

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 16.03.2017  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f31

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Кировский государственный медицинский университет»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. ректора Е.Н. Касаткин  
«20» апреля 2017 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психологическое консультирование по телефону и Интернету»**

Специальность 37.05.01 Клиническая психология

Форма обучения очная

Срок освоения ОПОП 5,5 лет

Кафедра Психологии и педагогики

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

- 1) ФГОС ВО по специальности 37.05.01 Клиническая психология, утвержденного Министерством образования и науки РФ «12» сентября 2016 г. протокол № 1181
- 2) Учебного плана по специальности 37.05.01 Клиническая психология, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России «16» декабря 2016 г., протокол № 11.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

Кафедрой психологии и педагогики «24» марта 2017 г. (протокол № 9)

Заведующий кафедрой И.В. Новгородцева

советом социально-экономического факультета «24» марта 2017 г. (протокол № 3)

Председатель Совета социально-экономического  
факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом « 20 » апреля 2017 г. (протокол № 6 )

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

**Разработчики:**

Заведующий кафедрой психологии и педагогики,  
к.п.н., доцент И.В. Новгородцева

**Рецензенты:**

Внутренний рецензент:  
зав. кафедрой гуманитарных и социальных наук  
ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России,  
к.и.н., доцент Л.Г. Сахарова

Внешний рецензент:

заведующая отделением сестринского дела и фельдшерского дела  
Кировского медицинского колледжа, к.п.н. О.В. Бельтюкова

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	5
1.5. Виды профессиональной деятельности	5
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	8
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	8
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	8
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	9
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	9
3.4. Тематический план лекций	9
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	10
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	11
3.7. Лабораторный практикум	11
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	11
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	11
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	11
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	12
4.2.1. Основная литература	12
4.2.2. Дополнительная литература	12
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	12
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	12
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	13
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	13
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
Раздел 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	15

## **Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП**

**1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)** состоит в формировании у студентов целостного представления о способах оказания психологической помощи по телефону и Интернету.

### **1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)**

- сформировать навыки определения целей, задач и программы психологического вмешательства с учетом нозологических, социально-демографических, культуральных и индивидуально-психологических характеристик и в соответствии с задачами профилактики, лечения, реабилитации и развития;
- сформировать навыки проведения психологического вмешательства с использованием индивидуальных, групповых и семейных методов;
- сформировать навыки оценки эффективности психологического вмешательства;
- сформировать навыки консультирования медицинского персонала, работников социальных служб, педагогов, руководителей по вопросам взаимодействия с людьми для создания «терапевтической среды» и оптимального психологического климата;
- сформировать навыки психологического консультирования населения с целью выявления индивидуально-психологических и социально-психологических факторов риска дезадаптации, первичной и вторичной профилактики нервно-психических и психосоматических расстройств;
- провести обзор и анализ психологической литературы по методологическим вопросам психодиагностической, консультативной, коррекционной и психотерапевтической деятельности;
- сформировать навыки теоретического анализа оказания психологической помощи по телефону и Интернету;
- ознакомить с теоретическими подходами к анализу ситуаций по телефону и Интернету;
- ознакомить с техниками и отдельными способами профессиональной помощи клиентам по телефону и Интернету;
- формирование позиции консультанта телефона и Интернета экстренной психологической помощи.

### **1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Психологическое консультирование по телефону и Интернету» относится к блоку Б 1. В Дисциплины вариативной части. Дисциплины по выбору.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплин: «История психологии», «Психология развития и возрастная психология», «Общепсихологический практикум», «Социальная психология», «Психофизиология», «Психология экстремальных ситуаций и состояний».

Является предшествующей для изучения дисциплин: «Психотерапия: теория и практика», «Психологическое консультирование», «Психосоматика».

### **1.4. Объекты профессиональной деятельности**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются:

- человек с трудностями адаптации и самореализации, связанными с его физическим, психологическим, социальным и духовным состоянием, а также системы и процессы охраны, профилактики и восстановления здоровья;
- психологические факторы дезадаптации и развития нервно-психических и психосоматических заболеваний;
- формирование поведения, направленного на поддержание, сохранение, укрепление и восстановление здоровья;
- психологическая диагностика, направленная на решение диагностических и лечебных задач клинической практики и содействия процессам коррекции, развития и адаптации личности;
- психологическое консультирование в рамках профилактического, лечебного и реабилитационного процессов, в кризисных и экстремальных ситуациях, а также в целях содействия процессам развития и адаптации личности;

- психологическая диагностика, направленная на решение диагностических и лечебных задач клинической практики и содействия процессам коррекции, развития и адаптации личности;

- психологическое консультирование в рамках профилактического, лечебного и реабилитационного процессов, в кризисных и экстремальных ситуациях, а также в целях содействия процессам развития и адаптации личности;

- психологическая экспертиза в связи с задачами медико-социальной (трудовой), медико-педагогической, судебно-психологической и военной экспертизы.

### 1.5. Виды профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- консультативная и психотерапевтическая.

### 1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства
			Знать	Уметь	Владеть	
1	2	3	4	5	6	7
1.	ОК – 7	Готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	31. Основы сбора, хранения, поиска, переработки, преобразования, распространения психологической информации, способы системной обработки и наглядного представления данных социально-гуманитарной, психологической литературы, собственных наблюдений	У1. Логически и аргументировано анализировать информацию, публично выступать, вести дискуссию; пользоваться учебной, научной литературой, сетью Интернет для профессиональной деятельности	В1. Грамотно поставленной речью, навыками ведения диалога; технологиями поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет; способностью анализировать и сравнивать полученную научно-психологическую информацию, делать выводы	Тестирование, решение учебных (ситуационных) задач, собеседование
			32. Методы и подходы к гармоничному сосуществованию с людьми	У2. Анализировать свою деятельность и применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции	В2. Навыками рефлексии своей профессиональной деятельности и саморегуляции	
			33. Способы и методы саморазвития и самообразования, возможности развития своего интеллектуально	У3. Самостоятельно овладевать знаниями и навыками применения способов и	В3. Навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к	

			го и общекультурного уровня	методов саморазвития и самообразования в профессиональной деятельности; давать правильную самооценку, выбирать методы и средства развития креативного потенциала	самоанализу и самоконтролю, самообразование и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности	
			37. Принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования	У7. Самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в профессиональной деятельности; оценивать экологические издержки в профессиональной деятельности; давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.	В7. Навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; навыками использования творческого потенциала для врачебной деятельности.	
			38. Способы профессионального самопознания и саморазвития	У8. Использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	В8. Способами учета психологических особенностей личности	
			310. Способы анализа своей деятельности и методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной	У10. Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического	В10. Навыками анализа своей деятельности и применения методов эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации)	

			деятельности и психического состояния	состояния	собственной деятельности и психического состояния	
2.	ПК – 5	Способностью и готовностью определять цели и самостоятельно или в кооперации с коллегами разрабатывать программы психологического вмешательства с учетом нозологических и индивидуально-психологических характеристик, квалифицированно осуществлять клинико-психологическое вмешательство в целях профилактики, лечения, реабилитации и развития	36. Виды психологического вмешательства, принципы разработки программ психологического вмешательства с учетом нозологических и индивидуально-психологических характеристик	У6. Выявлять и анализировать информацию, необходимую для определения целей психологического вмешательства, самостоятельно или в кооперации с коллегами разрабатывать программы вмешательства с учетом нозологических и индивидуально-психологических характеристик	В6. Методом анализа информации, необходимой для определения целей психологического вмешательства, владеть приемами моделирования программ вмешательства с учетом нозологических и индивидуально-психологических характеристик	Тестирование, решение учебных (ситуационных) задач, собеседование

## Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 час.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		№ 5
1	2	3
Аудиторные занятия (всего)	72	72
в том числе:		
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	44	44
Самостоятельная работа (всего)	36	36
в том числе:		
Подготовка к занятиям (ПЗ)	9	9
Подготовка к текущему контролю (ПТК)	9	9
Подготовка к промежуточному контролю (ППК)	9	9
Рефераты	9	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен	
	зачет	+
Общая трудоемкость (часы)	108	108
Зачетные единицы	3	3

### Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

#### 3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	№ компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОК-7 ПК-5	Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь	История развития и современный опыт психологической помощи по телефону за рубежом и в нашей стране. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи. Профессионально значимые качества при подборе консультантов помощи по телефону. Задачи экстренного психологического консультирования. Организация службы помощи по телефону и ее развитие. Базовые навыки психологического консультирования по телефону. Этапы и техники консультирования: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.
2.	ОК-7 ПК-5	Консультирование по Интернету как технология психологической помощи	Содержательные особенности Интернет-консультирования. Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе. Процессуальная специфика Интернет-консультирования. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете. Услуги и процедура получения консультации через Интернет. Преимущества психологической консультации через Интернет. Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете. Виды психологического консультирования через Интернет.

#### 3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Психотерапия: теория и практика	+	+
2.	Психологическое консультирование	+	+
3.	Психосоматика	+	+

#### 3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
1	3	4	6	7	8
1.	Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь	14	22	18	54



2.	Консультирование по Интернету как технология психологической помощи	14	22	18	54
Вид промежуточной аттестации		зачет			+
		экзамен			
ИТОГО:		28	44	36	108

### 3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)
				5 сем.
1	2	3	4	5
1.	1	Теоретические и морально-этические основы оказания психологической помощи по телефону	История развития и современный опыт психологической помощи по телефону за рубежом и в нашей стране. Основные принципы работы по оказанию телефонной помощи. Задачи экстренного психологического консультирования по телефону. Профессионально значимые качества при подборе консультантов помощи по телефону.	4
2.	1	Особенности психологического консультирования по телефону	Организация службы помощи по телефону и ее развитие. Модель обучения консультантов на основе опыта. Феномен «выгорания» у телефонных консультантов. Частные проблемы телефонной помощи.	4
3.	1	Этапы и техники консультирования по телефону	Базовые навыки психологического консультирования по телефону. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Этапы консультирования по телефону: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме. Особенности кризисной интервенции при телефонном консультировании. Особенности работы с темами на телефоне доверия.	6
4.	2	Содержательные особенности Интернет-консультирования	Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе.	4
5.	2	Процессуальная специфика Интернет-консультирования	Услуги и процедура получения консультации через Интернет. Преимущества психологической консультации через Интернет.	4
6.	2	Виды психологического консультирования через Интернет	Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете.	6

## 3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Название тем практических занятий	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час)
				5 сем.
1	2	3	4	5
1.	1	Беседа по телефону	Отработка первичных навыков ведения консультативной беседы по телефону. Тренинг эффективного общения при работе с клиентом, находящимся в состоянии кризиса.	12
2.	1	Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по телефону	Кризисные состояния личности по телефону.	10
3.	2	Беседа по Интернету	Отработка первичных навыков ведения консультативной беседы по Интернету Тренинг эффективного общения при работе с клиентом, находящимся в состоянии кризиса.	12
4.	2	Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по Интернету	Кризисные состояния личности по Интернету.	10
<b>Итого:</b>				<b>44</b>

## 3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1.	5	Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь	Подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю, реферат	18
2.		Консультирование по Интернету как технология психологической помощи	Подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю, реферат	18
<b>ИТОГО:</b>				<b>36</b>

## 3.7. Лабораторный практикум

- не предусмотрено учебным планом.

## 3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

- не предусмотрено учебным планом.

## Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

### 4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- ситуационные задачи;
- методические указания по аудиторной и внеаудиторной работе по изучению дисциплины, авторы: Новгордцева И.В., зав.кафедрой психологии и педагогики, преподаватель кафедры психологии и педагогики Емельянова Е.Н.;
- темы рефератов:
  1. История телефонной психологической помощи за рубежом.
  2. Характеристика деятельности Международной федерации служб неотложной телефонной помощи: этика, цели, принципы, методы.
  3. История телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе.
  4. История телефонной психологической помощи в России.
  5. Основные принципы работы и этика телефонной помощи.
  6. Модель обучения консультантов по телефону.
  7. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов.
  8. Рекламная деятельность служб неотложной психологической телефонной помощи.
  9. Психотехнические аспекты телефонного психологического консультирования.
  10. Пространство телефонного диалога.
  11. Киберпространство и перспективы психологического консультирования в сети.
  12. История консультирования в киберпространстве.
  13. Виды кибертерапии.
  14. Интернет-консультирование: техники и процесс.
  15. Характеристики клиента, необходимые для эффективной коммуникации онлайн.
  16. Характеристики терапевта, необходимые для эффективной коммуникации онлайн.

### 4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### 4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Клиническая психология: учебник для вузов	под ред. Б.Д. Карвасарского	М.: Академия, 2014	12	-

#### 4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Прикладные психологические технологии [Электронный ресурс]: коллективная монография	Кораблина Е. П. и др.	СПб.: РГПУ им. Герцена, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»)	-	+

#### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Научная электронная библиотека e-library. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>;
- ЭБС «Университетская библиотека». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>;
- Электронно-библиотечная система: <http://www.studmedlib.ru/>.
- ЭБС «Университетская библиотека». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>
- Журнал практической психологии и психоанализа <http://psyjournal.ru/special-themes>
- Журнал психиатрия, психотерапия и клиническая психология <http://psihea.recipe.by/ru/?editions>
- Экстренная допсихологическая помощь. Практическое пособие. [http://www.mchs.gov.ru/upload/site1/document\\_file/i1gc4YohEZ.pdf](http://www.mchs.gov.ru/upload/site1/document_file/i1gc4YohEZ.pdf)
- Психологическая подготовка Настольная книга психолога МЧС России / Под общей редакцией Шойгу Ю.С. - Центр экстренной психологической помощи МЧС России <https://studfiles.net/preview/5675513/>
- Интернет-служба экстренной психологической помощи МЧС России <http://www.psi.mchs.gov.ru/p/board>
- Попова Р.Р. Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях: Учебное пособие.–Казань: Издательство Казанского ун-та, 2013. [http://www.al24.ru/wp-content/uploads/2015/02/%D0%BF%D0%BE%D0%BF\\_1.pdf](http://www.al24.ru/wp-content/uploads/2015/02/%D0%BF%D0%BE%D0%BF_1.pdf)

#### 4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются: презентации, слайд-лекции.

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),
2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).
4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)
5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),
7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 23.06.16 г., лицензии 217\611-MA\05\2016 (срок действия – 1 год),
8. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки).

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
- 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
- 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovvgma.ru/>.
- 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>

7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

#### 4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – корпус 1, каб. № 216, 313, 315;
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа – корпус 1, каб. № 216, 313, 315;
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций – корпус 1, каб. № 216, 313, 315;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации – корпус 1, каб. № 216, 313, 315;
- помещения для самостоятельной работы – корпус 1, каб. № 216, 313, 315;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – корпус 1, каб. № 216, 313, 315.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

#### Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу (подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю, реферат).

Основное учебное время выделяется на аудиторную работу.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по темам практических занятий.

##### Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении тем:

- «Теоретические и морально-этические основы оказания психологической помощи по телефону»;
- «Этапы и техники консультирования по телефону»;
- «Содержательные особенности Интернет-консультирования»;
- «Процессуальная специфика Интернет-консультирования»;
- «Виды психологического консультирования через Интернет».

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

**Лекция-дискуссия.** Обсуждение вопросов, проблем рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы. Рекомендуются использовать при изучении темы: «Особенности психологического консультирования по телефону». Важной характеристикой дискуссии, отличающей ее от других методов, является аргументированность. Обсуждая дискуссионную проблему, каждая сторона, оппонировав мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Отличительной чертой дискуссии выступает отсутствие тезиса и наличие в качестве объединяющего начала темы.

#### **Практические занятия:**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области клинической психологии.

Практические занятия проводятся в виде собеседований, обсуждений, решения ситуационных задач, тестовых заданий.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций и докладов.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- тренинг – при изучении тем «Беседа по телефону», «Беседа по Интернету»;
- практикум – при изучении тем «Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по телефону», «Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по Интернету».

#### **Самостоятельная работа:**

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Психологическое консультирование по телефону и Интернету» и включает подготовку к занятиям, написание рефератов, подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Психологическое консультирование по телефону и Интернету» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся (под контролем преподавателя) самостоятельно оформляют рефераты и представляют их на занятиях. Написание реферата способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, способствует формированию психологического мышления. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность. Обучение способствует воспитанию у обучающихся навыков общения с пациентами (клиентами) с учетом этико-деонтологических особенностей патологии и пациентов (клиентов). Самостоятельная работа с пациентами (клиентами) способствует формированию должного с этической стороны поведения, аккуратности, дисциплинированности.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса в ходе занятий, решения типовых ситуационных задач, тестового контроля, рефератов.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля, проверки практических умений, решения ситуационных задач.

### **Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

#### **Раздел 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания.
2. Базы учебных заданий.
3. Методического оснащения оценочных процедур.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине представлен в приложении Б.

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Кировский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра психологии и педагогики

Приложение А к рабочей программе дисциплины (модуля)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)  
«Психологическое консультирование по телефону и Интернету»

Специальность 37.05.01 Клиническая психология  
(очная форма обучения)

**Раздел 1. Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь.**

**Тема 1.1: Беседа по телефону.**

**Цель:** способствовать формированию представлений об особенностях психологической помощи по телефону.

**Задачи:**

1. Рассмотреть организацию службы помощи по телефону.
2. Рассмотреть проблемы оказания психологической помощи по телефону.

**Обучающийся должен знать:**

до изучения темы: психологию общения и конфликтологию;  
после изучения темы: у студента должно быть сформировано представление о значимости оказания психологической помощи по телефону.

**Обучающийся должен уметь:** применять техники активного и эмпатического слушания, основные принципы работы по оказанию телефонной помощи.

**Обучающийся должен владеть:** навыками приложения задач экстренного психологического консультирования по телефону.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. История развития и современный опыт психологической помощи по телефону за рубежом и в нашей стране.
2. Основные принципы работы по оказанию психологической помощи по телефону.
3. Организация службы помощи по телефону ее развитие.
4. Задачи экстренного психологического консультирования по телефону.
5. Профессионально значимые качества при подборе консультантов помощи по телефону.
6. Модель обучения консультантов на основе опыта.
7. Феномен «выгорания» консультантов по телефону.
8. Частные проблемы оказания психологической помощи по телефону.

**2. Практическая работа.**

1. Сымитировать проблемный звонок или текстовый запрос по интернету с членами академической группы с применением изученных на занятии принципов работы по оказанию психологической помощи по телефону.

2. Рефераты, презентации.

**3. Решить ситуационные задачи.**

Задача № 1.

Цель: выявление понимания алгоритма действий.

На телефон доверия в пятницу 16:00 поступил звонок от женщины, которая назвалась Аллой. Алла сообщила о том, что она закрылась в ванной, так как пьяный муж ее ударил по щеке, и она боится за свою жизнь. Алла спрашивает, что ей делать?

Задание: Ваши действия в первую очередь:

Ответ: Спросите адрес местонахождения.



- 1) Позвоните в полицию и сообщите о происходящем.
- 2) Останетесь на линии и будете сопровождать абонента.
- 3) Спросите, сколько ей лет.

Задача № 2.

Цель: выявление знаний о кризисе горя и алгоритме действий специалиста.

На телефон доверия поступил звонок от мужчины 62 лет, который сообщил о том, что его жена погибла в дорожно-транспортном происшествии. Похороны прошли месяц назад, а боль утраты не утихает, жизнь не налаживается. Мужчина спрашивает о том, как ему жить дальше?

Задание: Сообщите алгоритм действий:

Ответ:

- 1) Спросите, как зовут абонента.
- 2) Займетесь поиском и активацией ресурсов.

Задача № 3.

Рассмотреть предложенные ситуации с позиции клинического психолога, консультанта телефона доверия. Выразить личное мнение по поводу. Составьте ход ведения консультации. Заполнить протокол ведения консультации. Предложить выход из сложившейся ситуации.

3.1.

Вторник, 15:30.

Звонит Юлия Сергеевна. Она обеспокоена тем, что ее 14-летний племянник в течение последних двух недель перестал посещать школу, выходить из дома, отвечать на вопросы домашних. Большую часть времени Алексей лежит, отвернувшись к стене. Возможно, у него что-то произошло, но говорить об этом он отказывается.

Как быть? Что с Алексеем?

3.2.

Четверг, 19:25.

Обратился отец двух детей – мальчика 13 лет и девочки 6 лет, который хотел бы понять причины жестокости своего сына. Сын проявлял агрессию по отношению к менее сильным, чем он, детям и животным. В ходе разговора выяснилось, что сами родители практиковали физическое и психическое насилие по отношению к своим детям. Особенно сильно страдал мальчик. Родители били его, обманывали, запирали одного в квартире, унижали, постоянно ругали, используя бранные слова. Отец не связывал родительское насилие по отношению к сыну с агрессией мальчика. Из разговора с консультантом отцу стало понятно, насколько несчастным и отвергнутым чувствовал себя его сын.

3.3.

Воскресение, 20:50.

Звонит мать 15-летней дочери. Ее беспокоит, что дочь стала дружить с «уличной компанией», поздно приходит домой, начала курить, грубо и неуважительно разговаривает с домашними. Подростки постоянно собираются в подвале, выпивают и курят там. Дочь уже несколько раз не ночевала дома. Как «повлиять» на дочь? Как понять, что с ней происходит? Ведь доверительных отношений между ними давно нет...

3.4.

Здравствуй, мне 13 лет, мне нравится один мальчик. Что мне делать?

3.5.

Очень хочется иметь дома кошку, а мама с папой не разрешают. Они не верят мне, когда я говорю, что сам буду за ней ухаживать.

Как убедить их?

3.6.

Я получил двойку за контрольную и боюсь сказать об этом дома: меня сильно накажут.

Как теперь быть?

3.7.

Я поссорился с другом, а теперь очень переживаю.

Как с ним можно помириться?

3.8.

Март, среда, 16:10.

Звонит руководительница 11 класса с просьбой помочь одной из учениц, состояние которой вызывает у нее тревогу. Неделю назад ученик того же класса покончил с собой. Надя дружила с ним, и теперь, судя по всему, обвиняет себя в том, что не сумела предотвратить этот его шаг. Она очень подавлена и отказывается говорить о себе с классной руководительницей, хотя раньше доверяла ей. Похоже, что Надя сейчас замкнулась ото всех: она считает, что и друзья, и родители, и знакомые обвиняют ее. Учительница опасается за жизнь девочки.

Задача 4.

Цель: выявление знаний о восприятии и интерпретации ситуации у подростков.

За помощью к интернет-консультанту обратилась девушка, которая утверждала, что ни один юноша не обращает на нее внимания.

Задание: Как называется процесс восприятия ситуации.

Ответ: склонность к генерализации.

Задача 5.

Цель: выявить знания о ситуационно-личностных реакциях в детском и подростковом возрасте.

Задание: Отметьте, какие формы личностных реакций более свойственны для детского возрастного периода, а какие для подросткового возрастного периода:

- 1) реакция имитации;
- 2) реакция эмансипации;
- 3) реакция, связанная с усиленным вниманием к своему внутреннему миру;
- 4) реакция оппозиции;
- 5) реакция компенсации;
- 6) реакции – увлечения (хобби-реакции);
- 7) реакция группирования со сверстниками;
- 8) реакция отказа.

Задача 6.

Цель: выявить знания об этике консультанта.

На телефоне доверия раздается звонок. Консультант в это время решил покинуть рабочее место и выпить чай, в результате чего абонентский сигнал был активирован через 7 прозвонов.

Задание: Действия консультанта.

Ответ: Извиниться перед абонентом.

**2) Игра. Тема (проблема):** Коммуникация.

1. Концепция игры: Общение абонента и специалиста по заданной теме. Абонент и специалист садятся на стулья спиной друг другу. У каждого в руках карта у специалиста действующая, а у абонента в зеркальном отражении. Сложность в том, что игроки не знают о наличии разных карт.

2. Роли:

Абонент.

Специалист.

3. Ожидаемый (е) результат (ы): Развитие конфликтной ситуации. Стресс. Претензии. Поиск конструктивного решения для достижения результата.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Что предполагает в работе консультанта по телефону семейно-ориентированный подход?

2. На каких принципах осуществляет работу служба ранней психологической помощи по телефону?

3. Сформулируйте цель работы службы (отдела) ранней психологической помощи по телефону.

4. Определите базовый круг задач, решаемый службой (отделом) ранней помощи.

5. Перечислите показания для направления семьи с ребенком от рождения до трех - четырех лет в службу (отдел) ранней помощи?

6. Сформулируйте примерное штатное расписание.
7. Что представляет собой модель обучения консультантов на основе опыта?
8. Что такое феномен «выгорания» консультантов по телефону?
9. Перечислите частые проблемы обращения клиентов за психологической помощью по телефону.
10. Что такое движения «Самаритяне»?
11. Сформулируйте основную цель деятельности центров.
12. Опишите основные принципы работы консультанта по телефону.
13. Задачи экстренного психологического консультирования по телефону.
14. Перечислите профессионально-важные качества консультанта по телефону по Н.Н. Обозову.

### 3) Подготовить рефераты.

Темы:

- История телефонной психологической помощи за рубежом
- Характеристика деятельности Международной федерации служб неотложной телефонной помощи: этика, цели, принципы, методы
- История телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе
- История телефонной психологической помощи в России
- Основные принципы работы и этика телефонной помощи
- Работа центров по оказанию психологической помощи по телефону в России.

### Рекомендуемая литература:

#### Основная:

1. Клиническая психология: учебник для вузов / под ред. Б.Д. Карвасарского. – М.: Академия, 2014.

#### Дополнительная:

2. Кораблина Е. П. и др. Прикладные психологические технологии [Электронный ресурс]: коллективная монография. – СПб.: РГПУ им. Герцена, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

## Раздел 1. Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь.

### Тема 1.2: Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по телефону.

**Цель:** способствовать формированию представлений об этапах и техниках консультирования по телефону.

**Задачи:** сформировать представления об этапах и техниках психологического консультирования по телефону.

#### Обучающийся должен знать:

до изучения темы: значимость оказания психологической помощи по телефону;  
после изучения темы: логику телефонной беседы.

#### Обучающийся должен уметь:

до изучения темы: профилактику феномена «выгорания» консультантов по телефону;  
после изучения темы: применять техники консультирования по телефону.

**Обучающийся должен владеть:** навыками приложения задач в определении этапов психологического консультирования по телефону.

#### Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

##### 1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Базовые навыки психологического консультирования по телефону.
2. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования.
3. Этапы консультирования по телефону: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.
4. Особенности кризисной интервенции при консультировании по телефону.
5. Особенности работы с темами на телефоне доверия.

## 2. Практическая работа.

1) Определить трудности при работе с абонентом во время подготовки и участия в игре-упражнении «Психологическое консультирование по телефону».

2) Абонент: Молодой человек, 23 года, собирается выпрыгнуть из окна. Его обвинили в растрате крупной суммы денег. Он виновен, но у него были сообщники, которые сумели выйти из ситуации «сухими». Нет денег, чтобы вернуть долг и ему грозит тюремное заключение. Не женат, детей нет, живет вместе с родителями, при этом отношения с отцом не сложились. По характеру импульсивен, общителен, однако, иногда проявляет агрессию (чаще всего вербальную) по отношению к окружающим. Находится в состоянии легкого алкогольного опьянения.

Задание: Определите состояние абонента.

3) Абонент: Мужчина, 40 лет, угрожает застрелиться. После краха компании, которую он возглавлял, от него ушла жена и забрала с собой детей, в том круге, где он привык общаться, ему стало некомфортно, он почувствовал себя в безвыходной ситуации. Временами угрожает окружающим, с целью отомстить всем за то, что с ним приключилось. По характеру энергичен, напорист, достаточно общителен, но близких друзей не много. Имеет привычку обвинять окружающих и ситуацию в своих неудачах.

Задание: Определите поведение абонента.

4) За психологической помощью обратился мужчина, который в ходе беседы признался, что намерен убить человека. Он продумал план и обстоятельства преступления.

Задание: Оцените состояние клиента.

5) За психологической помощью обратился подросток, который предъявляет жалобы на то, что родители запрещают ему общаться со сверстниками. Не отпускают на улицу погулять.

Задание: Предположите причину депривации подростка.

6) Абонент: Аня М, 14 лет. Девочка обратилась к психологу самостоятельно с жалобой на трудности общения с подругами и мальчиком. Из беседы с девочкой выяснилось, что у нее часто (иногда несколько раз в день) меняется настроение. Она часто плачет, обижается в ответ на любые изменения тона подруги, нерегулярные телефонные звонки мальчика. Эти колебания настроения продолжаются и дома, в зависимости от отношений с родителями и младшим братом, прослушанной музыки, просмотренной телепрограммы и т. д. Успеваемость в школе хорошая, но неровная, так как выполнение заданий зависит от настроения.

Задание: Что можно порекомендовать?

7) Абонент: на телефон доверия обратилась мать Ирины Ю., 13 лет с жалобой на нарушение поведения у дочери – поздние возвращения домой, общение с неизвестными маме друзьями. Девочка родилась своевременно, росла и развивалась нормально. В детстве легко адаптировалась к детям, коллективу, охотно посещала детский сад с 3 лет. В школе в начальных классах успевала на отлично, теперь на «4» и «5». Постоянно участвует в различных кружках, секциях. В последнее время занимается в секции водного туризма. Мать не одобряет этого увлечения, считает, что девочка могла бы заняться чем-то более спокойным: шитьем, вязанием и т. д.

Задание: Что можно порекомендовать маме Ирины Ю.?

8) Абонент: на интернет сайт психологического центра обратился Игорь Ч., 15 лет, который сообщил о том, что 5 дней назад он поступил на стационарное лечение в связи с отравлением большой дозой клофелина.

Задание: Определите состояние клиента.

9) Абонент: Он иногда не ночует дома. Когда и бывает дома, то очень мало спит (3 – 4 часа в сутки), школу не посещает. Из дома стали пропадать деньги, вещи. Грубит, выгоняет всех из своей комнаты. В последнее время отец заметил, что мальчик сильно похудел, хотя ел даже больше обычного. Часто приходит домой в возбужденном состоянии, быстро двигается, говорит. Несколько раз заявлял матери: «Я умею взглядом передвигать предметы, останавливать машины». До последнего года мальчик регулярно посещал школу, занимался на «4» и «5», быстро уставал, жаловался на головные боли. Друзей было мало. Год назад семья переехала в другой район, и у Сергея появились какие-то «друзья», с которыми он не знакомит родителей.

Задание: Какие возможны заболевания?

10) На телефон доверия поступил звонок от Ани Б., которая сообщила о том, то ее одноклассница Катя В., 12 лет попала в детприемник. Доставлена с вокзала. «Путешествует» в

течение последних двух лет. За это время успела побывать во многих городах страны. В ходе беседы установлено, что у нее есть оба родителя, младшая сестра. Родители относятся к Кате доброжелательно, раньше ругали за побеги, наказывали, теперь только жалеют. Когда девочка посещает школу, то успевает там удовлетворительно. Интервалы между побегами составляют 2 – 2,5 мес. В этот период девочка хорошо учится, помогает по дому. Затем, со слов Ани Б., Катя В. испытывает сильнейшую скуку, безразличие ко всему, желание убежать. Может некоторое время противостоять этому желанию, но не долго. Убегает обычно одна, без каких-либо провоцирующих событий. После «путешествия» может вернуться домой сама.

11) На консультацию по телефону доверия обратилась мать подростка (Андрей С., 15 лет) с жалобой на изменения в поведении сына. Он не выходит гулять на улицу (посещает только школу), практически не общается с друзьями, отрастил длинные волосы, часами смотрит на себя в зеркало, рассматривает свои старые фотографии.

Задание: В чем причины нарушений поведения подростка?

12) Рефераты, презентации.

Темы:

- Модель обучения консультантов по телефону
- Феномен «сгорания» у телефонных консультантов
- Рекламная деятельность служб неотложной психологической телефонной помощи
- Психотехнические аспекты телефонного психологического консультирования.
- Пространство телефонного диалога.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Базовые навыки психологического консультирования по телефону.

2. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования.

3. Этапы консультирования по телефону: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.

4. Особенности кризисной интервенции при консультировании по телефону.

5. Особенности работы с темами на телефоне доверия.

3) *Подготовить рефераты.*

Рефераты, презентации. Темы:

- Модель обучения консультантов по телефону
- Феномен «сгорания» у телефонных консультантов
- Рекламная деятельность служб неотложной психологической телефонной помощи
- Психотехнические аспекты телефонного психологического консультирования.
- Пространство телефонного диалога.

**Рекомендуемая литература:**

**Основная:**

1. Клиническая психология: учебник для вузов / под ред. Б.Д. Карвасарского. – М.: Академия, 2014.

**Дополнительная:**

2. Кораблина Е. П. и др. Прикладные психологические технологии [Электронный ресурс]: коллективная монография. – СПб.: РГПУ им. Герцена, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

**Раздел 2. Консультирование по Интернету как технология психологической помощи.**

**Тема 2.1: Беседа по Интернету.**

**Цель:** способствовать формированию представлений о процессуальной специфике Интернет-консультирования.

**Задачи:** сформировать представления о процессуальной специфике Интернет-консультирования.

**Обучающийся должен знать:**

до изучения темы: логику телефонной беседы;

после изучения темы: понятия психологического консультирования по Интернету.

**Обучающийся должен уметь:**

до изучения темы: применять техники консультирования по телефону;

после изучения темы: применять некоторые Интернет-технологии.

**Обучающийся должен владеть:** навыками применения Интернет-технологий.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:****1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. Понятия психологического консультирования в Интернете.

2. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе.

3. Услуги и процедура получения консультации через Интернет.

4. Понятие и отличительные особенности консультирования по Интернету.

5. Преимущества психологической консультации через Интернет.

6. Что такое базовые навыки психологического консультирования по телефону?

7. Сформулируйте логику телефонной беседы, изменения схемы консультирования.

8. Перечислите этапы консультирования по телефону и интернету: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.

9. Назовите особенности кризисной интервенции при консультировании по телефону.

10. Определите особенности работы с темами на телефоне доверия.

11. Каким образом клиент может получить услуги Интернет-консультирования.

12. В чем заключаются преимущества психологической консультации через Интернет

**2. Практическая работа.**

1) Определить трудности при работе с абонентом во время подготовки и участия в игре-упражнении «Психологическое консультирование по Интернету».

2) Рефераты, презентации.

Темы:

- Киберпространство и перспективы психологического консультирования в сети.

- История консультирования в киберпространстве.

3) Игра-упражнение «Трудный абонент».

**3. Решить ситуационные задачи.**

1) Задача

Цель: выявление знаний о восприятии и интерпретации ситуации у подростков.

За помощью к интернет-консультанту обратилась девушка, которая утверждала, что ни один юноша не обращает на нее внимания.

Задание: Как называется процесс восприятия ситуации:

2) Задача

Цель: определить тактику психологической поддержки.

На приём к психологу (интернет консультирование) обратилась женщина (Анна 21 год), которая вынуждена проживать в семье мужа, где ей совсем не рады. Анна предъявляет жалобы на то, что ей постоянно делают замечания. А так же, контролируют, «учат жить», «придираются». В последнее время свекровь со своими родственниками настоятельно рекомендовала мужу (Олег) «задуматься над поведением своей жены». Анна сообщает, что сутки назад Олег пришёл домой выпивший, нанёс ей удар кулаком по лицу, от которого она упала на пол в коридоре. Изнасиловал.

Задание: Какова тактика психологической поддержки?

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Понятия психологического консультирования в Интернете.

2. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе.

3. Услуги и процедура получения консультации через Интернет.

4. Понятие и отличительные особенности консультирования по Интернету.

5. Преимущества психологической консультации через Интернет.

6. Что такое базовые навыки психологического консультирования по телефону?

7. Сформулируйте логику телефонной беседы, изменения схемы консультирования.

8. Перечислите этапы консультирования по телефону и интернету: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.

9. Назовите особенности кризисной интервенции при консультировании по телефону.

10. Определите особенности работы с темами на телефоне доверия.

11. Каким образом клиент может получить услуги Интернет-консультирования.

12. В чем заключаются преимущества психологической консультации через Интернет.

3) *Подготовить рефераты.*

Рефераты, презентации. Темы:

- Киберпространство и перспективы психологического консультирования в сети.

- История консультирования в киберпространстве.

**Рекомендуемая литература:**

**Основная:**

1. Клиническая психология: учебник для вузов / под ред. Б.Д. Карвасарского. – М.: Академия, 2014.

**Дополнительная:**

2. Кораблина Е. П. и др. Прикладные психологические технологии [Электронный ресурс]: коллективная монография. – СПб.: РГПУ им. Герцена, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

## **Раздел 2. Консультирование по Интернету как технология психологической помощи.**

**Тема 2.2: Методы, направленные на работу с кризисным состоянием личности по Интернету.**

**Цель:** способствовать формированию представлений о видах психологического консультирования через Интернет.

**Задачи:** сформировать представления о технологических вариантах (приемы), модели и способы оказания психологической помощи в Интернете.

**Обучающийся должен знать:**

до изучения темы: основы процессуальной специфики Интернет-консультирования;

после изучения темы: виды психологического консультирования через Интернет.

**Обучающийся должен уметь:**

до изучения темы: применять на практике варианты интернет-взаимодействия с клиентами; после изучения темы: применять на практике виды психологического консультирования через Интернет.

**Обучающийся должен владеть:** навыками приложения задач в области применения видов психологического консультирования через Интернет.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**1. Ответить на вопросы по теме занятия.**

1. Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете.

2. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете

**2. Практическая работа.**

Рефераты, презентации.

Темы:

- Виды кибертерапии

- Интернет-консультирование: техники и процесс

- Характеристики клиента, необходимые для эффективной коммуникации онлайн

- Характеристики терапевта, необходимые для эффективной коммуникации онлайн.

### 3. Решить ситуационные задачи.

Разбор задач.

Задача 1.

Цель: выявление понимания сущности этапов консультирования по телефону или интернету.

Задание: Обратившийся за помощью клиент, получает психологическую помощь по телефону или интернету в следующей последовательности.

Задача 2.

Цель: выявление понимания ведущих систем восприятия мира у абонентов.

Мужчина, 35 лет. Сложности с устройством на работу.

Абонент: Мне ужасно не повезло в жизни... Работы нет... Семья распалась... Ощущение потерянности.

Задание: Предположите репрезентативную систему:

Задача 3.

Цель: выявление понимания ведущих систем восприятия мира у абонентов.

Абонент: Мужчина средних лет. Вчера начальник мне намекнул, что я не прав. Понимаете? Я снова не прав. Опять будет орать. Ощущение такое, что он нашел себе жертву в моем лице! Сколько можно! Достала меня такая жизнь. Всё надоело. Пора кончать.

Задание: Предположите репрезентативную систему:

#### **Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете.

2. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете

3) *Подготовить рефераты.*

Рефераты, презентации. Темы:

- Виды кибертерапии

- Интернет-консультирование: техники и процесс

- Характеристики клиента, необходимые для эффективной коммуникации онлайн

- Характеристики терапевта, необходимые для эффективной коммуникации онлайн.

#### **Рекомендуемая литература:**

##### **Основная:**

1. Клиническая психология: учебник для вузов / под ред. Б.Д. Карвасарского. – М.: Академия, 2014.

##### **Дополнительная:**

2. Кораблина Е. П. и др. Прикладные психологические технологии [Электронный ресурс]: коллективная монография. – СПб.: РГПУ им. Герцена, 2015 (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

Составитель:  / О.А. Скрыбина

Зав. кафедрой  /И.В. Новгородцева/



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кировский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра психологии и педагогики

Приложение Б к рабочей программе дисциплины (модуля)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

«Психологическое консультирование по телефону и Интернету»

Специальность 37.05.01 Клиническая психология (очная форма обучения)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируются компетенции	Номер семестра, в котором формируются компетенции
		Знать	Уметь	Владеть		
ОК-7	Готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	31. Основы сбора, хранения, поиска, переработки, презентации, распространения, использования психологической информации, способы системной обработки и наглядного представления данных ставления данных социально-гуманитарной, психологической литературы, собственных наблюдений	У1. Логически и аргументировано анализировать информацию, публично выступать, вести дискуссии, пользоваться учебной литературой, сетью Интернет для профессиональной деятельности	В1. Грамотно поставленной задачей, навыками ведения диалога, технологиями поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет, способностью анализировать и сравнивать научно-психологическую информацию, делать выводы	Раздел 1. Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь	5
		У2. Анализировать свою деятельность и применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции	В2. Навыками рефлексии своей профессиональной деятельности и саморегуляции			
		У3. Самостоятельно овладевать знаниями и навыками применения методов и возможностей развития своего интелекта	В3. Навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд, способно-			

		37. Принципы планирования личного времени, способы и методы саморазвития и самообразования	У7. Самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в профессиональной деятельности, оценивать экологические издержки в профессиональной деятельности, давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития личности и устранения недостатков	В7. Навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; способностью к самонадзору и самоконтролю, к самоообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности		
		38. Способы профессионального самопознания и саморазвития	У8. Использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	В8. Способами учета психологических особенностей личности		
		39. Способы анализа своей деятельности и методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния	У10. Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния	В10. Навыками анализа своей деятельности и применения методов эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния		

ПК-5	способность и готовностью определять цели и самостоятельно в сотрудничестве с коллегами разрабатывать программы психологического вмешательства с учетом особенностей и индивидуальных характеристик психологических характеристик	У6. Выявлять и анализировать информацию, необходимую для определения целей психологического вмешательства, самостоятельно или в сотрудничестве с коллегами разрабатывать программы психологического вмешательства с учетом особенностей и индивидуальных характеристик психологических характеристик	У6. Методом анализа информации, необходимой для определения целей психологического вмешательства, владеет приемами моделирования программы вмешательства с учетом особенностей и индивидуальных психологических характеристик	Раздел 1. Телефонное консультирование как экспресс-психологическая помощь Раздел 2. Консультирование по Интернету как технология психологической помощи	5 семестр
------	---	--	---	--	-----------

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания			Оценочное средство
	Неудовлетворительно/ не зачтено	Хорошо/ зачтено	Отлично/ зачтено	
Знать	Не знает основы сбора, хранения, поиска, переработки, преобразования, распространения психологической информации, способы системной обработки и наглядного представления данных социально-гуманитарной, психологической литературы, собственных наблюдений, допускает существенные	Знает основы сбора, хранения, поиска, переработки, преобразования, распространения психологической информации, способы системной обработки и наглядного представления данных социально-гуманитарной, психологической литературы, собственных наблюдений, допускает ошибки	Знает основы сбора, хранения, поиска, переработки, преобразования, распространения психологической информации, способы системной обработки и наглядного представления данных социально-гуманитарной, психологической литературы, собственных наблюдений, допускает ошибки	Тестирование, решение учебных задач, собеседование

Уметь	Не умеет логически анализировано формацию, публицистически выступать, вести учебной, научной литературы, сетью Интернет для профессиональной деятельности	Частично освоено умение логически и аргументировано анализировать информацию, публицистически выступать, вести учебной, научной литературы, сетью Интернет для профессиональной деятельности	Правильно использует умение логически и аргументировано анализировать информацию, публицистически выступать, вести учебной, научной литературы, сетью Интернет для профессиональной деятельности, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение логически и аргументировано анализировать информацию, публицистически выступать, вести учебной, научной литературы, сетью Интернет для профессиональной деятельности	Тестирование, решение учебных задач, собеседование
Владеть	Не владеет навыками грамотной постановки диалога, техникой поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет; способность анализировать полученную научно-психологическую информацию, делать выводы	Не полностью владеет навыками грамотно поставленной речи, навыками ведения диалога, техникой поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет; способность анализировать полученную научно-психологическую информацию, делать выводы	Способен использовать навыки грамотно поставленной речи, навыками ведения диалога, техникой поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет; способность анализировать полученную научно-психологическую информацию, делать выводы	Владеет навыками грамотно поставленной речи, навыками ведения диалога, техникой поиска информации в библиотечных системах и сети Интернет; способность анализировать и сравнивать полученную научно-психологическую информацию, делать выводы	Тестирование, решение учебных задач, собеседование
Знать	Не знает методы и подходы к гармоничному существованию с людьми	Не в полном объеме знает методы и подходы к гармоничному существованию с людьми, допускает существенные ошибки	ОК-7 (2) Знает основные методы и подходы к гармоничному существованию с людьми, допускает ошибки	Знает основные методы и подходы к гармоничному существованию с людьми	Тестирование, решение учебных задач, собеседование
Уметь	Не умеет анализировать свою деятельность и применять эмоциональной и когнитивной регуляции	Частично освоено умение анализировать свою деятельность и применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции	Правильно использует умение анализировать свою деятельность и применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение анализировать свою деятельность и применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции	Тестирование, решение учебных задач, собеседование
Владеть	Не владеет навыками рефлексии своей профессиональной	Не полностью владеет навыками рефлексии своей профессиональной	Способен использовать навыки рефлексии своей профессиональной	Владеет навыками рефлексии своей профессиональной	Тестирование, решение учебных задач, собеседование



					онных) задач, со- беседова- ние
Уметь	Не умеет использо- вать психологи- ческие знания в про- цессе личностного и профессионального ро- ста	Частично освоено умение использовать психологические знания в процессе личностного и про- фессионального ро- ста	Правильно исполь- зует умение ис- пользовать психо- логические знания в процессе личност- ного и профессио- нального роста, до- пускает ошибки	Самостоятельно использует уме- ние использо- вать психологи- ческие знания в процессе лич- ностного и про- фессионального роста	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
Владеть	Не владеет спосо- бами учета психо- логических особен- ностей личности	Не полностью владе- ет способами учета психологических особенностей лич- ности	Способен исполь- зовать способы уче- та психологических особенностей лич- ности	Владеет спосо- бами учета пси- хологических особенностей личности	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
<b>ОК-7 (10)</b>					
Знать	Не знает способы анализа своей дея- тельности и методы эмоциональной и когнитивной регу- ляции (для оптими- зации) собственной деятельности и пси- хического состоя- ния	Не в полном объеме знает способы анали- за своей деятельно- сти и методы эмоци- ональной и когни- тивной регуляции (для оптимизации) собственной дея- тельности и психиче- ского состояния	Знает способы ана- лиза своей деятель- ности и методы эмоциональной и когнитивной регу- ляции (для оптими- зации) собственной деятельности и пси- хического состоя- ния	Знает способы анализа своей деятельности и методы эмоци- ональной и ко- гнитивной регу- ляции (для опти- мизации) соб- ственной дея- тельности и психического состояния	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
Уметь	Не умеет применять методы эмоцио- нальной и когни- тивной регуляции (для оптимизации) собственной дея- тельности и психи- ческого состояния	Частично освоено умение применять методы эмоциональ- ной и когнитивной регуляции (для оп- тимизации) соб- ственной деятельно- сти и психического состояния	Правильно умеет применять методы эмоциональной и когнитивной регу- ляции (для оптими- зации) собственной деятельности и психического со- стояния, допускает ошибки	Самостоятельно умеет применять методы эмоцио- нальной и ко- гнитивной регу- ляции (для опти- мизации) соб- ственной дея- тельности и психического состояния	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
Владеть	Не владеет навыка- ми анализа своей деятельности и мето- дов эмоциональной и когнитивной ре- гуляции (для опти- мизации) собствен- ной деятельности и психического со- стояния	Не полностью владе- ет навыками анализа своей деятельности и применения мето- дов эмоциональной и когнитивной ре- гуляции (для опти- мизации) собствен- ной деятельности и психического со- стояния	Способен исполь- зовать навыки ана- лиза своей деятель- ности и применения методов эмоцио- нальной и когни- тивной регуляции (для оптимизации) собственной дея- тельности и психи- ческого состояния	Владеет навы- ками анализа своей деятель- ности и приме- нения методов эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной дея- тельности и пси- хического состояния	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние

<b>ПК-5 (6)</b>					
Знать	Фрагментарные знания видов пси- хологического вмешательства, принципов разра- ботки программ психологического вмешательства с учетом нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	Общие, но не струк- турированные знания видов психологиче- ского вмешательства, принципов разра- ботки программ психологического вмешательства с учетом нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	Сформированные, но содержащие от- дельные пробелы знания видов пси- хологического вмешательства, принципов разра- ботки программ психологического вмешательства с учетом нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	Сформирован- ные системати- ческие знания видов психоло- гического вме- шательства, принципов раз- работки про- грамм психоло- гического вме- шательства с учетом нозоло- гических и ин- дивидуально- психологиче- ских характере- стик	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
Уметь	Частично освоенное умение выявлять и анализировать ин- формацию, необхо- димую для опреде- ления целей психо- логического вмеша- тельства, самостоя- тельно или в коопе- рации с коллегами разрабатывать про- граммы вмешатель- ства с учетом нозо- логических и инди- видуально- психологических характеристик	В целом успешное, но не систематиче- ски осуществляемое умение выявлять и анализировать ин- формацию, необхо- димую для опреде- ления целей психо- логического вмеша- тельства, самостоя- тельно или в коопе- рации с коллегами разрабатывать про- граммы вмешатель- ства с учетом нозо- логических и инди- видуально- психологических ха- рактеристик	В целом успешное, но содержащее от- дельные пробелы умение выявлять и анализировать ин- формацию, необхо- димую для опреде- ления целей психо- логического вмеша- тельства, самостоя- тельно или в коопе- рации с коллегами разрабатывать про- граммы вмешатель- ства с учетом нозо- логических и инди- видуально- психологических характеристик	Сформирован- ное умение вы- являть и анали- зировать ин- формацию, не- обходимую для определения це- лей психологи- ческого вмеша- тельства, само- стоятельно или в кооперации с коллегатами раз- рабатывать про- граммы вмеша- тельства с уче- том нозологиче- ских и индиви- дуально- психологиче- ских характере- стик	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние
Владеть	Фрагментарное применение метода анализа информа- ции, необходимой для определения целей психологиче- ского вмешательства, умение применять методы моделирова- ния программ вме- шательства с уче- том нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	В целом успешное, но не систематиче- ское применение ме- тода анализа инфор- мации, необходимой для определения це- лей психологиче- ского вмешательства, умение применять методы моделирова- ния программ вме- шательства с уче- том нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	В целом успешное, но содержащее от- дельные пробелы применения метода анализа информа- ции, необходимой для определения целей психологиче- ского вмеша- тельства, владеет прие- мами моделирова- ния программ вме- шательства с уче- том нозологиче- ских и индивиду- ально- психологических характеристик	Успешное и си- стематическое применение ме- тода анализа информации, необходимой для определения целей психоло- гического вме- шательства, вла- деть приемами моделирования программ вме- шательства с уче- том нозологиче- ских и индиви- дуально- психологиче- ских характере- стик	Тестирова- ние, решение учебных (ситуаци- онных) задач, со- беседова- ние

			стик
--	--	--	------

### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы

#### 3.1. Примерные вопросы к зачету, критерии оценки (ОК-7, ПК-5)

1. История становления телефонной службы психологической помощи населению.
2. Социально-психологические характеристики обращений и обращениях на «Телефон доверия».
3. Роль и задачи консультантов «Телефона доверия»
4. Организационные и методологические принципы психологической помощи на «Телефоне доверия».
5. Классификация проблем абонентов «Телефона доверия».
6. Этические нормы телефонной психологической помощи.
7. Интервью как основной метод психологического консультирования по телефону и Интернету.
8. Причины и проблемы обращений на телефон доверия.
9. Пятишаговая модель принятия решений. Техники, используемые консультантом на каждой модели.
10. Методы работы консультанта. Модель принятия решений «Телефона доверия».
11. Приемы и методы психологического консультирования на «Телефоне доверия».
12. Этапы психологического консультирования телефонного консультирования.
13. Молодежный телефон доверия как форма работы практического психолога.
14. Психологическое содержание проблем абонентов телефона доверия (классификация обращений).
15. Психологические особенности различных категорий абонентов телефона доверия. Содействия обращениям граждан на телефон доверия.
16. Обращения, связанные с темами суицида.
17. Обращения, связанные с темами подростковых обращений.
18. Обращения, связанные с темами семейных проблем.
19. Интернет-консультирование как альтернативный вид психологической помощи. Классификация причин обращения клиентов.
20. История развития психологической поддержки в Интернете и ее процессуальная специфика. Содержательные особенности Интернет-консультирования, его отличия от традиционных форм.
21. Модели и способы оказания психологической помощи по Интернету.

#### *Критерии оценки:*

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, самостоятельно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

#### 3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

##### *I уровень*

1. Этический кодекс телефонного консультанта. (ОК-7, ПК-5)
- а) составляется единожды для всех телефонов доверия

б) составляется для каждой организации самостоятельно  
 в) может быть нарушен, в зависимости от обстоятельств  
 г) не может быть нарушен ни при каких обстоятельствах  
 д) может быть дополняем и видоизменяем.

2. Принципы и методы работы Федерации и Национальных ассоциаций являются обязательными для всех ее членов в сообществе. (ОК-7, ПК-5)

а) Центров Международной дружеской помощи

б) Международной федерации служб неотложной телефонной помощи

в) Международных линий жизни.

3. Когда было основано телефонное консультирование. (ОК-7, ПК-5)

а) 30 лет назад

б) 40 лет назад

в) 50 лет назад

г) 60 лет назад

д) 70 лет назад.

4. В каком году было основано волонтерское движение «Самаритяне». (ОК-7, ПК-5)

а) 1984 г.

б) 1974 г.

в) 1964 г.

г) 1954 г.

д) 1944 г.

5. Какой центр создал статистическую базу данных для учета подробностей консультирования абонентов. (ОК-7, ПК-5)

а) Одесский

б) Московский

в) Питерский.

г) Без чего невозможно организовать контроль деятельности службы телефона доверия. (ОК-7, ПК-5)

а) без проблемного индикатора

б) без ждундла звонков (консультирующий)

в) без базы информационных отсылок

г) без персонального компьютера

7. Обеспечение эмоционального состояния является первой целью консультанта. (ОК-7, ПК-5)

а) всегда

б) не всегда

8. В консультировании наиболее приемлемой является позиция. (ОК-7, ПК-5)

а) позиция «сверху»

б) позиция «снизу»

в) равенства и партнерства по отношению к клиенту

9. Какие формы обратной связи используются в психологическом консультировании организации – клиента. (ОК-7, ПК-5)

а) индивидуализированная устная

б) письменная информация

в) встречи с различными группами в организации-клиенте

г) все выше перечисленные.

10. Оказание клиенту помощи через сообщение ему психологической информации называется: (ОК-7, ПК-5)

а) психологическая коррекция

б) психологическая диагностика

в) психологическое консультирование.

11. Научное предположение, вытекающее из теории, которое еще не подтверждено и не опровергнуто, называется: (ОК-7, ПК-5)

а) формулировка

б) гипотеза  
в) проблема.

12. Сфера человеческой деятельности, результатом которой является новое знание о действительности, отвечающее критерию истинности называется: ОК-7, ПК-5

а) общение  
б) практика  
в) наука.

13. Метод изучения личности, ее мотивов, чувств, мышления, намерений, понимания задач называется: ОК-7, ПК-5

а) эксперимент  
б) наблюдение  
в) беседа.

14. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности называется: ОК-7, ПК-5

а) коммуникация  
б) взаимодействие  
в) общение.

15. Какое из перечисленных ниже направлений, вероятнее всего, могло бы утверждать, что «теплое больше, чем сумма его частей»: ОК-7, ПК-5

а) бихевиорист  
б) психоаналитик  
в) гештальтпсихолог  
г) приверженной гуманистической психологии.

16. К. Роджерс выделил три условия успешного психологического консультирования: ОК-7, ПК-5

а) конгруэнтность  
б) безусловное положительное отношение  
в) толерантность  
г) конфронтация  
д) эмпатии.

17. Психолог сказал Алексею, что тому не следует винить себя в собственной агрессивности, так как им управляют бессознательные побуждения. Какого направления придерживается этот психолог: ОК-7, ПК-5

а) бихевиоризм  
б) гештальтпсихология  
в) психоаналитическое направление  
г) гуманистическое направление.

18. Выделите представителей психодинамического направления в психологии: ОК-7, ПК-5

а) А. Адлер  
б) В. Райх  
в) Б. Скиннер  
г) Д. Уотсон  
д) Э. Эриксон.

19. Исповедью в психологическом консультировании называется: ОК-7, ПК-5

а) процедура успокоения клиента  
б) нейтрализация действия имеющихся у клиента комплексов  
в) снятие психологических барьеров  
г) подробный, искренний, эмоционально насыщенный рассказ клиента о себе и своей проблеме.

20. Выделите вид косвенного влияния на клиента в процессе психологического консультирования: ОК-7, ПК-5

а) убеждение  
б) внушение  
в) метафора

г) персуазия.

2 Уровень

1. Установите соответствие возрастного состава абонентов и ведущих проблем-обращений.

ОК-7, ПК-5

1) До 9 лет	Г) Любовные, одиночество, родительско-детские, семейные проблемы
2) 10-14 лет	З) Родительско-детские, одиночество, семейные, социальные проблемы
3) 15-19 лет	Б) Розыгрыш, дружеские, детско-родительские проблемы
4) 20-24 года	Е) Семейные, одиночество, родительско-детские, любовные проблемы
5) 25-34 года	А) Розыгрыш, детско-родительские, дружеские проблемы
6) 35-44 года	Д) Любовные, семейные проблемы, одиночество
7) 45-54 года	И) Родительско-детские, одиночество, социальные проблемы
8) 55-69 лет	В) Любовные, дружеские проблемы, розыгрыши
9) 70-99	Ж) Родительско-детские, информационные, семейные проблемы, одиночество

Ответ: 1 – Г, 2 – З, 3 – Б, 4 – Е, 5 – А, 6 – Д, 7 – И, 8 – В, 9 – Ж.

2. Установите соответствие ступеней психологической помощи по телефону подростку. ОК-7, ПК-5

1) Начало разговора	А) Часть собственно психокоррекционной работы, вклад максимально психотерапевтического потенциала в беседу. Устанавливаются и поддерживаются все здоровые, позитивные и сохранные стороны личности подростка. Устанавливается круг друзей и близких, которые в сложившейся ситуации могут помочь
2) Второй шаг	Б) Закладывается основа развития отношений с подростком. Психолог исходит из фундаментальных для ситуации помощи установок
3) Третий шаг	В) Поддержка и максимальное одобрение клиента. Выражается вера в него самого, в его силы, уверенность в осуществлении намеченного
4) Четвертый шаг	Г) Придать человеку уверенность в том, что он обратился туда, где его поймут и поддержат. Определить степень серьезности ситуации и состояния абонента, оценить объем реального времени, в пределах которого должно быть принято решение-либо, хотя бы частичное, позитивное решение
5) Пятый шаг	Д) Запрос уточнен и сформулирован. Цель этапа – помочь подростку в интеллектуальном и ценностном овладении проблемой
6) Заключительный этап	Е) Выработка плана действий, направленного на преодоление критической ситуации. Подросток подводится к осознанию того варианта решения проблемы, с которым согласен он сам. Может

	Быть заключено соглашение с консультантом. Консультант занимает позицию «пассивной» активности
--	--

Ответ: 1 – Г, 2 – Б, 3 – Д, 4 – А, 5 – Е, 6 – В.

3. Установите соответствие стадий интервью. (ОК-7, ПК-5)

1) Первая стадия	В) Структурирование, достижение взаимопонимания. Установление контакта, раппорта с клиентом
2) Вторая стадия	Д) Сбор информации о контексте темы, выделение проблемы, решение вопроса об идентификации потенциальных возможностей клиента. Цели клиента четко приняты. Психолог возвращается к определению темы
3) Третья стадия	Б) Психолог помогает клиенту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть. Решается вопрос о том, что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут
4) Четвертая стадия	А) Выработка альтернативных решений
5) Пятая стадия	Г) Обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию.

Ответ: 1 – В, 2 – Д, 3 – Б, 4 – А, 5 – Г.

4. Установите соответствие базовых принципов кризисной интервенции. (ОК-7, ПК-5)

1) Безотлагательная интервенция	Г) Кризис таит в себе опасность, ограничивает возможности развития
2) Самоопределение	В) Обратившись в момент кризиса люди способны выбрать свой собственный жизненный курс
3) Действие	Д) Специалист очень активно участвует во всем, что происходит с клиентом для того, чтобы оценить ситуацию и сформулировать план действий
4) Отграничение целей	А) Минимальная цель интервенции - предотвратить катастрофу, т.е. восстановить равновесие
5) Поддержка	Е) Специалист должен предоставлять клиенту поддержку, помочь пройти через весь процесс
6) Кризис, сфокусированный на решении проблемы	Б) Интервенция должна быть достаточно структурирована, чтобы сфокусироваться на основной проблеме или проблеме, приведшей к кризису

Ответ: 1 – Г, 2 – В, 3 – Д, 4 – А, 5 – Е, 6 – Б.

5. Установите соответствие типичных и нетипичных симптомов гора. (ОК-7, ПК-5)

1) Типичные симптомы	А) Нарушение сна Б) Ипохондрия В) Сверхактивность Г) Применение медикаментов Д) Плач Е) Сильная депрессия
2) Нетипичные симптомы	Ж) Затянувшееся переживание горя З) Анорексия

И) Появление болезней психосоматического характера
К) Раздражимость
Л) Апатия и отчужденность; уединение

Ответ: 1 – А, Г, Д, З, К, Л, 2 – Б, В, Е, Ж, И.

3 уровень

1. На телефоне доверия раздается звонок. Консультант в это время решил покинуть рабочее место и выпить чай, в результате чего абонентский сигнал был активирован через 7 прозвонков.

(ОК-7, ПК-5)

Контрольный вопрос: Действия консультанта.

Варианты ответов:

- назвингтся перед абонентом.
- снимет трубку и продолжит пить чай.
- пошлутит на счет хорошей погоды.

Ответ: а.

2. На телефоне доверия раздается звонок. Мужчина признался, что намерен убить человека. Он продумал план и обстоителства преступления. (ОК-7, ПК-5)

Контрольный вопрос: Оцените состояние клиента.

Варианты ответов:

- клиент психически болен
- клиент инфантилен
- клиент агрессивен
- криминальная личность
- клиент находится в состоянии алкогольного опьянения.

Ответ: а, в, г, д.

3. На телефоне доверия раздается звонок. Подросток предъявляет жалобы на то, что родители запрещают ему общаться со сверстниками. Не отпускают на улицу погулять. (ОК-7, ПК-5)

Контрольный вопрос: Предположите причину депривации подростка.

Варианты ответов:

- алкоголизация родителей
- эмоциональная незрелость родителей
- жестокое обращение с детьми
- расширение сферы родительских чувств
- психическое расстройство у отца или матери.

Ответ: г, д.

Критерии оценки:

- «зачтено» - не менее 71% правильных ответов;

- «не зачтено» - 70% и менее правильных ответов.

3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки

1. Абонент: Аня М., 14 лет. Девочка обратиться к психологу самостоятельно с жалобой на трудности общения с подругами и мальчиком. Из беседы с девочкой выяснилось, что у нее часто (иногда несколько раз в день) меняется настроение. Она часто плачет, обижается в ответ на любые изменения тона подруги, нерегулярные телефонные звонки мальчика. Эти колебания настроения продолжаются и дома, в зависимости от отношений с родителями и младшим братом, прослушанной музыки, просмотренной телепрограммы и т. д. Успеваемость в школе хорошая, но неровная, так как выполнение заданий зависит от настроения. (ОК-7, ПК-5)

Контрольный вопрос: Является ли состояние девушки заболеванием?

Ответ: возрастные изменения.

2. Абонент: на телефон доверия обратилась мать Ирины Ю., 13 лет, с жалобой на нарушение поведения у дочери – позднее возвращение домой, общение с неизвестными маме друзьями. Девочка родилась своевременно, росла и развивалась нормально. В детстве легко адаптировалась к детям, коллективу, охотно посещала детский сад с 3 лет. В школе в начальных классах успевала на

отлично, теперь на «4» и «5». Постоянно участвует в различных кружках, секциях. В последнее время занимается в секции водного туризма. Мать не одобряет этого увлечения, считает, что девочка могла бы заняться чем-то более спокойным: шитьем, вязанием и т. д. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** Что можно порекомендовать маме Ирины Ю.?

**Ответ:** психологическое состояние Ирины Ю. в норме. Лечение не требуется

3. Абонент: на интернет сайт психологического центра обратились Игорь Ч., 15 лет, который сообщил о том, что 5 дней назад он поступил на стационарное лечение в связи с отравлением большой дозой клофелина. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** Определите состояние клиента.

**Ответ:** жертва преступного умысла, инфекционное заболевание.

4. На телефон доверия обратились мужчина 42 лет в связи с нарушениями поведения у сына (Сергей Г., 15 лет).

Абонент: Он иногда не ночует дома. Когда и бывает дома, то очень мало спит (3 – 4 часа в сутки), школу не посещает. Из дома стали пропадать деньги, вещи. Грубит, выгоняет всех из своей комнаты. В последнее время отец заметил, что мальчик сильно похудел, хотя ел даже больше обычного. Часто приходит домой в возбужденном состоянии, быстро двигается, говорит. Несколько раз заявлял матери: «Я умею взглядом передвигать предметы, останавливать машины». До последнего года мальчик регулярно посещал школу, занимался на «4» и «5», быстро устал, жаловался на головные боли. Друзей было мало. Год назад семья переехала в другой район, и у Сергея появились какие-то «друзья», с которыми он не знакомит родителей. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** Какие возможны заболевания?

**Ответ:** химическая зависимость.

5. На телефон доверия поступил звонок от Ани Б., которая сообщила о том, то ее одноклассница Катя В., 12 лет попала в детприемник. Доставлена с вокзала. «Путешествует» в течение последних двух лет. За это время успела побывать во многих городах страны. В ходе беседы установлено, что у нее есть оба родителя, младшая сестра. Родители относятся к Кате доброжелательно, раньше ругали за победы, наказывали, теперь только хвалят. Когда девочка посещает школу, то успевает там удовлетворительно. Интервалы между побегами составляют 2 – 2,5 мес. В этот период девочка хорошо учится, помогает по дому. Затем, со слов Ани Б., Катя В. испытывает сильнейшую скуку, безразлична ко всему, желание убежать. Может некоторое время противостоять этому желанию, но не долго. Убегает обычно одна, без каких-либо провоцирующих событий. После «путешествия» может вернуться домой сама. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** Определите поведение Кати В.

**Ответ:** девиантное поведение.

6. На консультацию по телефону доверия обратилась мать подростка (Андрей С., 15 лет) с жалобой на изменения в поведении сына. Он не выходит гулять на улицу (посещает только школу), практически не общается с друзьями, отрастил длинные волосы, часами смотрит на себя в зеркало, рассматривает ован старые фотографии. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** В чем причины нарушений поведения подростка?

**Ответ:** шизоидная акцентуация.

7. На приём к психологу (интернет консультирование) обратилась женщина (Анна 21 год), которая вынуждена проживать в семье мужа, где ей совсем не рады. Анна предъявляет жалобы на то, что ей постоянно делают замечания. А так же, контролируют, «учат жить», «придираются». В последнее время свекровь со своими родственниками настоятельно рекомендовала мужу (Олег) «задуматься над поведением своей жены». Анна сообщает, что сутки назад Олег пришёл домой выпивший, нанёс ей удар кулаком по лицу, от которого она упала на пол в коридоре. Изнасиловал. **(ОК-7, ПК-5)**

**Контрольный вопрос:** Какова тактика психологической поддержки?

**Ответ:** определить ресурсное состояние, указать на опасность ситуации, предложить психологическую поддержку.

**Критерии оценки.**

- «зачтено» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал

выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

- «не зачтено» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

4. **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### 4.1. Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

**Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

**Субъекты, на которых направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

**Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры преподавателем подготавливаются необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачёта, утверждают их на заседании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоёмкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- Т3 1 уровня (выбрать все правильные ответы)

- Т3 2 уровня (соответствие, последовательность)

- Т3 3 уровня (ситуационная задача)

**Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы**

Вид промежуточной аттестации	зачет
Количество Т3 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	2
Кол-во баллов за правильный ответ	36
Количество Т3 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4



Всего баллов	32
Количество ТЗ уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	32
Всего тестовых заданий	30
Итого баллов	100
Мин. количество баллов для аттестации	70

#### Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом зачёта независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

#### Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

#### Тестирование на компьютере:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

#### Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценка «зачтено» по результатам тестирования является основанием для допуска обучающегося к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено» или «неудовлетворительно».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке представляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

#### 4.2. Методика проведения устного собеседования

**Целью процедуры** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимся знаний, приобретение умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

#### Доказательные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающегося регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

#### Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходит процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

#### Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с расписанием учебных занятий. Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающихся при наличии определенных обстоятельств.

**Требования к помещению и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**  
Процедуре проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль) как правило, проводящий занятия лекционного типа.

#### Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

#### Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и (или) по ситуационной(ым) задаче(ам). Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта – оценками «зачтено», «не зачтено».

#### Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке представляются преподавателем в зачётные книжки обучающегося и зачётные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа, либо в отдел подготовки кадров высшей квалификации.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

Составитель:  /Скрягина О.А./

Зав. кафедрой  /Нонгородцева И.В./

