня, все живы, здоровы, но внутри все иначе. Какая-то пустота, много что волнует. Учеба, отношения, которых нет и никогда не было. Нужно что-то решать, а что делать не знаю».

#### **Типовое задание 2.**

2. Познакомьтесь с первым сообщением в формате чат-консультации и сформулировать несколько вариантов ответов, используя техники активного слушания. «Я пишу уже несколько дней, но так и не получил ответа!!! Вы вообще работаете???»

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**БЕСЕДА-** базовый метод психологического консультирования

**ДИСТАНЦИОННОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**— любой вид профессионального терапевтического взаимодействия, которое использует интернет для того, чтобы соединить квалифицированного психолога и его клиентов.

**ЗАДАЧИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**- вопросы, которые можно решить в процессе проведения психологического консультирования, его цели и конечные результаты.

**ЗАПРОС** – конкретизация формы помощи, ожидаемой клиентом от консультации.

**КОНСУЛЬТАТИВНЫЙ КОНТАКТ**-уникальное динамическое взаимодействие консультанта и клиента, в процессе которого клиент при помощи и поддержке консультанта учится использовать свои внутренние ресурсы для позитивного развития личности и актуализации потенциала осознанной жизни, а также между участниками консультирования происходит обмен чувствами, установками, ценностями.

**КРИЗИСНАЯ СИТУАЦИЯ** – это ситуация, выходящая за рамки обычного опыта, ситуация невозможности, когда привычные формы реагирования не помогают человеку справиться.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРАКТ** – соглашение между клиентом и консультантов, единое понимание того, что будет происходить в процессе психологического консультирования.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**– специальным образом организованная беседа, целью которой является оказание помощи человеку, обратившемуся к психологу (клиенту) в решении проблем психологического характера.

**ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ**- краткое, сокращенное, но достаточно точное по смыслу, повторение психологом-консультантом того, что ему в процессе исповеди сказал клиент.

**ПРОБЛЕМА** – это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАДАЧА**– понимается как цель, данная в определенных условиях.

**МЕТОД АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ**-базовый метод психологического консультирования, нацеленные на точное отражение информации говорящего

**ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ**-вербализация тех чувств, о которых клиент прямо не говорит, но которые консультант может в нем предположить, исходя из особенностей ситуации клиента, его невербальных проявлений.

**РЕЗЮМИРОВАНИЕ**-серия высказываний, которые содержат суть сообщений клиента, подытоживает результат этапа разговора, сессии или цикла сессий. Техника позволяет собрать воедино, интегрировать важные мысли, идеи, факты, переживания, заложив тем самым базис для дальнейшего обсуждения.

**ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОРИЕНТАЦИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА** - теоретические знания, которые разделяет и использует психолог-консультант в практической работе с клиентами.

**СУПЕРВИЗОР** - специалист, осуществляющий профессиональный контроль и непосредственное руководство деятельностью начинающего практического психолога, в частности психолога-консультанта

**УТОЧНЕНИЕ (ПРОЯСНЕНИЕ)** – техника, помогающая получить дополнительную информацию от клиента о его проблеме и чувствах, связанных с ней. В этой технике авторы выделяют два шага: первый- перефразирование того, что было понято консультантом, второй шаг – задавание проясняющих вопросов.

**ЦЕЛИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**– ожидаемые конечные результаты психологического консультирования, цели, на фактическое достижение которых оно направлено

**ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ** – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника

**ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**– последовательные шаги в проведении психологического консультирования, рассчитанные на достижение частных целей консультирования, которые преследуются в его процессе.

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
<b>Основная литература</b>				
1	Психологическая помощь : практическое пособие / Е. П. Кораблина, И. А. Акиндинова, А. А. Баканова, А. М. Родина ; под редакцией Е. П. Кораблиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-08536-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472937">https://urait.ru/bcode/472937</a> (дата обращения: 17.04.2021).	+	+	+
2	Смолова, Л. В. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471731">https://urait.ru/bcode/471731</a> (Дата обращения 29.04.2021)	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>				
1	Карандашев, В. Н. Введение в профессию: психолог : учебник и практикум для вузов / В. Н. Карандашев. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12213-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469534">https://urait.ru/bcode/469534</a> (Дата обращения 29.04.2021)	+	+	
2	Клюева, Н. В. Этика в психологическом консультировании : учебник для вузов / Н. В. Клюева, Е. Г. Руновская, А. Б. Армашова ; под редакцией Н. В. Клюевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13644-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477173">https://urait.ru/bcode/477173</a> (Дата обращения 29.04.2021)		+	+

**1.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

1. Психологическая газета [Электронный ресурс]: Профессиональное интернет-издание = Электрон. дан. Москва, 2021. – Режим доступа: <http://www.psy.su>. -Загл. с экрана

2. Психологическое консультирование онлайн [Электронный ресурс]: Научно-практический журнал – Электрон.дан. –Москва, 2021.– Режим доступа: <http://www.fpkо.ru>. – Загл. с экрана.

**6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПБГИПСР // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)