

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ  
И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ»  
(АНО ДПО «ЦАППК»)**

---

ИНН/КПП 7813664723/781301001, ОГРН 1227800096226,  
Юридический адрес: 197022, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Аптекарский  
остров, ул. Ординарная, д. 21, литера А, пом. 6-Н, 7-Н, оф. 4А, раб. место № 4

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Практические навыки по психологии общения с клиентами в  
работе психолога-консультанта»**

**Общая трудоемкость**  
52 академических часа

**Форма обучения**  
Заочная

Санкт-Петербург

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**АНО ДПО "ЦАППК"**, ЗОТОВА МАРИЯ ЮРЬЕВНА, ДИРЕКТОР

Сертификат 02E6B3D2006CB2CCA94B790D74EBD2898B

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Профессиональный стандарт «Психолог-консультант» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н).

## 1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

**Цель:** совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности по оказанию психологической помощи отдельным лицам в рамках имеющейся квалификации.

Обучающийся совершенствует следующие профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология:

Код	Наименование компетенции
ОПК-4	Способность использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования

По итогам освоения программы обучающийся должен

### **знать:**

- способы преодоления ограничивающих убеждений специалиста и клиента с помощью техник «Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта»;
- технологию присоединения к собеседнику в процессе управления беседой (искусство вести за собой);
- базовые приёмы слушания в консультативной беседе с клиентом;
- искусство задавать вопросы в консультативной беседе для выяснения актуальных потребностей и запроса клиента;
- способы преодоления деструктивных эмоциональных состояний собеседника и его «сопротивления» взаимодействию со специалистом;

### **уметь:**

- применять способы преодоления ограничивающих убеждений специалиста и клиента с помощью техник «Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта»;
- использовать технологию присоединения к собеседнику в процессе управления беседой (искусство вести за собой);
- выбирать базовые приёмы слушания в консультативной беседе с клиентом;
- задавать вопросы в консультативной беседе для выяснения актуальных потребностей и запроса клиента;
- реализовывать способы преодоления деструктивных эмоциональных состояний собеседника и его «сопротивления» взаимодействию со специалистом.

Планируемые результаты обучения по программе соответствуют выполняемым трудовым действиям, входящим в профессиональный стандарт «Психолог-консультант»:

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Оказание консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	Проведение мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	А/03.6	Поддержание контакта с гражданином, обратившимся за консультационной психологической помощью, в процессе психологического консультирования

### 1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие/получающие образование из перечня профессий СПО/специальностей СПО и перечня направлений/специальностей ВО.

### 1.4. Форма обучения: заочная.

### 1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 52 часа.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО				Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, З)
			Лекции	Тестирование	Практические занятия	Онлайн-занятия	
1	Преодоление ограничивающих убеждений специалиста и клиента с помощью техник «Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта»	10	3	1	3	3	3
2	Технология присоединения к собеседнику в процессе управления беседой (искусство вести за собой)	10	3	1	3	3	3

3	Базовые приёмы слушания в консультативной беседе с клиентом	10	3	1	3	3	3
4	Искусство задавать вопросы в консультативной беседе для выяснения актуальных потребностей и запроса клиента	10	3	1	3	3	3
5	Преодоление деструктивных эмоциональных состояний собеседника и его «сопротивления» взаимодействию со специалистом	10	3	1	3	3	3
Итоговая аттестация		2					Итоговое тестирование
ИТОГО		52					

## 2.2. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. час.	Учебные недели
1	Преодоление ограничивающих убеждений специалиста и клиента с помощью техник «Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта»	10	1
2	Технология присоединения к собеседнику в процессе управления беседой (искусство вести за собой)	10	2
3	Базовые приёмы слушания в консультативной беседе с клиентом	10	3
4	Искусство задавать вопросы в консультативной беседе для выяснения актуальных потребностей и запроса клиента	10	4
5	Преодоление деструктивных эмоциональных состояний собеседника и его «сопротивления» взаимодействию со специалистом	10	5
Итоговая аттестация		2	6-8

## 2.3. Рабочие программы разделов, дисциплин (модулей)

Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Преодоление ограничивающих убеждений	Лекция/3 часа	Преодоление ограничивающих убеждений специалиста и клиента с помощью техник

специалиста и клиента с помощью техник «Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта»		«Волшебный рефрейминг» и «Ревизия опыта». Основные психотехники
	Онлайн-занятие 1/3 часа	Практическая работа группы с преподавателем онлайн.
	Практическое занятие 1 /3 часа	Выполните задание: Проведите самостоятельную психологическую работу с представленными в раздаточном материале к занятию техниками «Волшебный рефрейминг», «Ревизия опыта» с одним или двумя клиентами, или добровольцами из вашей группы слушателей этого курса. Опишите результат (не более 2 страниц).
	Тестирование /1 час	
Тема 2. Технология присоединения к собеседнику в процессе управления беседой (искусство вести за собой)	Лекция/3 часа	Технология присоединения к собеседнику в процессе управления беседой. Основные психотехники
	Онлайн-занятие 2/3 часа	Практическая работа группы с преподавателем онлайн.
	Практическое занятие 2 /3 часа	Выполните задание: Проведите самостоятельную психологическую работу с представленными в раздаточном материале к занятию техниками «Невербальные паттерны поведения специалиста», «Невербальное присоединение к собеседнику/клиенту», «Персонализация» с одним или двумя клиентами, или добровольцами из вашей группы слушателей этого курса. Опишите результат (не более 2 страниц).
	Тестирование /1 час	
Тема 3. Базовые приёмы слушания в консультативной беседе с клиентом	Лекция/3 часа	Базовые приёмы слушания. Основные психотехники
	Онлайн-занятие 3/3 часа	Практическая работа группы с преподавателем онлайн.
	Практическое занятие 3 /3 часа	Выполните задания: Практическое задание 1. Задание. Прочитайте два диалога между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выпишите (название техники и пример), какие техники нерефлексивного, рефлексивного и эмпатийного слушания использовал консультант. Практическое задание 2. Задание. Прочитайте высказывания клиентов. К каждому напишите варианты: а) техник нерефлексивного слушания (подходящих и уместных в данном случае); б) техники перефразирования; в) техники отражения чувств и уточнения точки зрения клиента.
	Тестирование /1 час	
Тема 4. Искусство задавать вопросы в консультативной	Лекция/3 часа	Искусство задавать вопросы. Основные психотехники

беседе для выяснения актуальных потребностей и запроса клиента	Онлайн-занятие 4/3 часа	Практическая работа группы с преподавателем онлайн.
	Практическое занятие 4 /3 часа	Выполните задания: Практическое задание 1. Прочитайте 2 диалога между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выпишите вопросы (вид вопроса и пример), использованные консультантом в беседе с клиентом. Рекомендуем еще раз посмотреть виды вопросов в лекции 1. Практическое задание 2. Прочитайте диалоги между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выпишите вопросы (вид вопроса и пример), использованные консультантом в беседе с клиентом. Предположите, какие виды скрытых потребностей проявляются у клиентов в каждом случае. Предложите свои варианты реплик в данных ситуациях для продолжения беседы с клиентом и эффективного преодоления его сомнений.
	Тестирование /1 час	
Тема 5. Преодоление деструктивных эмоциональных состояний собеседника и его «сопротивления» взаимодействию со специалистом	Лекция/3 часа	Преодоление деструктивных эмоциональных состояний собеседника и работа с сопротивлением. Основные психотехники
	Онлайн-занятие 5/3 часа	Практическая работа группы с преподавателем онлайн.
	Практическое занятие 5/3 часа	Выполните задания: Практическое задание 1. Прочитайте диалоги между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выберите в каждом случае один вариант ответной реплики консультанта на манипулятивное высказывание клиента. Практическое задание 2. Прочитайте высказывание клиента, которое является проявлением его сопротивления. Предложите вариант ответной реплики консультанта на данное высказывание клиента, позволяющее преодолеть его возражения и сомнения и вернуть беседу в конструктивное русло.
	Тестирование /1 час	
Итоговая аттестация	Итоговое тестирование /2 часа	

### 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

#### 3.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе обучения используется тестирование как форма текущего контроля успеваемости.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет и (или) дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и выполнение практического задания. Время, отведенное на прохождение промежуточной аттестации, входит в общую трудоемкость освоения разделов, дисциплин (модулей) и проводится в форме, указанной в учебном плане.

### 3.2. Формы итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации предназначена для комплексной оценки уровня знаний обучающегося с учетом целей обучения для установления соответствия уровня знаний обучающегося квалификационным требованиям; для рассмотрения вопросов о предоставлении обучающемуся по результатам обучения права выдачи удостоверения о повышении квалификации.

Итоговая аттестация проводится в форме итогового тестирования по программе обучения, включающего вопросы всех разделов, дисциплин (модулей).

### 3.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся разделов, дисциплин (модулей) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»
81-100	«зачтено»
61-80	«зачтено»
51-60	«зачтено»
50 и менее	«не зачтено»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобалльной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»
менее 70	«неудовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;
- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение

планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;

- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

### **3.4. Оценочные материалы**

Оценочные материалы по программе повышения квалификации размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа.

#### **Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации**

1. Какие из перечисленных принципов являются принципами рефрейминга личностных черт?

Выберите один ответ:

1. Децентрации, контекстуализации, позитивной реинтерпретации
2. Деноминализации, контекстуализации, позитивной реинтерпретации
3. Деноминализации, контекстуализации, позитивной интерпретации
4. Детерминизма, контекстуализации, позитивной интерпретации

2. Какое из перечисленных ниже утверждений относится к такому типу ограничивающего убеждения (когнитивного искажения) как сверхсоциализированное мышление (по А. Беку)?

Выберите один ответ:

1. Все женщины в нашем роду имеют сложную судьбу
2. Чего хочет женщина, того хочет Бог
3. Если мой муж не может достичь успеха, в этом виновата я как женщина, не умеющая его вдохновить
4. Я женщина, поэтому должна терпеть и приспосабливаться к требованиям мужа

3. Выберите верное утверждение. Одним из 7 принципов речевого поведения в конструктивном деловом общении согласно теории Г.П. Грайса является принцип (максима) релевантности высказывания, суть которого:\_\_\_\_\_.

Выберите один ответ:

1. уважение права собеседника на получение точной и полной информации
2. отношение к собеседнику как к равноправному партнёру вне зависимости от его социальной позиции и от его коммуникативной позиции

3. степень соответствия и адекватности невербального и вербального поведения специалиста во взаимодействии с клиентом

4. степень соответствия и адекватности высказываний специалиста речевой ситуации взаимодействия с клиентом

4. С точки зрения проксемики, какова личная дистанция между собеседниками, являющаяся оптимальной для возникновения контакта в деловом взаимодействии?

Выберите один ответ:

1. 120-210-360 см
2. 360-750 см
3. 0-45 см
4. 45-60-120 см

5. Что такое конгруэнтность консультанта?

Выберите один ответ:

1. Умение быть собой, то есть быть таким, какой ты есть, не пытаясь выглядеть лучше (быть честным по отношению к клиенту настолько насколько это возможно)
2. Психологическая зрелость консультанта, то есть степень его открытости для получения нового опыта
3. Индивидуальный стиль консультирования, который складывается не из того, что консультант делает, а из того, как он это делает
4. Все ответы верны

6. По мнению специалистов, для совершенствования процесса слушания особо важен какой навык?

Выберите один ответ:

1. Навык концентрации внимания
2. Навык эмоционального самоконтроля
3. Навык работы с информацией
4. Все ответы верны

7. В основе любого действия человека находится его потребность, которая определяется как \_\_\_\_\_.

Выберите один ответ:

1. внутренний или внешний стимул-объект, подталкивающий к какому-либо действию
2. психофизическая предрасположенность к какой-либо активности или деятельности
3. состояние переживания человеком нужды в чём-то, требующее удовлетворения
4. все ответы верны

8. Все потребности клиента, которые мы, как консультанты, должны выяснить в процессе беседы и которые мы можем удовлетворить, предлагая свои услуги, делятся на какие два класса?

Выберите один ответ:

1. Поверхностные и глубинные
2. Первичные и вторичные

3. Осознаваемые и неосознаваемые им в данный момент времени

4. Все ответы верны

9. Что понимают под манипуляцией в общении?

Выберите один ответ:

1. Открытое обращение к адресату с призывом удовлетворить определенные актуальные потребности инициатора

2. Произвольная или непроизвольная передача инициатором своего эмоционального состояния адресату

3. Скрытое побуждение собеседника к переживанию определенных состояний, принятию решений или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

4. Привлечение инициатором к себе непроизвольного внимания адресата, комплимента, подражания или оказания услуги

10. Прочитайте пример манипулятивного влияния и выберите наиболее конструктивный ответ как прием преодоления консультантом сопротивления клиента.

«Вы действительно считаете, что выбрали лучшие из всех вариантов решения по моей просьбе?»

Выберите один ответ:

1. «А вы что, так не считаете?»

2. «У вас есть какие-нибудь конкретные претензии к какому-то из них?»

3. «Да, из тех вариантов, которые у нас были, я выбрал лучшие»

4. «Как вы полагаете, у нас есть ещё какие-то возможности и пути решения?»

### **Примеры заданий для практической работы**

1. Выполните задание:

Проведите самостоятельную психологическую работу с представленными в раздаточном материале к занятию техниками «Волшебный рефрейминг», «Ревизия опыта» с одним или двумя клиентами, или добровольцами из вашей группы слушателей этого курса. Опишите результат (не более 2 страниц).

2. Выполните задания:

Практическое задание 1. Прочитайте 2 диалога между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выпишите вопросы (вид вопроса и пример), использованные консультантом в беседе с клиентом. Рекомендуем еще раз посмотреть виды вопросов в лекции 1.

Практическое задание 2. Прочитайте диалоги между консультантом и клиентом. Проанализируйте и выпишите вопросы (вид вопроса и пример), использованные консультантом в беседе с клиентом.

Предположите, какие виды скрытых потребностей проявляются у клиентов в каждом случае. Предложите свои варианты реплик в данных ситуациях для продолжения беседы с клиентом и эффективного преодоления его сомнений.

## **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Материально-технические условия реализации программы**

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

### **4.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

### **4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям) программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.

## 5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

### Список информационных источников и литературы

1. Азарных, Т. Д. Психология делового общения: элективный курс: учебное пособие / Т. Д. Азарных, И. Ф. Ознобкина. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. – 184 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982> (дата обращения: 19.07.2024). – ISBN 978-5-89448-794-6. – Текст: электронный.
2. Белова, Е. В. Методы НЛП и арт-терапии в работе психолога и менеджера: учебное пособие / Е. В. Белова, Е. В. Зинченко; Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики. – Таганрог: Южный федеральный университет, 2017. – 99 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492976> (дата обращения: 19.07.2024). – Библиогр.: с. 92-96. – ISBN 978-5-9275-2315-3. – Текст: электронный.
3. Ишкова, М. А. Основы психологического консультирования: учебно-методическое пособие: [16+] / М. А. Ишкова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461088> (дата обращения: 19.07.2024). – Библиогр.: с. 109-111. – ISBN 978-5-9765-2427-9. – Текст: электронный.
4. Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 196 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249> (дата обращения: 19.07.2024). – Текст: электронный.
5. Норка, Д. И. Скажи мне "Да". Преодоление возражений в продажах: практическое пособие: [16+] / Д. И. Норка. – Киев: Мультимедийное Издательство Стрельбицкого, 2013. – 133 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234127> (дата обращения: 19.07.2024). – Текст: электронный.

#### 4.4. Кадровое обеспечение программы

Реализация программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

## Актуализация дополнительной профессиональной программы

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений