

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского»

Факультет психологии

СОГЛАСОВАНО
и. о. заведующего кафедрой
консультативной психологии
С.В. Фролова


"09" 09 20 22 г.

УТВЕРЖДАЮ
председатель НМК факультета
психологии

 Е.И. Балакирева
"10" 09 20 22 г.

Фонд оценочных средств
текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Супервизорский практикум

Направление подготовки магистратуры
37.04.01 Психология

Профиль подготовки магистратуры
Консультативная психология

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Саратов
2022

1. Карта компетенций

Контролируемые компетенции (шифр компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет, имеет навык)	Виды заданий и оценочных средств
<p>ПК-4. Способен выявлять проблемы психологического здоровья населения, требующие психокоррекционной работы, подбирать и разрабатывать инструментарий для психокоррекционной работы, направленной на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения.</p>	<p>ПК 4.1 Анализирует методологию и методику проведения комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиентов.</p> <p>ПК 4.2 Осуществляет научно-обоснованный подбор методического инструментария для разработки и реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиентов.</p> <p>ПК 4.3 Демонстрирует интегративные навыки разработки и реализации комплексных программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиентов.</p>	<p>Знать: цель, задачи, основные этапы и процедуры супервизии консультативной практики; этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта; способы оптимизации рефлексии и совершенствования профессиональных навыков и личностных ресурсов консультанта; профессиональные риски, способы их снижения и профилактики неблагоприятных факторов в психологическом консультировании; виды ошибок в психологическом консультировании и возможности их предупреждения.</p> <p>Уметь: решать задачи организации супервизорского сопровождения своей профессиональной деятельности; эффективно использовать базовые методы психологического консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, структурировать и проводить интервью, осуществлять систематическое наблюдение и самонаблюдение, применять целенаправленное активное и эмпатическое слушание; осуществлять стандартные базовые процедуры супервизии с целью снижения риска нанесения вреда клиенту.</p> <p>Владеть: приемами активного рефлексивного и эмпатического слушания;</p>	<p>Практическое задание 1: Организация и проведение кратковременной консультативной сессии.</p> <p>Практическое задание 2: Организация и проведение первичной психологической консультации.</p> <p>Работа в ходе аудиторных практических занятий.</p>

		<p>важнейшими средствами установления и поддержания помогающих отношений в профессиональной деятельности; анализом и интерпретацией проблемной ситуации, постановкой и проверкой гипотез, приемами организации процесса принятия решения в психологическом консультировании; навыками анализа своей консультативной сессии с целью снижения риска нанесения вреда и совершенствования профессиональной деятельности; навыками организации и проведения супервизии в практике психолога-консультанта.</p>	
--	--	--	--

2. Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Сем естр	Шкала оценивания			
	2	3	4	5
3	<p>Контроль ПК-4: Магистрант не знает цель, задачи, основные этапы и процедуры супервизии консультативной практики; этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта; способы оптимизации рефлексии и совершенствования профессиональных навыков и личностных ресурсов консультанта; профессиональные риски, способы их снижения и профилактики неблагоприятных факторов в психологическом</p>	<p>Контроль ПК-4: Магистрант не достаточно хорошо знает цель, задачи, основные этапы и процедуры супервизии консультативной практики; этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта; способы оптимизации рефлексии и совершенствования профессиональных навыков и личностных ресурсов консультанта; профессиональные риски, способы их снижения и профилактики неблагоприятных факторов</p>	<p>Контроль ПК-4: Магистрант хорошо знает цель, задачи, основные этапы и процедуры супервизии консультативной практики; этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта; способы оптимизации рефлексии и совершенствования профессиональных навыков и личностных ресурсов консультанта; профессиональные риски, способы их снижения и профилактики неблагоприятных факторов</p>	<p>Контроль ПК-4: Магистрант отлично знает цель, задачи, основные этапы и процедуры супервизии консультативной практики; этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта; способы оптимизации рефлексии и совершенствования профессиональных навыков и личностных ресурсов консультанта; профессиональные риски, способы их снижения и профилактики неблагоприятных факторов</p>

<p>консультировании; виды ошибок в психологическом консультировании и возможности их предупреждения. Не умеет успешно решать задачи организации супервизорского сопровождения своей профессиональной деятельности; эффективно использовать базовые методы психологического консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, структурировать и проводить интервью, осуществлять систематическое наблюдение и самонаблюдение, применять целенаправленное активное и эмпатическое слушание; осуществлять стандартные базовые процедуры супервизии с целью снижения риска нанесения вреда клиенту. Не владеет приемами активного рефлексивного и эмпатического слушания; важнейшими средствами установления и поддержания помогающих отношений в профессиональной деятельности; анализом и интерпретацией проблемной ситуации, постановкой и проверкой гипотез, приемами организации процесса принятия решения в</p>	<p>психологическом консультировании; виды ошибок в психологическом консультировании и возможности их предупреждения. Не достаточно умеет решать задачи организации супервизорского сопровождения своей профессиональной деятельности; эффективно использовать базовые методы психологического консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, структурировать и проводить интервью, осуществлять систематическое наблюдение и самонаблюдение, применять целенаправленное активное и эмпатическое слушание; осуществлять стандартные базовые процедуры супервизии с целью снижения риска нанесения вреда клиенту. Слабо владеет приемами активного рефлексивного и эмпатического слушания; важнейшими средствами установления и поддержания помогающих отношений в профессиональной деятельности; анализом и интерпретацией проблемной ситуации, постановкой и проверкой гипотез, приемами организации</p>	<p>консультировании; виды ошибок в психологическом консультировании и возможности их предупреждения. Хорошо решает задачи организации супервизорского сопровождения своей профессиональной деятельности; хорошо способен использовать базовые методы психологического консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, структурировать и проводить интервью, осуществлять наблюдение и самонаблюдение. В целом способен применять целенаправленное активное и эмпатическое слушание; осуществлять стандартные базовые процедуры супервизии с целью снижения риска нанесения вреда клиенту. Преимущественно владеет приемами активного рефлексивного и эмпатического слушания; важнейшими средствами установления и поддержания помогающих отношений в профессиональной деятельности; анализом и интерпретацией проблемной ситуации, постановкой и проверкой гипотез, приемами организации процесса принятия решения в</p>	<p>консультировании; виды ошибок в психологическом консультировании и возможности их предупреждения. Умеет успешно решать задачи организации супервизорского сопровождения своей профессиональной деятельности; эффективно использовать базовые методы психологического консультирования, выстраивать и поддерживать беседу, структурировать и проводить интервью, осуществлять систематическое наблюдение и самонаблюдение, применять целенаправленное активное и эмпатическое слушание; осуществлять стандартные базовые процедуры супервизии с целью снижения риска нанесения вреда клиенту. В полной мере владеет приемами активного рефлексивного и эмпатического слушания; важнейшими средствами установления и поддержания помогающих отношений в профессиональной деятельности; анализом и интерпретацией проблемной ситуации, постановкой и проверкой гипотез, приемами организации процесса принятия решения в</p>
--	---	---	--

психологическом консультировании; навыками анализа своей консультативной сессии с целью снижения риска нанесения вреда и совершенствования профессиональной деятельности; навыками организации и проведения супервизии в практике психолога-консультанта.	процесса принятия решения в психологическом консультировании; навыками анализа своей консультативной сессии с целью снижения риска нанесения вреда и совершенствования профессиональной деятельности; навыками организации и проведения супервизии в практике психолога-консультанта.	психологическом консультировании; навыками анализа своей консультативной сессии с целью снижения риска нанесения вреда и совершенствования профессиональной деятельности; навыками организации и проведения супервизии в практике психолога-консультанта.	психологическом консультировании; навыками анализа своей консультативной сессии с целью снижения риска нанесения вреда и совершенствования профессиональной деятельности; навыками организации и проведения супервизии в практике психолога-консультанта.
---	---	---	---

3. Оценочные средства

3.1. Задания для текущего контроля

3.1.1. Практические задания

Задания для оценки ПК-4

Методические рекомендации

Практическое задание 1: Организация и проведение кратковременной консультативной сессии

Цель практического задания: совершенствование применения навыков рефлексивного и эмпатического слушания

Ход выполнения задания

1. Подготовка к проведению кратковременной консультативной сессии. Повторение психотехник рефлексивного и эмпатического слушания, психодиагностической и психотерапевтической беседы (психотехники активного слушания, кларификации, эмпатии, маевтики); методик наблюдения за вербальным и невербальным поведением и способов интерпретации фиксируемых в ходе наблюдения признаков.
2. Организация и проведение кратковременной консультативной сессии длительностью 20-30 минут с использованием психотехник рефлексивного и эмпатического слушания, техники кларификации, маевтики, методик активного наблюдения. Ход консультирования фиксируется при помощи аудиозаписи.
3. Расшифровка аудиозаписи консультативной сессии и оформление протокола консультации по рекомендуемой форме (см. *Приложение 1*) с отражением фиксируемых интеракций, реплик и монологов клиента, реплик консультанта, аналитическими комментариями по поводу используемых консультантом психотехник, а также интерпретаций вербального и невербального поведения клиента и других пометок и впечатлений консультанта (возникающие по ходу чувства, инсайты консультанта и др.).

4. Подготовка к супервизии по проведенной консультативной сессии. Формулировка общего запроса на супервизию. Формулировка вопросов к супервизору (супервизорам).

Каждый магистрант должен впоследствии пройти групповую супервизию, предложив для анализа проведенную им консультативную сессию.

Практическое задание 2: Организация и проведение первичной психологической консультации

Цель практического задания: совершенствование применения навыков психологического консультирования и рефлексия личностных и профессиональных ресурсов консультанта.

Ход выполнения задания

1. Подготовка к проведению первичной психологической консультации. Повторение этапов, процедур и психотехник психологического консультирования (психотехник рефлексивного и эмпатического слушания, психодиагностической и психотерапевтической беседы, психотехники кларификации, маевтики); методик наблюдения за вербальным и невербальным поведением и способов интерпретации фиксируемых в ходе наблюдения признаков.

2. Организация и проведение психологической консультации длительностью 40-50 минут с соблюдением общей логики этапов психологического консультирования, с использованием основных процедур и психотехник психологического консультирования. Ход консультирования фиксируется при помощи аудиозаписи.

3. Расшифровка аудиозаписи консультативной сессии и оформление протокола консультации по рекомендуемой форме (см. *Приложение 2*) с отражением фиксируемых интеракций, этапов консультативного взаимодействия; реплик и монологов клиента, реплик консультанта; с указанием аналитических комментариев по поводу используемых консультантом психотехник, а также интерпретаций вербального и невербального поведения клиента и других пометок и впечатлений консультанта (возникающие по ходу чувства, инсайты консультанта и др.).

4. Подготовка к супервизии по проведенной консультативной сессии. Формулировка общего запроса на супервизию. Формулировка вопросов к супервизору (супервизорам).

Каждый магистрант должен впоследствии пройти групповую супервизию, предложив для анализа проведенную им консультативную сессию.

Критерии оценивания

Качество выполнения практических заданий оценивается от 0 до 50 баллов:

50 – 45 баллов – отличная подготовка к занятиям, проведение двух консультативных сессий и оформление протоколов каждой из них; оформление протоколов в соответствии с предъявляемыми требованиями; соответствие

динамики проведенных консультативных сессий логике этапов психологического консультирования; использование психотехник активного слушания, активного наблюдения, психотехник кларификации, маевтики, умение распознавать чувства клиента и применять технику эмпатии; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии не более пяти; умение применять полученные теоретические знания при проведении консультативных сессий, соблюдение принципов психологического консультирования.

45 – 40 баллов – хороший уровень подготовки к занятиям; проведение двух консультативных сессий и оформление протоколов каждой из них; оформление протоколов в соответствии с предъявляемыми требованиями; в целом соответствие динамики проведенных консультативных сессий логике этапов психологического консультирования; недостаточное использование психотехник активного слушания, активного наблюдения, психотехник кларификации, маевтики, затруднения в распознавании чувств клиента, сложности применения техники эмпатии; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии не более восьми; затруднения в применении полученных теоретических знаний при проведении консультативных сессий

40 – 30 баллов – подготовка двух протоколов консультативных сессий; искажение логики этапов психологического консультирования; недостаточное использование психотехник активного слушания, активного наблюдения, психотехник кларификации, маевтики, затруднения в распознавании чувств клиента сложности применения техники эмпатии; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии более десяти; затруднения в применении полученных теоретических знаний на практике.

30 – 20 баллов – подготовка одного протокола консультативной сессии; значительное искажение логики этапов психологического консультирования; недостаточное использование психотехник активного слушания, активного наблюдения, психотехник кларификации, маевтики; отсутствие в протоколе консультативной сессии зафиксированных случаев применения кларификации, маевтики, эмпатии; непонимание чувств клиента; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии не более 8; не применение полученных теоретических знаний на практике.

20 – 10 баллов – подготовка только одного протокола консультативной сессии; значительное искажение логики этапов психологического консультирования отсутствие в протоколе консультативной сессии зафиксированных случаев применения кларификации, маевтики, эмпатии; недостаточное использование психотехник активного слушания; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии более 10; не применение полученных теоретических знаний на практике.

10 – 5 баллов – подготовка только одного протокола консультативной сессии; значительное искажение логики этапов психологического консультирования отсутствие в протоколе консультативной сессии зафиксированных случаев применения кларификации, маевтики, эмпатии; недостаточное использование психотехник активного слушания; количество допущенных консультативных ошибок в ходе консультативной сессии более 10; не применение полученных теоретических знаний на практике.

4 – 0 баллов – отсутствие подготовки к занятиям, отсутствие представленных протоколов проведенных консультативных сессий.

3.1.3. Работа в ходе аудиторных практических занятий

Задания для оценки ПК-4

Методические рекомендации

При работе на практических занятиях, на которых магистры демонстрируют протоколы самостоятельно проведенных консультативных сессий, оценивается уровень подготовки к занятиям, активность работы в аудитории; умение анализировать и распознавать: консультативные взаимоотношения, затруднения в консультировании, соответствие реального консультативного процесса логике и задачам этапов консультативной сессии, адекватность и эффективность использования психотехник активного и эмпатического слушания, запрос клиента и его переформулирование совместно с консультантом, использование индивидуализированной модели в консультировании, работу консультанта по формированию новой модели поведения, соответствие выбора целей и средств, явления переноса и контрпереноса, эффективность приемов завершения сессии; умение применять полученные теоретические знания при анализе протоколов консультативных сессий, соблюдение правил проведения супервизии.

Основные категории супервизорского анализа

- 1) Консультативные взаимоотношения
 - а) присоединение
 - б) разделение ответственности
 - в) распознавание затруднений
 - г) формулирование проблемы
 - д) эмпатия
 - е) социальный контракт
- 2) Активное и эмпатическое слушание
 - а) использование приемов активного слушания
 - б) адекватный обмен эмоциями
 - в) терпимость к отклонениям от тем
 - г) облегчение самораскрытия
 - д) идентификация аффектов и защит
 - е) выявление переживаний
- 3) Распознавание запроса и его переформулирование
 - а) построение гипотез
 - б) распознавание запроса
 - в) понимание многозначительности сообщений, символов
 - г) концептуализация проблемы
- 4) Выбор индивидуализированной модели консультирования
 - а) индивидуализированная модель
 - б) знание теоретических моделей консультирования
 - в) умение выбирать психотехнические инструменты
 - г) использование интеграции модели

- 5) Работа по формированию новой модели поведения
 - а) соответствие выбора целей и средств
 - б) направленность на цели
 - в) направленность на процесс
 - г) готовность клиента
- 6) Наблюдаемые реакции (динамика) в ходе применения психотехнического инструментария
- 7) Контрперенос
 - а) используется в качестве информации
 - б) не распознается
- 8) Фокус-анализ (Фокус на клиенте. Фокус на другой личности. Фокус на проблеме. Фокусирование на психологе. Фокусирование на общности. Культурно-контекстный фокус)
- 9) Умение справляться с проблемами, связанными с завершением сессии:
 - а) показания для дальнейшей работы
 - б) техничность, контракты
 - в) предвосхищение реакций

Критерии оценивания

Работа на практических занятиях оцениваются от 0 до 50 баллов:

50 – 45 баллов – отличная подготовка к занятиям с демонстрацией во время проведения аудиторных занятий двух протоколов консультативных сессий; посещение не менее 90% аудиторных занятий; активное участие в групповой супервизии, проявление умения анализировать консультативные взаимоотношения, распознавать затруднения в консультировании, сопоставлять реальный консультативный процесс с логикой и задачами консультативной сессии; проявление знаний этапов консультативной сессии, адекватность и эффективность использования психотехник активного и эмпатического слушания в процессе супервизии; умение применять полученные теоретические знания при анализе протоколов консультативных сессий, соблюдение правил проведения супервизии.

45 – 40 баллов – хороший уровень подготовки к занятиям с демонстрацией двух протоколов консультативных сессий; посещение не менее 80% аудиторных занятий; активное участие в групповой супервизии, анализ консультативных взаимоотношений несколько затруднен; трудности в рефлексировании консультативных ошибок; слабые знания этапов консультативной сессии, некоторые сложности использования психотехник активного и эмпатического слушания в процессе супервизии; затруднения в применении полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий, соблюдение правил проведения супервизии

40 – 30 баллов – подготовка двух протоколов консультативных сессий с представлением их для групповой супервизии; посещение не менее 70 % аудиторных занятий; активное участие в групповых супервизиях, анализ консультативных взаимоотношений несколько затруднен; трудности в рефлексировании консультативных ошибок; знания этапов консультативной сессии не вполне уверенные, сложности использования психотехник активного и эмпатического слушания в процессе супервизии; затруднения в применении полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий, не всегда соблюдение правил проведения супервизии.

30 – 20 баллов – подготовка одного протокола консультативной сессии с представлением его для супервизорского анализа; участие в групповых супервизиях без проявления умений анализа консультативных взаимоотношений; распознавания консультативных ошибок; незнание этапов консультативной сессии; не применение полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий, не всегда соблюдение правил проведения супервизии.

20 – 10 баллов – подготовка только одного протокола консультативной сессии и, возможно, не предъявление его для супервизорского анализа; участие в групповых супервизиях без проявления умений анализа консультативных взаимоотношений; распознавания консультативных ошибок; незнание этапов консультативной сессии; не применение полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий, не всегда соблюдение правил проведения супервизии.

10 – 5 баллов – подготовка только одного протокола консультативной сессии без предъявления его для групповой супервизии; участие в групповых супервизиях без проявления умений анализа консультативных взаимоотношений; распознавания консультативных ошибок; незнание этапов консультативной сессии; не применение полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий, не всегда соблюдение правил проведения супервизии.

4 – 0 баллов – отсутствие подготовки к занятиям, отсутствие представленных протоколов проведенных консультативных сессий, участие в групповых супервизиях, отсутствие проявления умения анализировать консультативные сессии, не применение полученных теоретических знаний при анализе протоколов консультативных сессий; посещение менее 50 % аудиторных занятий.

3.2. Промежуточная аттестация

Методические указания.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Супервизорский практикум» проводится в третьем семестре в виде устного зачета. Подготовка магистранта к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в течение всего семестра в ходе аудиторных практических занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельного выполнения практических заданий по организации, проведению и протоколированию кратковременной консультативной сессии и первичной психологической консультации.

Оценка на зачете является составной и выставляется по результатам выполнения практических заданий для самостоятельной работы; работы на практических занятиях (степень активности в виде выступлений с сообщениями, участия в групповых супервизиях, дискуссиях; успешность выполнения практических аудиторных заданий, качество самоанализа результатов проделанной работы); устных ответов на контрольные вопросы.

**Список контрольных вопросов к зачету по дисциплине
«Супервизорский практикум»**

<i>Вопрос</i>	<i>Компетенция в соответствии с РПД</i>
1. Понятие и сущность процесса психологической супервизии	ПК-4
2. Цель, предмет и задачи супервизии	ПК-4
3. Виды и формы психологической супервизии	ПК-4
4. Основные этапы психологического консультирования и основные этапы супервизорской сессии	ПК-4
5. Супервизия соответствия консультативных задач и средств их решения	ПК-4
6. Методы беседы и интервью как предмет анализа в психологической супервизии	ПК-4
7. Метод наблюдения и самонаблюдения в консультировании и супервизии	ПК-4
8. Метод активного слушания как предмет анализа в психологической супервизии	ПК-4
9. Типичные ошибки начинающих консультантов	ПК-4
10. Эмпатия, рефлексия, идентификация как средства эффективного психологического консультирования и супервизии	ПК-4
11. Соблюдение принципов и правил психологического консультирования	ПК-4
12. Устаревшие и ошибочные методы психологического консультирования	ПК-4
13. Создание помогающих отношений в супервизии. Навыки поддержания контакта между консультантом и супервизором	ПК-4
14. Правила эффективной обратной связи в супервизии	ПК-4
15. Способность управления чувствами и эмоциональными состояниями в консультировании	ПК-4

16. Перенос и контрперенос в психологическом консультировании и супервизии и предотвращение их негативного влияния	ПК-4
17. Правила организации супервизии	ПК-4
18. Эффективные вопросы в психологической супервизии	ПК-4
19. Составление программы оказания помощи клиенту	ПК-4
20. Методы саморегуляции психолога-консультанта	ПК-4

Критерии оценивания

Во время зачета магистрант представляет обсужденные и проанализированные в ходе групповой супервизии 1) протокол кратковременной консультативной сессии и 2) протокол первичной психологической консультации; дает обобщенный анализ проведенных консультативных сессий по категориям консультативных взаимоотношений, использования психотехник активного и эмпатического слушания, характеру клиентского запроса, выбору индивидуализированной модели консультирования, психотехнического сопровождения по формированию новой модели поведения, наблюдаемым невербальным реакциям, контрпереноса, фокус-анализа, навыков завершения сессии. Преподаватель вправе также задавать дополнительные вопросы по изучаемому курсу.

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры консультативной психологии (протокол № 1 от 09.09. 2022 года).

Автор: профессор кафедры консультативной психологии С.В. Фролова

Протокол кратковременной консультативной сессии (20-30 мин)

Дата _____ время _____ Консультант _____

Клиент _____

(указывается пол, возраст, социальный статус, др. важные сведения, характеризующие клиента. Фамилия, И.О. в целях соблюдения принципа конфиденциальности в учебном протоколе не указываются.)

№ интеракции	Реплики, монологи клиента	Реплики консультанта	Используемые консультантом психотехники	Фиксируемые в ходе наблюдения за клиентом признаки	Впечатления и примечания консультанта

Протокол первичной психологической консультации

Дата _____ время _____ Консультант _____

Клиент _____

(указывается пол, возраст, социальный статус, др. важные сведения, характеризующие клиента. Фамилия, И.О. в целях соблюдения принципа конфиденциальности в учебном протоколе не указываются.)

№ ин-те-рак-ции	Этап кон-сульта-тивной сес-сии	Реплики, монологи клиента	Реплики консультанта	Используемые кон-сультан-том пси-хотехники	Фиксируемые в ходе на-блюдения за клиентом признаки	Впечатления и примечания кон-сультанта