

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:42:33

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d160139c5b3c411cabb73c947df6ad851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



**ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В КОНФЛИКТЕ**  
**Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к**  
**занятиям студентов**  
**направления подготовки 37.03.02 Конфликтология**  
**очной и очно-заочной форм обучения**

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Н.А. Шаталова*

Телефонное консультирование в конфликте: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 28 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018                      Формат 60x84 1/16

Усл.печ.л. 1,63    Уч.-изд.л. 1,47    Заказ 399    Тираж 100 экз.

Бесплатно

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Телефонное консультирование в конфликте».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы телефонного консультирования	История возникновения и развития службы телефонной помощи населению. Задачи, особенности и преимущества телефонного консультирования. Основные принципы и этика телефонного консультирования.
2	Технология психологического телефонного консультирования	Психология активного слушания. Возможности и приемы активного слушания. Барьеры слушания и их преодоление. Эмпатическое слушание. Вопросы в телефонном консультировании. Язык телефонного диалога. Психотехники телефонного консультирования.
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и	Основные стадии телефонного консультирования (знакомство,

	типы абонентов	проблемная ситуация, поиск альтернативных вариантов, принятие решения). Задачи, временные рамки, содержание стадий консультирования. Классификация проблем абонентов телефонов доверия.
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Типы семейных и межличностных отношений. Поиск альтернативных вариантов.
5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Возрастные особенности юношей и девушек. Специфика молодежных проблем.
6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	Экзистенциальные аспекты телефонного консультирования. Телефонное консультирование абонентов, переживающих горе (утрату). Психологические аспекты консультирования жертв насилия.
7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	Психология суицида. Причины и факторы риска, признаки суицидального поведения. Оценка возможности совершения суицида. Особенности подросткового суицида. Техники и методы работы с суицидальными абонентами.
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	Психология вербальной агрессии. Психологические особенности агрессивных и манипулятивных абонентов и приемы работы с ними. Психология зависимого, покорного поведения. Приемы работы с регулярными («зависающими») абонентами.
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	Профессиональные и личностные качества телефонного консультанта. Эмоциональное выгорание и его профилактика. Ведение документации телефонным консультантом («Положение о работе телефона доверия», журнал учета телефонных переговоров, анкетирование

клиентов и др.)

**Описание показателей и критериев оценивания  
компетенций на различных этапах их формирования, описание  
шкал оценивания**

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p><b>Знать:</b> отдельные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять отдельные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике</p>	<p><b>Знать:</b> основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике</p>	<p><b>Знать:</b> основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные и сложные проблемы абонентов</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации</p>

		основы методологии междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.	методологию междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.	абонента, с учетом их междисциплинарного характера Владеть: способностью применять на практике концепции гуманитарных и социальных наук, методологию междисциплинарного анализа конфликта
ПК-5 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения,</p>	<p>Знать: отдельные способы получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать отдельные способы получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирова</p>	<p>Знать: основные способы получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать основные способы получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного</p>	<p>Знать: основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации</p>



	<i>навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i>	<p>Владеть: навыками использования отдельных способов получения и представления профессионально-значимой информации</p>	<p>консультирование</p> <p>Владеть: навыками использования основных способов получения и представления профессионально-значимой информации</p>	<p>при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования</p> <p>Владеть: навыками использования основных методов, способов и средств получения и представления профессионально-значимой информации</p>
--	---	---	--	---

### Задания для самоконтроля по темам курса

#### 1. Теоретические основы телефонного консультирования

1. Первые телефоны доверия в России появились: а) в нач. 80-х г.г. XX в.; б) в сер. 80-х г.г. XX в.; в) в кон. 80-х г.г. XX в.

2. Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП) была создана: а) в 1991 г.; б) в 1993 г.; в) в 1995 г.

3. Объединение телефонных служб скорой помощи в Европе называется: а) Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES); б) Международная дружеская помощь (BefriendersInternational); в) Международные линии жизни (LifeLineInternational).

4. Основным преимуществом телефонного консультирования по сравнению с очным психологическим консультированием является: а) большая доступность; б) меньшая степень определенности временных границ беседы; в) большая анонимность обратившегося.

5. Усилению «эффекта доверительности» в телефонном консультировании, главным образом, способствует: а) максимальная анонимность звонящего; б) меньшая степень определенности временных границ беседы; в) большая доступность телефонного контакта.

6. Эффект ограниченной коммуникации в телефонном консультировании – это: а) общение по единственному акустическому каналу; б) пространственные особенности телефонного контакта; в) временные особенности телефонного контакта.

7. Принцип, не относящийся к этическим принципам телефонного консультирования: а) бесплатность помощи; б) анонимность; в) доверительность.

8. Основная цель «Телефона доверия»: \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между организациями неотложной телефонной помощи и их создателями.

- |              |                                |
|--------------|--------------------------------|
| А) Г. Уоррен | 1) «Самаритяне»                |
| Б) Ч. Вара   | 2) «Спасите жизнь»             |
| В) А. Уокер  | 3) «Международные линии жизни» |

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Проанализируйте использование консультантом психологических и этических принципов телефонного консультирования в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят прояснить основные аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации* (Абонент – А., консультант – К.).

А.: Вы гарантируете анонимность нашего разговора?

К: Безусловно! У нас же телефон доверия.

А.: Хорошо. Сейчас объясню, почему меня так волнует анонимность. Сын у меня наркоман. Ему шестнадцать. Он уже привлекался за торговлю наркотиками. Друзжки сбили его с пути. Сейчас я положила его в больницу на лечение, он сам не хотел. С ужасом думаю, что делать, когда он выйдет из больницы. Снова ведь попадет в компанию наркоманов.

К.: Вы абсолютно правильно поступили. Вам надо всеми доступными способами вырвать парня из порочной среды.

А.: Что Вы имеете в виду?

К.: Любые, самые крайние меры. Вплоть до перемены места жительства. Сложившаяся ситуация этого стоит. Но, только перемена места жительства может оказаться недостаточной. Надо сочетать такой шаг с лечением...

## **2. Технология психологического телефонного консультирования**

1. Вид слушания, предполагающий рефлексию сообщаемой абонентом информации, - это: а) активное слушание; б) пассивное слушание; в) эмпатическое слушание.

2. Эмпатия, в отличие от симпатии, предполагает: а) сосредоточенность на чувствах и ситуации абонента; б) уделение внимания сходству между чувствами консультанта и абонента; в) предположение идентичности чувств абонента и консультанта.

3. Слова консультанта «Похоже, из того, что Вы сказали, самое главное...» - это прием: а) резюмирования; б) поощрения; в) перефразирования.

4. Отражение чувств – это прием активного слушания, используя который консультант: а) называет предположительные чувства абонента в данный момент; б) помогает абоненту подобрать слова для обозначения его эмоций; в) говорит о своих чувствах по отношению к абоненту.

5. Действия консультанта, когда абонент сказал «да» и замолчал: а) задать информационный вопрос, чтобы побудить абонента говорить дальше; б) ждать, пока клиент сам заговорит; в)

высказать эмпатическую догадку о чувствах абонента в данный момент.

6. Оценки поведения абонента в телефонном консультировании: а) не рекомендуются; б) рекомендуются; в) рекомендуются в отдельных случаях.

7. Неквалифицированное поведение консультанта в ситуации выражения абонентом сильных отрицательных эмоций заключается в том, что он: а) стремится поскорее успокоить абонента, чтобы обсудить проблему рационально; б) называет выражаемые абонентом чувства, отражая их; в) акцентирует эмоционально окрашенные слова.

8. Сенсорными модальностями являются: \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием   |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлекссию смысла высказываний            |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите конкретные приемы и техники консультирования, используемые консультантом детского телефона доверия в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации* (Абонент – А., консультант – К.).

К.: Алло, здесь Анна с телефона доверия для детей.

А.: Алло, я позвонила... это вообще такая глупость, о чем я хотела говорить.

К.: Не думаю, что мне это покажется глупостью.

А.: Ну так вот... я очень толстая.

К.: У тебя какие-то трудности из-за этого?

А.: Меня из-за этого мучают.

К.: Что же они делают?

А.: Они зовут меня мисс Пигги (поросенок). Или дразнят: Светка Карачина - большая порослячина.

К.: Дети высмеивают тебя потому, что ты слишком полная.

А.: Да, и я не могу, поэтому играть с ними в прыгалки.

К.: Над тобой не только смеются; тебя еще не принимают в общую игру.

А.: Они говорят, что такая толстая будет только спотыкаться об скакалку и прыгать не сможет.

К.: А ты сама тоже считаешь себя слишком толстой?

А.: Ну, я не худенькая.

К.: И ты действительно считаешь, что не сможешь играть в прыгалки, так как ты гораздо толще других девочек?

А.: Нет, совсем нет. Я играла со своей сестрой и у меня получается не хуже, чем у других девочек из школы.

К.: Итак, если я тебя правильно поняла, твоя проблема в том, что ты не можешь играть с другими девочками в прыгалки из-за того, что они думают, что ты этого делать не можешь; но ты сама знаешь, что прекрасно с этим справишься...

### **3. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов**

1. Раппорт – это: а) установление доверительных отношений между консультантом и абонентом; б) выводы, сделанные абонентом в процессе телефонного консультирования; в) обратная связь консультанта.

2. Установлению раппорта между консультантом и абонентом будет способствовать: а) использование консультантом слов

одинаковой с абонентом сенсорной модальности; б) совет, предложенный абоненту; в) похвала абоненту.

3. Подстройка консультанта к абоненту осуществляется более эффективно, если он будет говорить: а) на выдохе абонента; б) на вдохе абонента; в) не имеет значения.

4. На стадии изложения проблемы и пояснения запроса консультант позиционируется как: а) слушатель и сорасказчик; б) ведущий; в) советчик.

5. Репликой консультанта, способствующей структурированию предмета профессионального взаимодействия, является: а) «Расскажите об этом подробнее...»; б) «Говорите, говорите, это пойдет Вам на пользу»; в) «Было бы неплохо начать все заново...».

6. Интерпретация как прием активного слушания используется на таком этапе телефонного консультирования, как: а) исследование решений и альтернатив; б) введение в диалог; в) завершение диалога.

7. Важной задачей этапа телефонного консультирования «исследование чувств и проблем» является: а) формирование терапевтической гипотезы; б) оказание психокоррекционного воздействия; в) закрепление положительных эмоциональных изменений у абонента.

8. К основным задачам начального этапа консультативной беседы относятся: \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между типами проблем абонентов и конкретными проблемами.

- |   |   |
|---|---|
| А) экзогенные проблемы                        | 1) Просьба повлиять на родителей, детей, подругу  |
| Б) эндогенные проблемы                        | 2) Выбор жизненного пути, призвания               |
| В) непосредственное использование ТД клиентом | 3) Запрос адекватной или неадекватной информации  |
|   | 4) Супружеские конфликты                          |
|   | 5) Заниженная самооценка, чувство неполноценности |
|   | 6) Трудности в учебе                              |

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Определите задачи, решаемые консультантом, и стадию консультативной работы в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации.*

Абонентом телефона доверия является женщина, которая хочет помочь своей дочери найти достойное место в жизни. Она волнуется из-за того, что судьба дочери может сложиться печально. Она хочет, чтобы дочь больше времени проводила дома, более осмысленно относилась к своей жизни, начала серьезно учиться, оставила компанию друзей с отклоняющимся поведением. Между матерью и дочерью происходят постоянные конфликты.

В процессе беседы консультант последовательно помогает клиентке осознать, что ее действия вызваны тревогой за судьбу дочери, что ее целью является нормальная судьба дочери – ее здоровье, ее образование, ее успешная социализация в обществе, высокий уровень развития ее личности, нормальная семья в будущем и так далее.

Затем консультант обращает внимание женщины на средства, которые она использует для того, чтобы помогать своей дочери. Каждый вечер эта женщина разыскивает свою дочь по ночным клубам, со скандалом привозит ее домой, где скандал продолжается. Если дочь задержалась дома, эта женщина каждые 15 минут заглядывает в комнату дочери – что дочь делает? Регулярны проверки карманов, обзванивание подруг, попытки не выпускать дочь из дому, которые еще ни разу не увенчались успехом. Водила дочь к экстрасенсу, пыталась поставить на учет в милиции.

После перечисления всех попыток матери помочь ее дочери, консультант проясняет результативность этих попыток. Добилась ли женщина желаемого? Улучшилось ли поведение дочери?

#### **4. Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар**

1. Психологические сценарии поведения членов семьи были описаны в работах: а) Э. Берна; б) А. Адлера; в) З. Фрейда.

2. Укажите роль, которая не относится к семейным ролям «треугольника Карпмана»: а) герой; б) спасатель; в) преследователь.

3. Укажите признак, не являющийся характеристикой зрелой семьи: а) отсутствие конфликтов; б) общение, предполагающее открытое самовыражение; в) преданность и сотрудничество.

4. Тип семьи, в которой во взаимоотношениях супругов и детей есть сферы выраженного столкновения интересов, потребностей и намерений членов семьи, что порождает у них сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния: а) конфликтная семья; б) проблемная семья; в) кризисная семья.

5. Большинство обращений супругов в телефонную консультативную службу происходит на такой стадии в развитии семьи, как: а) стадия дифференциации; б) стадия обучения; в) стадия слияния.

6. Кризисным периодом в развитии семьи является: а) первый год семейной жизни; б) третий год семейной жизни; в) пятый год семейной жизни.

7. Типичным кризисным периодом в развитии любой семьи является период, связанный: а) с появлением детей; б) с потерей родителя или родителей одного из супругов; в) с невозможностью нормального трудоустройства одного из супругов.

8. Основными видами эмоциональных переживаний, связанных с конфликтами в семье, являются: \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между стадиями супружества и конфликтами, характерными для этих стадий.

А) Вторая стадия

1) конфликты по вопросам ухода



- Б) Третья стадия за ребенком  
 В) Четвертая стадия 2) конфликты однообразия  
 3) конфликты адаптации

#### 10. Ситуационная задача.

*Задание:* Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины ситуации или способы ее разрешения.

#### *Описание ситуации.*

Абонентом телефона доверия является женщина, которая случайно узнала об измене мужа и принимает решение – разводиться или нет. Измену мужа переживает болезненно, считает то, что произошло, предательством с его стороны. От развода удерживает то, что она его любит, их связывает много хорошего, есть ребенок 9 лет.

### **5. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи**

1. Преувеличение собственной фрустрации, характерное для детей и подростков, может быть связано с: а) наличием эгоцентрических установок; б) развитием воображения; в) подростковой влюбленностью.

2. При работе телефонных служб с подростками и молодыми людьми количество звонков, при которых абонент молчит, дает отбой, извиняется за ошибочное попадание, составляет примерно: а) треть; б) 20%; в) 50%.

3. О каком психологическом явлении говорится в высказывании абонента «Он совсем не интересуется мальчишескими делами, у него нет друзей среди мальчиков, он все

время проводит с девочками, даже шьет с ними» (о мальчике 9 лет): а) индивидуальные особенности; б) неполноценность; в) идентификация.

4. О каком психологическом явлении говорится в высказывании абонента «Она невозможный ребенок. Никого не слушается» (о девочке 6 лет): а) акцентуация характера; б) темперамент; в) психопатология.

5. О каком психологическом явлении говорится в высказывании абонента «Он крадет, и раздает украденное в классе» (о мальчике 8 лет): а) социально-психологический статус; б) инфантилизм; в) полевое поведение.

6. О каком психологическом явлении говорится в высказывании абонента «Он вообще не может говорить на уроке. Встает и мычит, еле слово выдавит из себя» (о мальчике 9 лет): а) невротизм; б) аутизм; в) уровень речевого развития.

7. О каком психологическом явлении говорится в высказывании абонента «Он врет и не краснеет» (о мальчике 7 лет): а) фантазия; б) шизоидность; в) девиантность.

8. Девиантность – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между возрастными периодами и психологическими проблемами, характерными для них.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| А) возраст трех лет     | 1) проблемы профессионального самоопределения, максимализм |
| Б) подростковый возраст | 2) упрямство, капризы                                      |
| В) юношеский возраст    | 3) чувство взрослости, поиски собственной идентичности     |

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию),

объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации.* На телефон доверия позвонил мальчик 12 лет. Он переживал из-за отношений, которые сложились у него в школе. Подросток учился не очень хорошо, и учительница несколько раз пристыдила его при всем классе. По ощущениям мальчика – унизила и высмеяла. С ребятами в классе отношения тоже не сложились, друзей не было. С родителями подросток своими переживаниями не делился.

## **6. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях**

1. Состояние душевного расстройства, вызванное длительной неудовлетворенностью человека собой и своими взаимоотношениями с окружающим миром – это: а) кризис; б) стресс; в) внутренний конфликт.

2. Экзистенциальной проблемой абонента является: а) поиск смысла жизни; б) снижения школьной успеваемости; в) неудовлетворительные отношения в семье.

3. Защитный механизм психики, при котором усваиваются не свои установки, нормы, способы мышления в необработанном, неассимилированном виде, – это: а) интроекция; б) инфантилизм; в) инсайт.

4. Защитный механизм приписывания индивидом другому объекту качеств, присущих ему самому – это: а) проекция; б) аттракция; в) рефлексия.

5. Невроз - это: а) обратимое расстройство психической деятельности; б) подавленное психическое состояние, внутренняя угнетенность, сопровождающиеся восприятием всею окружающего и себя в нем в мрачном, негативном свете; в) сложное состояние человека, связанное с недостатком каких-либо качеств (способностей, знаний, умений и навыков) и сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями.

6. Подход, проявляющийся при обсуждении экзистенциальных вопросов, при котором абонент демонстрирует жесткую внутреннюю установку на то, что проблемы смысла

жизни решены быть не могут, а мнения других по этому поводу мало что значат: а) маргинальный; б) манипулятивный; в) креативный.

7. Надежда, Жизнь, Работа, Творчество, Свобода или Удача – это экзистенциальные темы, значимые для: а) подростков; б) тридцати-сорокалетних; в) пожилых.

7. Этапы переживания горя (утраты): \_\_\_\_\_

8. Соотнесите между собой виды защитных механизмов, используемых при гендерных конфликтах, и их проявления.

- А) проекция
- Б) замещение
- В) сублимация

- 1) обращение агрессии на более слабый объект или на самого себя для сдерживания гнева на более сильного или значимого субъекта во избежание ответной агрессии или отвержения
- 2) бессознательное отвержение собственных неприемлемых чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо
- 3) удовлетворение вытесненного неприемлемого чувства (сексуального или агрессивного) осуществлением социально одобряемых альтернатив

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Определите факторы (психологические, социальные и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации.* На телефон доверия позвонил мужчина средних лет, который жаловался на внутреннюю опустошенность, причины которой он не мог понять. Оценивая себя как социально и профессионально успешного человека, он ощущал недостаток интереса и радости жизни. Попытки сменить обстановку, отдохнуть и развлечься не привели к изменению ситуации.

## **7. Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами**

1. Психологию жертвы изучает: а) юридическая психология; б) виктимология; в) социология.

2. Важнейшим принципом телефонной помощи жертвам изнасилования является конфиденциальность, которая предполагает: а) возможность использования информации об абоненте в профессиональных целях и ни в каких иных; б) неразглашение информации ни при каких обстоятельствах; в) сообщение информации о клиенте заинтересованным лицам.

3. В консультировании жертвы насилия обстоятельства получения психотравмы: а) нужно прояснять обязательно; б) нужно прояснять в некоторых случаях; в) прояснять не нужно.

4. В процессе телефонного консультирования жертвы насилия необходимо: а) разобраться - чем жертва спровоцировала насильника; б) способствовать повышению самооценки; в) определить основные проблемы.

5. Отрицание серьезности или вообще существования проблемы жертвой насилия телефонному консультанту необходимо: а) преодолеть, объясняя абоненту происходящее; б) игнорировать, переключая внимание абонента на позитивные стороны жизни; в) принимать важность потребности абонента в этой психологической защите.

6. При контакте с гневом жертвы насилия в процессе телефонного консультирования специалисту следует: а) помочь выразить гнев полностью; б) предложить абоненту способы контроля гнева; в) работать с чувствами страха и вины.

7. Амбивалентные чувства – это чувства: а) очень выраженные; б) скрытые, завуалированные; в) противоречивые, двойственные.

8. Ревиктимизация – это \_\_\_\_\_

9. Установите соотношение между основными принципами телефонной помощи жертвам насилия и их конкретными проявлениями.

А) уважение  
 Б) убеждение  
 В) предоставление  
 максимальных возможностей

1) абоненту самому следует определять, что, когда и кому рассказывать о случившемся  
 2) конфиденциальность  
 3) консультант не утверждает, что необходимо лечение

Ситуационная задача.

*Задание:* Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации.*

Абонентом является девушка 16 лет. Она говорит, что не хочет больше жить. Молодой человек, в которого она была влюблена, оставил ее из-за другой девушки.

## **8. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов**

1. Номинативная функция речи: а) с помощью слов обозначаются существующие вне языка явления действительности или внутреннего опыта человека; б) названное словами включается в диалогическое общение и отношения между людьми, которые

формируются на основе норм социального поведения; в) слова наполнены эмоциями и насыщены выразительностью.

2. Особенности блатного жаргона изучал: а) М. Элиаде; б) С. Снегов; в) П. Флоренский.

3. Если у абонента, проявляющего агрессивность в диалоге с консультантом, обнаруживаются интенсивные деструктивные тенденции, то: а) шансы обсудить его проблемы, скрывающиеся за их фасадом, невелики; б) это предоставляет хорошие возможности для обсуждения его проблем; в) продуктивность беседы будет зависеть от эмоциональной устойчивости консультанта.

4. Одна из наиболее эффективных эриксоновских техник, которые может использовать консультант при взаимодействии с агрессивным абонентом - это: а) техника пресуппозиции; б) техника разрыва шаблонов; в) трюизмы.

5. Неустойчивость и прихотливость эмоций, туннельное сознание, игра в проблемы, конфликты и жизненные ситуации – это черты: а) агрессивных абонентов; б) регулярных абонентов; в) манипулятивных абонентов.

6. Если манипулятивный абонент переходит к вербальной агрессии (оскорблениям), телефонному консультанту следует: а) внимательно слушать абонента, не смотря на то, что он говорит; б) отражать чувства абонента; в) завершить беседу.

7. Лица с невротической структурой характера чаще всего становятся: а) агрессивными абонентами; б) манипулятивными абонентами; в) регулярными абонентами.

8. Манипуляция – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между техниками консультирования и конкретными примерами их использования.

А) разрыв шаблона

Б) пресуппозиция

В) трюизм

1) Консультант: «Одновременно с тем, как вы помирите с женой, Ваш страх исчезнет»

2) Консультант: «Каждый человек может измениться»

3) Абонент: «Вы редкостная...»

Консультант: «Да, и это происходит с каждым...»

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Определите тип абонента и предложите способы поведения консультанта в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные и т.д.), которые могли способствовать возникновению проблемной ситуации абонента. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать данную проблему.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

*Описание ситуации.*

Абонентом является мужчина, который делится своими трудностями во взаимоотношениях с людьми. Он считает, что его никто не понимает – ни в семье, ни на работе. При этом он многим пожертвовал ради других, и хочет им только добра.

Далее диалог происходит так (Абонент – А., консультант – К.):

А.: Я не знаю, что мне делать, как быть. Подскажите что-нибудь, посоветуйте.

К.: Что вы можете сделать в данной ситуации?

А.: Я потому вам и звоню, что сам не знаю. Ну, вы ведь психолог все-таки. Не зря там сидите. Скажите, как быть.

## **9. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом**

1. Конгруэнтность консультанта - это: а) соответствие внутренних и внешних проявлений консультанта; б) соответствие проявлений психолога проявлениям абонента; в) соответствие техник консультирования особенностям абонента.

2. Роль телефонного консультанта, являющаяся продуктивной: а) исповедник-«слушатель»; б) родитель; в) исследователь.

3. Рефлексия телефонного консультанта – это: а) способность посмотреть на себя со стороны, глазами абонента; б) способность



поставить себя на место абонента; в) способность интерпретировать мотивы и чувства абонента.

4. Укажите особенность, не характерную для балинтовской группы: а) акцент делается на клиническом анализе ведения абонента; б) акцент делается на различных особенностях и аспектах взаимоотношений консультанта с абонентом в рамках данного случая; в) метод позволяет консультанту осознать свои «слепые пятна» в общении с абонентом.

5. Телефонному консультанту рекомендуется проходить супервизию: а) не реже, чем раз в две недели; б) не реже, чем раз в квартал; в) не реже, чем раз в месяц.

6. Установка консультанта «Я должен что-то сделать» отражает иллюзию: а) «собственного могущества»; б) «мудрости»; в) «материнской любви».

7. Выберите верное высказывание об использовании консультантом профессиональной «маски» в процессе взаимодействия с абонентом: а) консультант должен общаться с абонентом без профессиональной «маски»; б) профессиональная «маска» необходима, чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания; в) профессиональная «маска» помогает выстроить профессиональные взаимоотношения с собеседником.

8. Балинтовская группа – это \_\_\_\_\_

9. Установите правильную последовательность в появлении симптомов эмоционального выгорания:

А) Симптом деперсонализации

Б) Симптом «загнанности в клетку»

В) Симптом «расширения сферы экономии эмоций»

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Проанализируйте эффективность действий консультанта в данной ситуации. Выделите конкретные приемы и техники консультативной работы.

Укажите факторы (психологические, социальные и т.д.), которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента. Назовите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать данную проблему.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную интерпретацию ситуации, показывающую абоненту способы ее изменения.

*Описание ситуации.* Позвонила женщина 50 лет (Абонент – А., консультант – К.).

А.: Не хочу больше жить, незачем (очень тихо, плачет).

К.: У вас есть возможность поговорить?

А.: Да...

К.: Расскажите, что случилось?

Женщина рассказывает о том, что неделю назад умер муж от рака, о том, как он мучался, как она за ним ухаживала. Пока были приготовления к похоронам, похороны, поминки – как-то еще держалась, некогда было думать. А вчера все закончилось, родственники разъехались, осталась одна – «и накатило».

А.: Не знаю, как теперь жить без него, скорее бы умереть, уйти к нему.

К.: Это действительно тяжело – потерять близкого человека. Наверное, вы чувствуете, что эта потеря невосполнима.

А.: Да, мой муж был очень хороший человек, других таких нет.

К.: Расскажите о вашем муже.

А. (чуть оживляясь): Это был такой человек... золотые руки, половина мебели им сделана, и сам он был спокойный, надежный, не пил почти... Мы с ним 28 лет прожили душа в душу, он мне никогда слова грубого не говорил, все Людочка, да Людушка...

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Айсина, Р.М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики [Текст]: учебное пособие: [для вузов по направлению «Психология»]/Р.М. Айсина. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. – 146, [2] с.

2. Андронникова, О.О. Основы психологического консультирования [Текст]: учебное пособие: [для вузов по психологическим специальностям]/ О.О. Андронникова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 414 с.

3. Якиманская, И.С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Якиманская, Н.Н. Биктина; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

4. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

5. Основы консультативной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации; сост. О.В. Болотова. - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 213 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

6. Морозова И.С. Психология семейных отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Морозова, К.Н. Белогай, Ю.В. Борисенко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2012. – 424 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

7. Никитина Е.А. Формирование позитивной Я-концепции студентов: от теории к практике [Текст]: учебное пособие /Е.А. Никитина, А.А. Кузнецова. – Курск: изд-во ЮЗГУ, 2014. – 108 с.

8. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры [Текст]: учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>