

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дистанционные методы психологического консультирования

Код модуля
1154220(1)

Модуль
Практическая работа в кризисной ситуации

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Вильгельм Анжелика Мартыновна	кандидат психологических наук, доцент	Доцент	общей и социальной психологии

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Вильгельм Анжелика Мартыновна, Доцент, общей и социальной психологии

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Дистанционные методы психологического консультирования

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Дистанционные методы психологического консультирования

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-5 -Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и неврачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности	Д-1 - Демонстрировать умение нестандартно мыслить З-1 - Перечислять основные области психологической практики, сформулировать цели, задачи, специфику организации психологической службы в различных областях профессиональной деятельности З-3 - Характеризовать направления и методы консультирования (индивидуального, группового, семейного, профессионального) П-1 - Анализировать факторы риска дезадаптации, развития	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

клинического психолога	<p>психосоматических расстройств и нарушения поведения</p> <p>П-2 - Обосновывать выбор и реализовывать методики комплексных программ психологических услуг в соответствии с принципами и особенностями современных направлений психологического консультирования и неврачебной психотерапии</p> <p>У-1 - Оценивать потребности целевой аудитории и разрабатывать программы психологических услуг</p> <p>У-2 - Подбирать и использовать методы консультирования и неврачебной психотерапии с учетом нозологической, возрастной, социо-культурной и индивидуально-психологических особенностей клиента и ситуаций, в которой он находится</p>	
------------------------	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,17	100

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
----------------------------	---

Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Основные принципы дистанционного психологического консультирования.

Нормативно-правовая база.

2. Особенности телефонного и интернет-консультирования: преимущества и ограничения; области применения

3. Навыки телефонного консультанта

4. Особенности дистанционного консультирования различных тем (жертвы насилия, суицидальный риск, зависимость и созависимость)

5. Интернет-консультирование: этапы консультирования, техники и методы. Оценка эффективности

6. Телефонное консультирование: этапы консультирования, техники и методы. Оценка эффективности

7. Телефон доверия как частный вид телефонного консультирования

Примерные задания

Составить план беседы при телефонном консультировании (на выбор - возраст, пол, запрос).

Критерии оценивания: ответ изложен грамотно, в специализированных терминах и по существу; соответствие теоретическим моделям и методологическим основам.

Отработка навыка ДПК: упражнение в "тройках". Инструкция: один человек играет роль консультанта, задача которого - успокоить возбуждённого клиента используя рекомендованные приёмы и методы; вторая роль - клиент, который недоволен проведением консультации; третья роль - наблюдателя. Осуждение упражнения.

Критерии оценивания: умение работать в группе; ответ изложен грамотно и корректно, по существу; соответствие теоретическим моделям и методологическим основам; способность оценивания потребности целевой аудитории и навыки подбирать и использовать методы консультирования с учетом возрастной, социо-культурной и индивидуально-психологических особенностей клиента и ситуаций, в которой он находится.

Отработка навыка ДПК: упражнение в "тройках". Цель: развить умение сконцентрироваться, логично и последовательно излагать свои мысли, формирование «чувства времени». Инструкция: предлагается по очереди в течение 1 минуты придумать рассказ по одной из тем (Что такое агрессия; Как управлять конфликтом; Как преодолеть плохое настроение; Преодоление тревожности и др.). Осуждение упражнения.

Критерии оценивания: умение работать в группе; ответ изложен грамотно и корректно, по существу; соответствие теоретическим моделям и методологическим основам; способность оценивания потребности целевой аудитории и навыки подбирать и использовать методы консультирования с учетом возрастной, социо-культурной и индивидуально-психологических особенностей клиента и ситуаций, в которой он находится.

Обработка навыка слушания и обратной связи: «Слепое слушание». Инструкция: пара садятся спиной к друг другу; каждому из них дается по 10 спичек; один из них составляет из 10 спичек фигуру. Его задача - объяснить партнеру, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые они испытывали в ходе задания.

Критерии оценивания: умение работать в группе; ответ изложен грамотно и корректно, по существу; соответствие теоретическим моделям и методологическим основам; способность оценивания потребности целевой аудитории и навыки подбирать и использовать методы консультирования с учетом возрастной, социо-культурной и индивидуально-психологических особенностей клиента и ситуаций, в которой он находится.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Цели и задачи дистанционного консультирования. Принципы проведения дистанционного психологического консультирования.
2. Область применения дистанционного консультирования.
3. Организация консультативной дистанционной беседы.
4. Этапы консультативной беседы: расспрос клиента, психокоррекционное воздействие, завершение беседы.
5. Пятишаговая модель интервью: взаимопонимание и структурирование; контакт с клиентом, психологический комфорт; выяснение цели; выработка альтернативных решений.
6. Основные навыки и профессионально-важные качества психолога-консультанта
7. Ловушки консультирования.
8. Создание доверительной атмосферы. Сбор информации от абонента.
9. Понятие интернет-консультирование. Письменное консультирование и скриботерапия.
10. Анонимность интернет-консультирования. Недостатки интернет-консультирование. Ответственность интернет-консультанта за итог интернет-консультирования.

11. Цели и задачи телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики. Основные принципы работа и этика телефонной помощи.

12. Этапы ведения терапевтической беседы по телефону. Проблема эффективности телефонного консультирования. Условия успешности процесса телефонного консультирования. Ограничения в психологической беседе по телефону. Ошибки телефонного консультирования.

13. Функции ТД

14. Особенности работы на ТД с абонентами-подростками

15. Профилактика эмоционального выгорания консультанта. Особенности супервизионного процесса при ДПК.

Примерные задания

Тест

1. Дистантное или дистанционное консультирование – это

А) непосредственная (очная) встреча клиента с психологом-консультантом;

Б) взаимодействие с клиентом через его родственников;

В) беседа с клиентом на расстоянии, осуществляемая часто с помощью различных технических средств.

2. Выберите из предложенных ниже видов консультирования те, которые можно отнести к дистанционным:

А) консультирование по телефону;

Б) консультирование посредством сети интернет (например, переписка в чате);

В) консультирование по скайпу;

Г) верны все ответы.

3. Какой принцип должен обязательно соблюдаться психологом-консультантом в процессе как очного, так и заочного (дистанционного) варианта психологического консультирования:

А) конфиденциальности;

Б) движение от простого к сложному;

В) согласованности действий;

Г) противоречивости бытия.

4. К Вам обратился за психологической помощью человек, проживающий в другом городе. Какой вид консультирования кажется Вам предпочтительней для него?

А) очный;

Б) заочный (например, по скайпу).

5. Какими преимуществами обладают дистанционные методы консультирования:

А) возможность обращения в любое удобное время;

Б) большой географический охват (возможность обратиться за помощью из другого города, страны);

В) возможность оказания экстренной психологической помощи;

Г) верны все варианты.

6. С какими трудностями обязательно столкнется психолог-консультант, работающий на телефоне доверия:

А) отсутствие невербальной коммуникации с клиентом;

Б) недоверие к консультанту;

В) высокая стоимость услуг.

7. В современном мире дистанционные формы консультирования:

- А) приобретают все большую популярность, наблюдается тенденция к их развитию;
- Б) постепенно исчезают, утрачивается интерес к их использованию.

8. Кто из перечисленных ниже людей, скорее всего, прибегнет к помощи консультантов, работающих на телефоне доверия

- А) человек, который испытывает определенные жизненные трудности, но при этом они не мешают ему вести нормальный образ жизни;
- Б) человек, находящийся в острой кризисной ситуации;
- В) человек, который просто интересующийся различными видами психологической помощи.

9. Длительная работа на телефоне доверия может:

- А) привести к эмоциональному выгоранию специалиста;
- Б) помочь в решении собственных проблем;
- В) способствовать развитию психических заболеваний.

10. К профессионально-важным качествам психолога консультанта телефона доверия относятся:

- А) умение слушать;
- Б) стрессоустойчивость;
- В) способность к сопереживанию;
- Г) верны все ответы.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Виды дистантного консультирования.
2. Этапы консультирования.
3. Скриботерапия.
4. Консультирование по телефону.
5. Интернет-консультирование.
6. Консультирование по телефону доверия.
7. Профессионально-важные качества психолога-консультанта телефона доверия.
8. Основные проблемы клиентов, обращающихся за помощью на телефон доверия.

Примерные задания

Ожидания консультанта и абонента от разговора на телефоне доверия: составить таблицу, в которой перечислены ожидания абонента от обращения на ТД и ожидания консультанта от разговора на ТД.

Критерии оценки: использование навыков обобщения и анализа информации; полнота ответа (от 5 до 10 ожидания); текст изложен грамотно; четкость и грамотность, достоверность формулировок.

Анализ возможных стереотипов и мифов абонента, создающих препятствия в работе на ТД: сформулируйте возможные стереотипы абонента и опровергните их; сформулируйте преимущества консультирования по ТД.

Критерии оценки: использование навыков обобщения и анализа информации; полнота ответа (от 5 до 10 стереотипов); текст изложен грамотно; четкость и грамотность, достоверность формулировок.

Составить чек-лист правил работы на ТД. Дальнейшее обсуждение в группе.

Критерии оценки: использование навыков обобщения и анализа информации; полнота ответа (от 10 до 15 правил); текст изложен грамотно, использованы профессиональные термины и по существу; четкость формулировок.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Виды и направление дистанционного психологического консультирования.
 2. Принципы дистанционного психологического консультирования.
 3. Процесс психологической работы с абонентом
 4. Начало консультативной беседы. Процедура знакомства и установления контакта с абонентом. Приемы установления контакта. Основные ошибки консультанта на этом этапе работы.
 5. Исследование проблемы. Характер взаимодействия на данном этапе. Возможные вопросы для исследования. Основные ошибки консультанта.
 6. Техники снятия эмоционального напряжения в формате ДПК
 7. Формулировка запроса абонента. Основные ошибки на этапе.
 8. Поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации. Задачи стадии. Возможные ошибки консультанта.
 9. Завершение разговора. Возможные варианты окончания встречи.
 10. Консультирование посредством системы Интернет. Виды консультирования через Интернет. Преимущества и недостатки Интернет-консультирования.
 11. Терапия дистантным письмом. Понятие скриботерапии. Преимущества, недостатки и проблемные области данной формы ДПК.
 12. Телефонное консультирование. Телефон доверия как форма работа психолога-консультанта. Основные проблемы клиентов, обращающихся на телефон доверия.
 13. Телефон доверия как форма дистантного консультирования. Основные функции телефона доверия.
 14. Преимущества оказания психологической помощи по телефону доверия.
 15. Недостатки оказания психологической помощи по телефону доверия.
 16. Профессионально-важные качества психолога-консультанта, работающего на телефоне доверия.
 17. Основное содержание деятельности психолога-консультанта телефона доверия.
- Этапы психотерапевтического контакта
18. Особенности работы на ТД с абонентами-подростками
 19. Особенности работы на ТД с абонентами-родителями
 20. Кризисное телефонное консультирование: общий алгоритм.
 21. Особенности работы на ТД с абонентами в агрессивном состоянии

22. Оценка суицидального риска в условиях ТД и алгоритм консультирования
23. Профилактика эмоционального выгорания консультанта. Особенности супервизионного процесса при ДПК.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-5	3-1	Домашняя работа Контрольная работа Практические/семинарские занятия