

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:08
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
КОММУНИКОЛОГИИ И ПСИХОЛОГИИ


Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Телефонное консультирование в конфликте
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2022

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ)

Тема 1. Теоретические основы телефонного консультирования

Ситуационная задача 1.

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. Дружки 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...

Тема 2. Технология психологического телефонного консультирования

Ситуационная задача 2.

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...

Тема 3. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов

Ситуационная задача 3.

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 помочь 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?

Тема 4. Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар

Ситуационная задача 4.

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.

Тема 5. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи

Ситуационная задача 5.

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 мама ребенка 10 лет, которая воспитывает сына одна. Она считает, что сын очень много времени проводит за компьютером (до 2-3 часов в день) в ущерб выполнению уроков и домашних обязанностей. Попытки со стороны матери сократить это время заканчиваются ссорами между ней и сыном. Она его наказывает, он уступает. Затем все повторяется снова.

Ситуационная задача 6.

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.

Тема 6. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях

Ситуационная задача 7.

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.

Тема 7. Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами

Ситуационная задача 8.

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.

Тема 8. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов

Ситуационная задача 9.

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.

Тема 9. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом

Ситуационная задача 10.

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...

Шкала оценивания: 5 – балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

5 решения

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

5 баллов выставляется обучающемуся, если задача решена и правильно демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и

разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 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 (Befrienders International);
- В) Международные линии жизни (Life Line International).

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.

4. Телефонное консультирование как научная дисциплина – это

5. Основателем движения «Самаритяне» является _____

6. Основная цель «Телефона доверия»: _____

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

- А) Г. Уоррен
- Б) Ч. Вара
- В) А. Уокер

- 1) «Самаритяне»
- 2) «Спасите жизнь»
- 3) «Международные линии жизни»

8. Укажите правильную последовательность событий:

- А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;
- Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);
- В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

1 _____ 2 _____ 3 _____

9. 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.

10. Эффект ограниченной коммуникации в телефонном консультировании – это:

- А) общение по единственному акустическому каналу;
- Б) пространственные особенности телефонного контакта;
- В) временные особенности телефонного контакта.

Тема 2. Технология психологического телефонного консультирования

1. Вид слушания, предполагающий рефлексия 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. Оценки поведения абонента в телефонном консультировании:

- А) не рекомендуются;
- Б) рекомендуются;
- В) рекомендуются в отдельных случаях.

6. Прессуппозиция – это _____

7. Сенсорными модальностями являются: _____

8. Эриксоновские техники применяются на фоне такого состояния, как _____

9. Соотнесите между собой понятия и их определения:

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

10. Установите правильную последовательность этапов воздействия на абонента с помощью речи:

- А) поиск в языке абонента путей для конструктивных решений
- Б) установление соответствия языка консультанта языку абонента

- В) использование консультантом «подразумеваний»
Г) определение ведущей репрезентативной системы абонента
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____

Тема 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 сорассказчик;
Б) ведущий;
В) советчик.
5. К основным задачам начального этапа консультативной беседы относятся:
-
6. Первая и вторая фазы расспроса клиента отличаются тем, что
-
7. Структурирование консультативной беседы – это
-
8. 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 |
9. Установите соответствие между возможными ошибками телефонного консультанта и путями их профилактики.
- | | |
|---|---|
| А) поучения, очевидные и банальные советы | 1) контроль за соответствием задаче клиента |
| Б) избыточная личная заинтересованность в содержании интервью | 2) освоение предмета профессиональной деятельности, принятие профессиональных ограничений |
| В) навязывание своего мнения интервьюируемому | 3) освоение профессиональной позиции и профессиональной этики |
10. Репликаой 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...

Тема 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. Основными видами эмоциональных переживаний, связанных с конфликтами в семье, являются: _____
6. Стадии в развитии семьи: _____
7. Совместимость супругов проявляется в _____
8. Установите соответствие между причинами семейных конфликтов и исследователями, занимавшимися их изучением.

А) М. Боуэн	1) нарушения внутрисемейных границ
Б) В. Сатир	2) низкая дифференциация членов семьи
В) С. Минухин	3) пустота «эмоционального котла» у членов семьи
9. Установите соответствие между стадиями супружества и конфликтами, характерными для этих стадий.

А) Вторая стадия	1) конфликты по вопросам ухода за ребенком
Б) Третья стадия	
В) Четвертая стадия	
10. Большинство обращений супругов в телефонную консультативную службу происходит на такой стадии в развитии семьи, как:
 - А) стадия дифференциации;
 - Б) стадия обучения;
 - В) стадия слияния.

Тема 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. Чаще всего подростки обращаются по проблемам: _____
6. Девиантность – это _____
7. Реакция эмансипации у подростков проявляется в _____
8. 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 |
9. Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:
 А) противоречие между доверием и недоверием
 Б) противоречие между инициативой и чувством вины
 В) противоречие между автономией и стыдом, сомнением
 1. _____ 2. _____ 3. _____
10. 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.

Тема 6. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях

- 71 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. Основные экзистенциальные проблемы человека: _____
6. Этапы переживания горя (утраты): _____
7. Формы осложненного горя: _____
8. Соотнесите между собой виды защитных механизмов, используемых при гендерных конфликтах, и их проявления.
- | | |
|---------------|--|
| А) проекция | 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 |
| Б) замещение | 2) бессознательное отвержение собственных неприемлемых чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо |
| В) сублимация | 3) удовлетворение вытесненного неприемлемого чувства (сексуального или агрессивного) осуществлением социально одобряемых альтернатив |
9. Укажите типы личности по нарастанию степени конфликтности (от меньшей к большей):
 А) тип А
 Б) тип АБ
 В) тип Б
 1 _____ 2 _____ 3 _____
10. 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.

Тема 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. Приемы гештальт-терапии, которые используются при работе с жертвами насилия: _____
6. Ревиктимизация – это _____
7. Факторами, увеличивающими риск самоубийства, являются: _____
8. Установите соотношение между основными принципами телефонной помощи жертвам насилия и их конкретными проявлениями.
- | | |
|---|--|
| А) уважение | 1) абоненту самому следует определять, что, |
| Б) убеждение | когда и кому рассказывать о случившемся |
| В) предоставление максимальных возможностей | 2) конфиденциальность |
| | 3) консультант не утверждает, что необходимо лечение |
9. Расположите категории населения по степени суицидального риска (от меньшего к большему):
 А) мужчины
 Б) подростки
 В) женщины
 1 _____ 2 _____ 3 _____
10. 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.

Тема 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. Различие между «доброкачественной» и «злокачественной» агрессией заключается в

6. Манипуляция – это _____

7. Основные категории регулярных абонентов – это _____

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

- А) разрыв шаблона
- Б) пресуппозиция
- В) трюизм

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

2) Консультант: «Каждый человек может измениться»

3) Абонент: «Вы редкостная...»

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

9. Установите соответствие между возможными ошибками телефонного консультанта и путями их профилактики.

- А) уход от профессионального взаимодействия в бытовое
- Б) уличение абонента в неискренности, стремление «поймать» его
- В) отсутствие четких целей интервью

1) следование предмету интервью

2) владение предметом интервью

3) рефлексия на содержание профессиональной деятельности

10. Неустойчивость и прихотливость эмоций, туннельное сознание, игра в проблемы, конфликты и жизненные ситуации – это черты:

- А) агрессивных абонентов;
- Б) регулярных абонентов;
- В) манипулятивных абонентов.

Тема 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. Супервизия – это _____
6. Балинтовская группа – это _____
7. Эмоциональное выгорание – это _____
8. Соотнесите между собой свойства личности консультанта и их проявления.
- | | |
|-----------------------|---|
| А) эмпатия | 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности |
| Б) коммуникабельность | 2) способность к сопереживанию |
| В) конгруэнтность | 3) способность к установлению контактов |
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. 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.

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

5 баллов соответствует оценке «отлично»

4 балла соответствует оценке «хорошо»

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»

2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 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.

1.2 Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП) была создана:

А) в 1991 г.;

Б) в 1993 г.;

В) в 1995 г.

1.3 Объединение телефонных служб скорой помощи в Европе называется:

А) Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);

Б) Международная дружеская помощь (Befrienders International);

В) Международные линии жизни (Life Line International).

1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. Эффект ограниченной коммуникации в телефонном консультировании – это:
- А) общение по единственному акустическому каналу;
 - Б) пространственные особенности телефонного контакта;
 - В) временные особенности телефонного контакта.
- 1.7. Принцип, не относящийся к этическим принципам телефонного консультирования:
- А) бесплатность помощи;
 - Б) анонимность;
 - В) доверительность.
- 1.8. Возможность обращения в телефонную службу помощи для любого желающего, независимо от возраста, пола, религии или национальности – это принцип:
- А) доступности;
 - Б) анонимности;
 - В) конфиденциальности.
- 1.9. Информация о графике работы конкретного консультанта:
- А) предоставляется абоненту в редких случаях;
 - Б) предоставляется свободно;
 - В) не предоставляется.
- 1.10. Телефонный консультант руководствуется тем, что:
- А) он берет на себя временную ответственность за жизнь клиента в неотложных случаях;
 - Б) он отвечает за жизнь клиента, обратившегося в телефонную службу;
 - В) клиент полностью сам отвечает за свою жизнь в любом случае.
- 1.11 Вид слушания, предполагающий рефлексия сообщаемой абонентом информации, - это:
- А) активное слушание;
 - Б) пассивное слушание;
 - В) эмпатическое слушание.
- 1.12 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.
- 1.13 Слова консультанта «Похоже, из того, что Вы сказали, самое главное...» - это прием:
- А) резюмирования;
 - Б) поощрения;
 - В) перефразирования.
- 1.14 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.
- 1.15 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.
- 1.16. Оценки поведения абонента в телефонном консультировании:

- А) не рекомендуются;
- Б) рекомендуются;
- В) рекомендуются в отдельных случаях.

1.17. 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.

1.18. Открытым вопросом консультанта является вопрос:

- А) «Что Вы делаете, когда Вам грустно?»
- Б) «Вам сейчас грустно?»
- В) «Вам кажется, что близкие не понимают Вас?»

1.19. В процессе взаимодействия консультанта с абонентом рекомендуется чаще использовать:

- А) открытые вопросы;
- Б) закрытые вопросы;
- В) альтернативные вопросы.

1.20. Вопросы, которых рекомендуется избегать в процессе телефонного консультирования:

- А) начинаются со слова «Почему»;
- Б) начинаются со слова «Как»;
- В) начинаются со слова «Что».

1.21. Раппорт – это:

- А) установление доверительных отношений между консультантом и абонентом;
- Б) выводы, сделанные абонентом в процессе телефонного консультирования;
- В) обратная связь консультанта.

1.22. Установлению раппорта между консультантом и абонентом будет способствовать:

- А) использование консультантом слов одинаковой с абонентом сенсорной модальности;
- Б) совет, предложенный абоненту;
- В) похвала абоненту.

1.23. Подстройка консультанта к абоненту осуществляется более эффективно, если он будет говорить:

- А) на выдохе абонента;
- Б) на вдохе абонента;
- В) не имеет значения.

1.24. На стадии изложения проблемы и пояснения запроса консультант позиционируется как:

- А) слушатель и сорасказчик;
- Б) ведущий;
- В) советчик.

1.25. 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...

1.26. Интерпретация как прием активного слушания используется на таком этапе телефонного консультирования, как:

- А) исследование решений и альтернатив;
- Б) введение в диалог;
- В) завершение диалога.

1.27. 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.

1.28. Определите этап телефонного консультирования, на котором у консультанта чаще всего может возникать рефлексивное переживание типа «Надо проверить, правильно ли я поняла...»:

- А) исследование чувств и проблем;
- Б) исследование решений и альтернатив;
- В) введение в диалог.

1.29. Критерием окончания консультационной работы является:

- А) способность клиента самостоятельно решать проблему;
- Б) отсутствие острых эмоциональных реакций на проблему;
- В) убежденность консультанта в завершенности работы.

1.30. Щадящая форма сообщения психологического заключения предполагает:

- А) сообщение информации в доступной форме, с обязательным позитивным компонентом;
- Б) уважение личности клиента;
- В) информация сообщается с учетом этических принципов.

2. Вопросы в открытой форме

2.1. Телефонное консультирование как научная дисциплина – это _____

2.2. Основателем движения «Самаритяне» является _____

2.3. Основная цель «Телефона доверия»: _____

2.4. Прессуппозиция – это _____

2.5. Сенсорными модальностями являются: _____

2.6. Эриксоновские техники применяются на фоне такого состояния, как _____

2.7. К основным задачам начального этапа консультативной беседы относятся: _____

2.8. Первая и вторая фазы расспроса клиента отличаются тем, что _____

2.9. Структурирование консультативной беседы – это _____

2.10. Основными видами эмоциональных переживаний, связанных с конфликтами в семье, являются: _____

2.11. Стадии в развитии семьи: _____

2.12. Совместимость супругов проявляется в _____

2.13. Чаще всего подростки обращаются по проблемам: _____

2.14. Девиантность – это _____

2.15. Реакция эмансипации у подростков проявляется в _____

2.16. Основные экзистенциальные проблемы человека: _____

2.17. Этапы переживания горя (утраты): _____

2.18. Формы осложненного горя: _____

2.19. Приемы гештальт-терапии, которые используются при работе с жертвами насилия: _____

2.20. Ревиктимизация – это _____

2.21. Факторами, увеличивающими риск самоубийства, являются: _____

- 2.22 Различие между «доброкачественной» и «злокачественной» агрессией заключается в _____
- 2.23. Манипуляция – это _____
- 2.24 Основные категории регулярных абонентов – это _____
- 2.25. Конгруэнтность консультанта – это _____
- 2.26. Рефлексия телефонного консультанта – это _____
- 2.27. Симптомом начальной фазы эмоционального выгорания является _____
- 2.28. Супервизия – это _____
- 2.29. Балинтовская группа – это _____
- 2.30. Эмоциональное выгорание – это _____

3. Вопросы на установление последовательности

3.1 Укажите правильную последовательность событий:

А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;

Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);

В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

1 _____ 2 _____ 3 _____

3.2 Установите правильную последовательность этапов воздействия на абонента с помощью речи:

А) поиск в языке абонента путей для конструктивных решений

Б) установление соответствия языка консультанта языку абонента

В) использование консультантом «подразумеваний»

Г) определение ведущей репрезентативной системы абонента

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____

3.3 Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

А) противоречие между доверием и недоверием

Б) противоречие между инициативой и чувством вины

В) противоречие между автономией и стыдом, сомнением

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.4 Укажите типы личности по нарастанию степени конфликтности (от меньшей к большей):

А) тип А

Б) тип АБ

В) тип Б

1 _____ 2 _____ 3 _____

3.5. Расположите категории населения по степени суицидального риска (от меньшего к большему):

А) мужчины

Б) подростки

В) женщины

1 _____ 2 _____ 3 _____

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 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» |

4.2. Соотнесите между собой понятия и их определения:

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

4.3 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 |

4.4 Установите соответствие между возможными ошибками телефонного консультанта и путями их профилактики.

- | | |
|---|---|
| А) поучения, очевидные и банальные советы | 1) контроль за соответствием задаче клиента |
| Б) избыточная личная заинтересованность в содержании интервью | 2) освоение предмета профессиональной деятельности, принятие профессиональных ограничений |
| В) навязывание своего мнения интервьюируемому | 3) освоение профессиональной позиции и профессиональной этики |

4.5. Установите соответствие между причинами семейных конфликтов и исследователями, занимавшимися их изучением.

- | | |
|---------------|--|
| А) М. Боуэн | 1) нарушения внутрисемейных границ |
| Б) В. Сатир | 2) низкая дифференциация членов семьи |
| В) С. Минухин | 3) пустота «эмоционального котла» у членов семьи |

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

- | | |
|---------------------|--|
| А) Вторая стадия | 1) конфликты по вопросам ухода за ребенком |
| Б) Третья стадия | 2) конфликты однообразия |
| В) Четвертая стадия | 3) конфликты адаптации |

4.7 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

4.8. 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

4.9 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

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

- А) разрыв шаблона
- Б) пресуппозиция
- В) триумф

- 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...»

4.11. Установите соответствие между возможными ошибками телефонного консультанта и путями их профилактики.

- А) уход от профессионального взаимодействия в бытовое
- Б) уличение абонента в неискренности, стремление «поймать» его
- В) отсутствие четких целей интервью

- 1) следование предмету интервью
- 2) владение предметом интервью
- 3) рефлексия на содержание профессиональной деятельности

4.12 . Соотнесите между собой свойства личности консультанта и их проявления.

- А) эмпатия
- Б) коммуникабельность
- В) конгруэнтность

- 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности
- 2) способность к сопереживанию
- 3) способность к установлению контактов

4.13. Установите правильную последовательность в появлении симптомов эмоционального выгорания:

- А) Симптом деперсонализации
- Б) Симптом «загнанности в клетку»
- В) Симптом «расширения сферы экономии эмоций»

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (ситуационные задачи)

Ситуационная задача 1.

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. Друзьки 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...

Ситуационная задача 2.

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 пороссячина.

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...

Ситуационная задача 3.

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?

Ситуационная задача 4.

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.

Ситуационная задача 5.

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 мама ребенка 10 лет, которая воспитывает сына одна. Она считает, что сын очень много времени проводит за компьютером (до 2-3 часов в день) в ущерб выполнению уроков и домашних обязанностей. Попытки со стороны матери сократить это время заканчиваются ссорами между ней и сыном. Она его наказывает, он уступает. Затем все повторяется снова.

Ситуационная задача 6.

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.

Ситуационная задача 7.

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.

Ситуационная задача 8.

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.

Ситуационная задача 9.

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.

Ситуационная задача 10.

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 накатилось».

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...

Ситуационная задача 11. Представлены ситуации обращения клиентов на телефон доверия. Необходимо разработать программу работы с данными консультативными случаями. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

1. На телефон доверия звонит девушка 16 лет. Жалуется на то, что родители не одобряют ее выбор молодого человека, не пускают на дискотеки. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуационная задача 12. Представлены ситуации обращения клиентов на телефон доверия. Необходимо разработать программу работы с данными консультативными случаями. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

На телефон доверия позвонил мальчик-подросток 14 лет нерусской национальности. Говорит с акцентом. Живет с родителями в Москве. Запрос: «Не хочу быть «черным». Хочу быть как все. Не хочу, чтобы меня дразнили. Хочу жениться на русской девушке. Ненавижу свою нацию. Они из-за денег могут даже

убить». Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуационная задача 13. Представлены ситуации обращения клиентов на телефон доверия. Необходимо разработать программу работы с данными консультативными случаями. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

На телефон доверия позвонила девушка 16 лет (ученица 11 класса). Девушка сказала, что она беременна, ее парень, узнав об этом, бросил ее. Не знает, что делать, находится в отчаяние. Родителям сказать боится, говорит, что убьют ее, если узнают. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуационная задача 14. Представлены ситуации обращения клиентов на телефон доверия. Необходимо разработать программу работы с данными консультативными случаями. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

На телефон доверия обратился подросток (15 лет). Запрос: «Хочу познакомиться с какой-нибудь девушкой, не знаю как, не умею, стесняюсь. У всех моих друзей уже есть девушки, а у меня нет. Скажите, как познакомиться?» Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуационная задача 15. Назовите методы, которые продемонстрированы консультантом в следующих случаях: Абонент: Я пытался убедить мою партнершу пойти на консультацию, но она не хочет, она считает, что я один во всем виноват. Консультант: Похоже, что вы сделали все зависящие от вас, чтобы убедить ее с кем-то встретиться, но она лишь обвиняет вас во всех сложностях ваших отношений. Абонент: Не только обвиняет, она насмехается надо мной, и сказала моим друзьям, что мне надо сходить к психиатру. Это так унижительно! Я так стараюсь, а она над всем этим потешается. Консультант: Итак, когда вы раскрываетесь и говорите то, что думаете, она ставит вас в неловкое положение перед друзьями.

№ 2 Абонент: Он просто не представляет себе, как это больно. Я хочу доверять ему, но я больше не могу. Он столько раз меня подводил. Консультант: Тяжело продолжать доверять кому-либо, если ты знаешь, что он не выполнит твоих обещаний. Абонент: Тяжело продолжать доверять, но тяжело и жить с человеком, которому ты не доверяешь. Консультант: Вы пытаетесь реалистично оценить то, что сейчас происходит и в то же время цепляетесь за надежду, что он изменится и вы снова ему сможете доверять. Как вам кажется, что будет дальше?

Ситуационная задача 16. Проанализируйте ситуации и предложите ваш вариант работы по данной проблеме или ситуации: О каких этапах переживания горя свидетельствуют эти высказывания и как работать с этими обращениями - Это не могло случиться со мной, это ошибка, наверное, вы говорите о ком-то другом... - Почему это произошло со мной? Ведь все вокруг такие же. Почему я? - Если меня вылечат, я никогда не буду обманывать... - Если брошу курить, Вы мне поможете остаться в живых? - Мне все кажется ненужным и никчемным, все вокруг мрачное и неинтересное, и совершенно не хочется двигаться и общаться с кем-то... - Я прожил полную и завершённую жизнь.

Ситуационная задача 17. Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей: - Вроде ничего не чувствую, даже странно. - Я думал, это бывает иначе, какие-то сильные переживания, а тут – ничего. - Я все время набираю его номер телефона и спохватываюсь: «Что я делаю, ведь он умер» - Мы не были близки, и я по нему не скучаю. - Я не должна о нем горевать. Сейчас не время плакать.

Ситуационная задача 18. Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей: - В день похорон своей матери я ходил на работу. Я работаю преподавателем, и специально попросил поставить мне занятия в этот день. - Мама умерла, и теперь я начала жить. Она не позволяла мне стать взрослой, а теперь я могу строить свою жизнь, как мне хочется. Мне это нравится. - Жизнь стоит на месте, после его смерти я не живу. - Я поняла, что есть другие люди, которых можно любить. Это не значит, что я люблю отца меньше. Ситуационная задача 19. Что общего в данных высказываниях клиентов? Предложите варианты реагирования консультанта на подобные высказывания - Меня преследует депрессия и я одинока, однако вообще все не так уж плохо. - Я думаю, что люди должны сами принимать решения, но своих детей я постоянно осыпаю советами, как им жить дальше. – Я хотела бы слушать других, но почему-то всегда говорю больше всех.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

