Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кузнецов Владимир Вячеславович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 15.12.2025 15:31:50
Уникальный программный ключ:
89bc0900301c561c0dcc38a48f0e3ae679484a1e

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

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
общепсихологических дисциплин
_____ /Кадыров Р.В.
«11» апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Б1.В.ДВ.03.01 Психологическое консультирование в интернете

основной образовательной программы
высшего образования

Направление подготовки	37.04.01 Психология (код, наименование)
Уровень подготовки	магистратура
Направленность подготовки	03 Социальное обслуживание (в сферах: психологического сопровождения представителей социально уязвимых слоев населения; консультативной помощи работникам социальных служб, социальной помощи семье и замещающим семьям; оказания психологической помощи отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию; просвещения и повышения психологической культуры населения)
Форма обучения	очная
Срок освоения ООП	2 года (нормативный срок обучения)
Институт/кафедра	Общепсихологических дисциплин

Владивосток – 2025

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. **Фонд оценочных средств** регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.3. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленности 03 Социальное обслуживание в сфере профессиональной деятельности психологического сопровождения представителей социально уязвимых слоев населения; консультативной помощи работникам социальных служб, социальной помощи семье и замещающим семьям; оказания психологической помощи отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию; просвещения и повышения психологической культуры населения **универсальных (УК) компетенций, общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК.УК-1_1- осуществляет поиск и интерпретирует профессиональные проблемные ситуации ИДК.УК-1_2- определяет источники информации для критического анализа профессиональных проблемных ситуаций ИДК.УК-1_3- разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК.УК-5_1- анализирует и использует виды социального взаимодействия с учетом национальных, культурных и религиозных особенностей; грамотно и доступно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия ИДК.УК-5_2- соблюдает нормы профессиональной этики и деонтологии, придерживается моральных норм межкультурного взаимодействия ИДК.УК-5_3- понимает значение исторических особенностей в развитии межкультурного взаимодействия
Профессиональные компетенции		
Консультативный	ПК-2. Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам	ИДК.ПК-2_1- обладает знаниями теоретико-методологических основ оказанию консультативной психологической помощи населению и трудовым коллективам ИДК.ПК-2_2- демонстрирует умения осуществлять планирование консультативной психологической помощи населению и трудовым коллективам

https://tgmu.ru/sveden/files/kek/OOP_37.04.01_Psixologiya_2025.pdf

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды аттестации	Оценочные средства*
		Форма
1	Текущая аттестация	Тестирование
		Решение ситуационных задач
		Анализ интернет-ресурсов
2	Промежуточная аттестация	Собеседование

3. Содержание оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации осуществляется преподавателем дисциплины.

3.1. Тестирование

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст
С	37.04.01	Психология
К	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
К	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
Ф		
И		**ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)**
		1. Модель речевой деятельности консультанта, отражающая процесс интернет-консультирования а)+является недирективной и предполагает формирование общего смыслового поля коммуникантов; б)является директивной и предполагает формирования смыслового поля консультанта; в)является недирективной и предполагает формирование смыслового поля клиента 2. Для Интернет-консультирования характерно обращение клиентов а)-более старшего возраста, более дезадаптированные и психически «поврежденные» (зачастую, так называемые «психохроники»); б)+более молодого возраста, адекватные, находящиеся в острых кризисных ситуациях и более мотивированные на их быстрое разрешение; в)-которые не находят исходный путь из создавшегося положения, т.е. теряет способность дать адекватную реакцию в сложившейся ситуации. 3. Подстройку к языку клиента в качестве одного из основных методов работы в дистанционном консультировании используют представители следующего направления: а) психоанализ б) гештальт-терапия в) когнитивно-бихевиоральная терапия

		г)+нейролингвистическое программирование 4. Технику «Концентрация внимания на чувствах» используют представители а)психоанализ б)+гештальт-терапия в) когнитивно-бихевиоральная терапия г) нейролингвистическое программирование 5. Важнейшая задача данного подхода — стимулировать пациента к составлению полного и детального описания травматического опыта. Существует два варианта этой процедуры: оживление травматических воспоминаний в присутствии терапевта и с его помощью и самостоятельное составление письменного рассказа. а)психоанализ б) гештальт-терапия в)+когнитивно-бихевиоральная терапия г) нейролингвистическое программирование 6. В процессе как очного, так и интернет консультирования психологом-консультантом должен обязательно соблюдаться принцип 1 конфиденциальности 2 движение от простого к сложному 3 согласованности действий 4 противоречивости бытия 7. Первая виртуальная сессия психологического консультирования в рамках Международной Конференции по Компьютерным Коммуникациям была проведена в 1 1970-х гг. в Европе 2 1960 г. в России 3 конце 1940-х гг. в Лондоне 4 1961 г. в США 8. Благоприятное для детей условие проживания горя 1 избегание разговоров о пережитом 2 получение адекватной информации, откровенных ответов на вопросы ребенка 3 ограждение ребенка от переживания горя взрослыми в семье 9. На стадии «исповеди» клиента психолог должен 1 больше слушать клиента, не задавая вопросов 2 задавать уточняющие вопросы, как только становится неясным изложенное содержание или неискренность клиента 3 дать как можно больше научной информации о причинах подобного рода проблем 4 выражать свое отношение к излагаемому клиентом содержанию 10. При психологическом консультировании в интернет пространстве консультант может подтвердить клиенту, что он понимает клиента, сочувствует ему, готов к дальнейшей работе с ним 1 просто прямо сказав ему об этом 2 назначив очную встречу 3 написав об этом в личном чате 11. Психологическое онлайн консультирование И.Шаблин относит к 1.деловой сетевой коммуникации 2.психологической сетевой коммуникации 3.развлекательной/неформальной сетевой коммуникации 4.+психотерапевтической сетевой коммуникации 12.Как известно, психологическое консультирование — это процесс, имеющий ряд стадий. Какая стадия у разных авторов совпадает 1.+ установление контакта, установление отношений;

		2.сбор информации; 3.осознание желаемого результата; 4.выработка альтернативных решений; 5.обобщение-резюме, переход от обучения к действию. 13.Кто из авторов интернет-консультирования предлагает следующую модель: установление контакта, исследование и осознание задачи, перебор гипотез, решение и выход из контакта 1.Г. Хэмбли 2.Р. Мэй 3.Г.С. Абрамова 4.+В.Ю. Меновщиков 14..Какой вид консультирования предполагает использование консультантом псевдонима 1.+телефонное консультирование на телефоне доверия; 2. консультирование по переписке онлайн; 3. консультирование по е-мейл переписке; 4 консультирование с использованием скайпа. 15. Какими характеристиками при переписке могут обладать клиенты с навязчивой (обсессивной) структурой личности 1.+будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения; 2.-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка; 3-вероятно, произведет блоки длинного непрерывного текста для, по-видимому, бесконечных многоречивых описаний того, что автор думает и чувствует; 4-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами. 16. Какими характеристиками при переписке могут обладать личности с шизоидными тенденциями 1.+содержательное и краткое письмо; 2.-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка; 3.-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами 4.-будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения; 17.Первая конференция в России по интернет-консультированию и дистанционному обучению состоялась 1.+в 2011 г. в Московском городском психологическом университете 2.в 2006 г. в Санкт-Петербурге 3.в 2008 г. в МГУ 4.в 2011 г. в Казани 18. Дистанционный метод консультирования «скриботерапия», который ввел В.Ю. Меновщиков, обозначает 1.+письменная психологическая помощь 2.дистанционное в консультирование в режиме «скайп» 3.дистанционное консультирование на профессиональных сайтах 4.диагностическая настольная игра 19. Выберите правильные ответы: 1.+ интернет-консультирование клиентов с основными типами запросов опирается на общие принципы и технологии классического психологического консультирования; 2.-в интернет-консультировании методология базируется только на психологии слушания;

3.-интернет-консультирование эффективно при работе с неострыми запросами, не требующими специальных подходов.
20. Федерация Психологов-Консультантов Онлайн в России официально зарегистрирована
1.+в 2010 г.
2.в 2006 г.
3.в 2008 г.
4.в 2011 г.

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 2 УРОВНЯ (НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ)

1. В мессенджере Telegram можно в целях психологического консультирования в интернет пространстве
1 создать свой канал
2 вести прямые эфиры
3 использовать для групповой работы
2. При работе с плачущими клиентами консультанту рекомендуется
1 предоставить возможность спокойно поплакать
2 удержать клиента от плача
3 проявить сопереживание и успокоить клиента
4 не следует излишне сопереживать
3. Использование паузы в консультативном контакте способствует
1 увеличению эмоционального взаимопонимания клиента и консультанта
2 осознанию того, что ответственность за беседу лежит на плечах клиента
3 возникновению фрустрации у клиента или консультанта
4 осознанию того, что проблемы клиента намного глубже, чем казалось в начале консультативного контакта
4. Рабочий альянс, при котором эксперт и пациент устанавливают доверительное сотрудничество в интернет – консультировании, включает следующие компоненты
1 общая цель
2 единые задачи
3 развитие личной связи
4 двумерное определение проблемы
5. Делают возможными синхронные коммуникации через Интернет методы
1 чат, который позволяет интернет-пользователям общаться онлайн, в режиме реального времени, через виртуальную комнату для дискуссий или специфическое программное обеспечение
2 видеоконференции, которые позволяют в реальном времени взаимодействовать через видеооборудование, установленное на компьютере у взаимодействующих сторон
3 e-mail переписка

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 3 УРОВНЯ (ЗАДАНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)

1. Соотнесите понятия:

1. Асинхронная коммуникация	а) Чаты и программы-коммуникаторы, сохраняющие информацию.
2. Синхронная коммуникация	б) В «реальном времени»: психолог и клиент одновременно находятся в Сети и общаются через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber и др. по видео или аудиосвязи

2. Установите соответствие

		1.Совокупность сведений о клиенте психологической консультации, его жизни, психологических проблемах, с которыми тот сталкивается	А) консультативный анамнез
		2.Предположение относительно характера и причин затруднений, которые стоят за особенностями поведения клиента	Б) консультативная гипотеза
		3 Соотнесите понятия с их содержанием:	
		Техника прямого описания переживаний, которые консультант заметил в поведении клиента	[1] отражение чувств
		Повторение своими словами основного содержания высказывания клиента	[2] перефразирование
		Один из методов интервью, который заключается в указании на действие	[3] директива
		4 **Соотнесите понятия с их содержанием:**	
		1 Поощрение	(1) «Я понимаю...Угу...Это интересно...»
		2 Повторение	(2)«Если я правильно понимаю, Вы считаете.. .Другими словами, Вы решили...»
		3 Отражение	(3)«Вы чувствуете, что...Вы были сильно этим встревожены...»
		4 Обобщение	(4) «Похоже, из того, что Вы сказали, самое главное..».

Критерии оценивания

Шкала оценивания

«Отлично» - более 80% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Хорошо» - 70-79% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Удовлетворительно» - 55-69% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

«Неудовлетворительно» - менее 55% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

3.2. Типовые ситуационные задачи

Ситуационная задача № 1

	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст
	37.04.01	Психология
	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ По онлайн переписке Вам задали вопрос: Меня зовут Светлана, мне 26 лет, я молодой специалист в банке. Работаю больше полугода. С недавнего времени ко мне стал проявлять интерес женатый мужчина, начальник соседнего отдела. Он намного старше, имеет авторитет у

		руководства банка. Я не знаю, как себя вести, чтобы не нагрубить, не испортить отношения. Стараюсь быть вежливой, но он, видимо, это понимает неправильно. Или я веду себя неправильно? Порекомендуйте мне, пожалуйста, как себя вести с коллегой, чтобы он прекратил свои домогательства и непрозрачные намеки
		1. Как Вы составите переписку по данному вопросу?
		2. Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу
		3 Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе проведенного алгоритма консультирования?
		4 Кратко опишите Вашу стратегию.

Чек-лист к ситуационной задаче № 1

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст**
	37.04.01	Психология
	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ По онлайн переписке Вам задали вопрос: Меня зовут Светлана, мне 26 лет, я молодой специалист в банке. Работаю больше полугода. С недавнего времени ко мне стал проявлять интерес женатый мужчина, начальник соседнего отдела. Он намного старше, имеет авторитет у руководства банка. Я не знаю, как себя вести, чтобы не нагрубить, не испортить отношения. Стараюсь быть вежливой, но он, видимо, это понимает неправильно. Или я веду себя неправильно? Порекомендуйте мне, пожалуйста, как себя вести с коллегой, чтобы он прекратил свои домогательства и непрозрачные намеки
		1. Как Вы составите переписку по данному вопросу?
		Из условия задачи, известно, что Светлана работает больше полугода. Таким образом адаптационный период успешно пройден, как с специалисту нареканий по работе нет. Единственное, что ее беспокоит назойливый коллега, с недвусмысленными намеками. Во-первых: на фазе знакомства, следует поддержать Светлану как молодого специалиста, отметить ее успешную адаптацию на новом рабочем месте. Во-вторых, уточнить, есть ли какие-нибудь изменения в ее поведении, внешнем виде в последнее время, что могло повлечь нежелательное внимание на рабочем месте со стороны взрослого, женатого мужчины. Соблюдается ли на работе дресскод. Могут ли быть, по ее мнению, с ее стороны провоцирующие моменты. В -третьих, разъяснить, что отсутствие сопротивления не означает, что человек согласен на отношения. Домогательства – всегда нежеланные

		действия, когда жертва находится в зависимости от домогающегося. Насколько важным для Светланы является умение простраивать дистанцию с коллегами. Переписку да первом этапе можно заканчивать открытыми вопросами, побуждая клиентку ответить на ключевые вопросы, чтобы более точными были составлены дальнейшие рекомендации.
		2. Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу?
		1. Выясните с абонентом, каков характер нежелательных действий: откровенно сексуальный, поиск любовных отношений, дружеская раскрепощенность и т.д. Почему данные действия можно отнести к насильственным, т.е. приносящим ущерб? Осознает ли агрессор, по мнению абонента, направленность своих действий? Что указывает на это? 2. Посвятите время переписке о зависимости, в которой находится жертва домогательств. Что не позволило прекратить насильственные действия? Чем оправдывает себя униженный? На какие слабости подействовал агрессор, чтобы создать зависимые отношения (даже, если это одиночный акт домогательства). 3. Главный акцент – в прекращении домогательств и недопущении подобных ситуаций в будущем. Рассуждайте: − что может последовать вслед за домогательствами; − будет ли это приятно или любопытно; − какие чувства появляются у жертвы в связи с домогательствами (чаще, это совершенно противоположные чувства, например, страх и любопытство, омерзение и привязанность); − какова личность того, кто домогается; − чего он хочет добиться (объясните, что агрессоры могут пользоваться лаской и заигрыванием); − ценен ли этот человек для жертвы, важны ли дальнейшие отношения с ним; − каким образом можно прекратить неприятные действия и сохранить ровные отношения; − если предстоит выбор, то в пользу чего его можно сделать; − что провоцирует манипулятора на подобные действия. 4. Обсудите: − как можно научиться осознавать и распознавать свои чувства; − навыки управления своим эмоциональным состоянием; − умение распознавать состояния и намерения других людей; − как научиться говорить «нет»; − как защищать себя в подобных случаях 5. Закрепите то, что понял абонент: - пошагово описать действия, которые помогут прекратить неприятные действия и сохранить профессиональные отношения.
		Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе сделанного анализа ситуации?
		Исходя из анализа ситуации у клиентки необходимо, во-первых, наладить с ней доверительные отношения. Это очень важно, так как из-за ложного чувства «быть очень вежливой со всеми» С. убеждена в том, что она не может отказать в настойчивых ухаживаниях коллеги, которые превращаются в домогательства. Важно показать иррациональность этих мыслей, дать понять, что психолог может помочь и поддержать С. Позитивная установка клиента на встречи с психологом поможет в дальнейшей работе и ускорит ее процесс.

		Во-вторых, так как С. бессознательно старается быть со всеми очень вежливой, в ущерб себе, необходимо купировать нарастающие эмоциональные негативные реакции и состояние, вернуть его к своим чувствам, помочь распознать их и самого себя, свое состояние, принять это. Здесь помогут методики скриботерапии: «Письмо обидчику», также активно используется в скриботерапии кон¬тент-анализ. Так, например, уменьшение частоты встречаемости в тексте слов, описывающих негативные эмоции, проблемы личности и замена их на единицы положи-тельного плана, может косвенно свидетельствовать об эффективности скриботерапии. Важно обращаться к самой личности клиентки, в процессе переписки обращаться к ее чувствам, мыслям, желаниям, страхам, проблемам и способам их разрешения. Возможно применение таких методик, как «Вербализация эмоциональных состояний», «Техника альтернативных формулировок», «Техника акцентирования переживания» и др. Все это поможет клиентке идентифицироваться со своей личностью, отойти от фигуры «преследователя». Так же эффективны техники скриботерапии: 1) Пересказ — письменное цитирование того, что было написано клиентом. 2) Уточнение — обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить. Возможно использование вопросов метамодели типа: «как?», «что именно?» и т. п. 3) Дальнейшее развитие мысли собеседника — письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете ...» 4) Сообщение о восприятии консультантом состо¬яния клиента, отражение его чувств. Напри¬мер: «Видимо, Вы этим очень огорчены». 5) Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...» 6) Замечания о ходе письменного диалога (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».
		Кратко опишите Вашу стратегию
		1.Во время переписки, задавая вопросы, следует избегать навязывать клиенту свою точку зрения, а также какую-либо теорию, помогая решить проблему с ее позиции, учитывая собственное мировоззрение, что позволяет избежать ряда этических проблем психологической помощи по переписке. 2.В противовес существующему мнению, что психологическое консультирование по переписке может носить только рекомендательную функцию, советы избегаются, клиент наводящими вопросами подводится к решению своих проблем самостоятельно, они могут резюмироваться в виде рекомендаций, указывая, что проделанную С. работу можно обобщить следующими рекомендациями в данной конкретной ситуации 3.Работа с ресурсами необходима для регуляции актуального состояния С. и развития навыков справляться с эмоциональными переживаниями в настоящем. Для этого можно порекомендовать упражнения «Я-реальная и Я-идеальная», «Моя самооценка», «Мои границы».
2	отлично 11-12 баллов	Допускаются иные формулировки ответа, не искажающие его смысл. Студент учел в полном объеме и логически проработал все указанные

		условия и факторы, определяющие направление решения ситуационной задачи. Решение задачи представляет собой логически выстроенный алгоритм действий. Демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять. Студент умеет обосновано излагать свои мысли, делать необходимые выводы (12 баллов). Допускаются единичные ошибки при самостоятельной коррекции студентом (11 баллов).
1	Хорошо 10-9 баллов	Студент учел в полном объеме и логически проработал все указанные условия и факторы, определяющие направление решения ситуационной задачи. Решение задачи представляет собой логически выстроенный алгоритм действий. Демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять. Студент умеет обосновано излагать свои мысли, делать необходимые выводы. Возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя (10 баллов). Допускается, если в ответе имеются недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя (9 баллов).
	Удовлетворительно 8-7 баллов	У студента возникают затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации, ответ характеризуется неполным теоретическим обоснованием, требующим наводящих вопросов преподавателя с затруднениями в формулировке выводов (8 баллов). А также в случаях, если логическая последовательность в решении задачи представлена не явно, задача решена только при подсказке преподавателя при отсутствии выводов (7 баллов).
0	Неудовлетворительно	Решение не соответствует условиям задачи, произведена неправильная оценка предложенной ситуации, отсутствует теоретическое обоснование выполнения задания. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не способствуют пониманию условий задачи и её выполнению.

Ситуационная задача № 2

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст**
	37.04.01	Психология
	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ В режиме скайп к Вам обратилась клиентка М. 45 лет с вопросом о конфликтной ситуации на работе. По ее мнению, к ней повышенные требования, как со стороны руководителя отдела, так и у коллег. Последние события ее расстроили, т.к. при распределении квартальной премии ее в списках не оказалось. Клиентка в отчаянии, ей хочется написать заявление по собственному желанию, но у нее кредит..
		Активно выслушивая клиента, на чем, Вы сфокусируете свое

		внимание?
		Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?
		Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа конфликта?

Чек-лист к ситуационной задаче № 2

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст**
	37.04.01	Психология
	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
		ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ В режиме скайп к Вам обратилась клиентка М. 45 лет с вопросом о конфликтной ситуации на работе. По ее мнению, к ней повышенные требования, как со стороны руководителя отдела, так и у коллег. Последние события ее расстроили, т.к. при распределении квартальной премии ее в списках не оказалось. Клиентка в отчаянии, ей хочется написать заявление по собственному желанию, но у нее кредит..
		Активно выслушивая клиента, на чем, Вы сфокусируете свое внимание?
		Консультанту необходимо подготовиться к консультации в режиме скайп: -проверить работу интернета, возможность связи по телефону или по переписке, если оборвется связь или нарушится звук; проверить наушники, камеру; -позаботиться о своем внешнем виде; - позаботиться о том, чтобы никто не отвлекал, не прослушивал разговор; - подготовить ручку, блокнот для записи; - уточнить у клиента: удобно ли ему использовать видеосвязь или он предпочитает голосовое общение по скайпу (в таком случае консультация проходит в режиме телефонного консультирования). Процесс телефонного диалога невозможно предусмотреть во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимы для консультанта. Некоторые авторы выделяют пять этапов (Г.Хембли, Г.С.Абрамова, В.Ю. Меновщиков), но все они в той или иной мере отражают основные стадии, описанные у А.Н. Моховикова, который выделил следую¬щие этапы диалога, которые наполняются алгоритмами консультирования по данной теме и методиками, которыми владеет консультант в режиме ТД: - введение; - исследование чувств и проблем абонента; - исследование альтернатив и решений; - завершение.

		Е.Н. Скавинская рекомендует обратить внимание на основные пункты алгоритма консультирования в случае межличностных конфликтов с оружающими: 1. Возможные примеры определения конфликта абонентом: -«Меня игнорируют»; «Я со всеми ругаюсь». 2. Активно выслушивать абонента, фокусируя свое внимание на то, кем он себя ощущает: – страдающая сторона – «все меня обижают»; – нападающая сторона – «кругом одни недоброжелатели». В том числе: – агрессия под маской жертвы – «наезжают ни за что ни про что, а я виновата!»; – помогающая сторона, которой тоже часто попадает. Прояснить клиенту его роль: - «В конфликте Вы чаще всего оказываетесь случайно?»; - «Кто Вы чаще всего, жертва или нападающий?». 3. Проясните, с чем связан конфликт. Предметно: -«Что случилось»; - «Из-за чего вы поругались». Эмоционально: -«Что Вас задело больше всего»; - «Вы не можете успокоиться из-за чувства…». 4. Уточните тип конфликта: предметный, беспредметный 5. В случае возврата к неконструктивному, агрессивному поведению с вами, рассмотрите вопрос об окончании консультации. 6. В случае признания абонентом своего постоянного конфликтного поведения, работайте, как с личностной проблемой. − ищите вторичную выгоду, положительный смысл конфликтного поведения; − анализируйте систему взаимодействий абонента с социумом; − ищите источник конфликтного поведения в жизни абонента.
		Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?
		В конфликте часто выделяют два компонента, с ними связаны два основных типа конфликтов. Предметный. Конфликт возникает из-за ущемленных потребностей. Цель конфликта – восстановить равновесие, заканчивается чаще всего вместе с удовлетворением потребности. Беспредметный. Конфликт возникает из-за накопленных негативных эмоций. Цель конфликта – спустить весь запас на противника, «спусковым крючком» чаще всего является реальная ситуация обиды, но на нее нанизываются другие проблемы. Решение самой ситуации часто значения не имеет. Исходя из определения конфликта можно строить дальнейший диалог. Определите, к какому типу конфликта ближе абонент. Если к предметному: − как можно точнее определите источник конфликта: что «не додали», что сказали, что сделали; − постарайтесь вместе узнать, почему произошел конфликт (почему стороны сделали именно так); − установите реальные потребности сторон, а не цели или приоритеты; − определите значимость в ситуации ссоры: «Что важнее всего для

		вас?»; − предложите абоненту совместно придумать новые пути решения и выхода из конфликта. Если конфликт беспредметный: − отразите и проясните эмоции абонента (не пытаясь решить его ситуацию) до тех пор, пока ему это нужно для снятия напряжения; − когда абонент становится способен к конструктивному диалогу, верните его к ситуации конфликта и проясняйте содержание разногласий
		Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа конфликта?
		Исходя из анализа конфликтной ситуации у клиентки необходимо, во-первых, наладить с ней доверительные отношения. Это очень важно, так как из-за заниженной самооценки М. убеждена в том, что она «плохая» и ее никто не любит, никто ей не помогает. Важно показать иррациональность этих мыслей, дать понять, что психолог может помочь и поддержать М. Позитивная установка клиентки на встречи с психологом поможет в дальнейшей работе и ускорит ее процесс осознания данных конфликтных ситуаций. Во-вторых, так как М. необходимо вернуть ее к своим чувствам, помочь распознать их и саму себя, свое состояние, помочь вспомнить позитивные моменты в профессиональной деятельности, когда она была удовлетворена собой и окружающими. Здесь помогут эмпатичное слушание, поощрение, принятие со стороны психолога. Важно обращаться к самой личности клиентки, в процессе консультации говорить с ней о ее чувствах, мыслях, желаниях, страхах, проблемах и способах их разрешения. Возможно применение таких методик, как «Вербализация эмоциональных состояний», «Я- реальная и Я-идеальная» и др. Все это поможет клиентке идентифицироваться со своей личностью. Так же здесь уместны упражнения по повышению самооценки. В-третьих, психолог должен помочь клиентке осознать и принять конструктивную критику, если она имеет место и рассмотреть при необходимости, варианты повышения квалификации. В дальнейшем, возможно, клиентка перейдет на более длительную форму консультирования, т.к. за такими конфликтами часто скрываются нарушенные отношения с родителями, сиблингами, собственными детьми
2	отлично 12-11 баллов	Допускаются иные формулировки ответа, не искажающие его смысл. Студент учел в полном объеме и логически проработал все указанные условия и факторы, определяющие направление решения ситуационной задачи. Решение задачи представляет собой логически выстроенный алгоритм действий. Демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять. Студент умеет обосновано излагать свои мысли, делать необходимые выводы (12 баллов). Допускаются единичные ошибки при самостоятельной коррекции студентом (11 баллов).
1	Хорошо 10-9 баллов	Студент учел в полном объеме и логически проработал все указанные условия и факторы, определяющие направление решения ситуационной задачи. Решение задачи представляет собой логически выстроенный алгоритм действий. Демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять. Студент умеет обосновано излагать свои мысли, делать необходимые выводы. Возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя (10 баллов). Допускается, если в ответе

		имеются недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя (9 баллов).
	Удовлетворительно 8-7 баллов	У студента возникают затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации, ответ характеризуется неполным теоретическим обоснованием, требующим наводящих вопросов преподавателя с затруднениями в формулировке выводов (8 баллов). А также в случаях, если логическая последовательность в решении задачи представлена не явно, задача решена только при подсказке преподавателя при отсутствии выводов (7 баллов).
0	Неудовлетворительно	Решение не соответствует условиям задачи, произведена неправильная оценка предложенной ситуации, отсутствует теоретическое обоснование выполнения задания. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не способствуют пониманию условий задачи и её выполнению

3.3. Анализ интернет-ресурсов:

Задание: сделать обзор психологических интернет-сайтов по интернет - консультированию, использующих чат-переписку, чат-консультирование, чат-психотерапию.

Порядок выполнение работ.

1. При подготовке к выполнению задания студентам следует выбрать не менее трех сайтов, включая государственные учреждения и частнопрактикующих специалистов по интернет-консультированию. Провести анализ чатов по консультированию:

- запросов, с которыми работают специалисты;
- техники. методы, которые используются при переписке;
- посещаемость сайтов.

2. Результаты анализа оформить в виде презентации.

Промежуточная аттестация

3.4. Вопросы для собеседования

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст**
С	37.04.01	Психология
К	УК- 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
К	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
К	ПК-2.	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
Ф		
И		ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ: 1. Типы Психологических Услуг в Интернете 2. Психологического консультирования через электронную почту или E-информационное-табло (E-Bulletin Board) 3. Консультирование в реальном времени через Чат, Веб-Телефонию и Видеоконференции (Videoconferencing) 4. Завершенный и незавершенный диалоги телефонного консультирования; 5. Этап введения в диалог в режиме интернет-консультирования; 6. Этап исследования чувств и проблем; 7. Этап исследования решений и альтернатив 8. Этап завершения диалога

		9. Классификация этапов и приемов консультативной переписки 10. Типы Психологических Услуг в Интернете 11. Психологическое консультирование через электронную почту или E-информационное-табло (E-Bulletin Board) 12. Консультирование в реальном времени через Чат, Веб-Телефонию и Видеоконференции (Videoconferencing) 13. Профессиональные особенности консультанта в режиме интернет-консультирования 14. Охарактеризуйте понятие «аффектотимия» 15. Назовите особые формы эмпатии. 16. Дайте характеристику трем сферам личности ТК: • коммуникативную; • эмоционально-волевую; • познавательно-когнитивную. • Обобщенный список требований к личности психолога консультанта. 17. Психологическая сущность феномена «сгорания» 18. Организационные меры по предотвращению профессионального «сгорания» телефонных консультантов; 19. Техники совладания (саморегуляции) с феноменом «сгорания» 20. Виртуальный чат-бот: плюсы и минусы.

Критерии оценивания.

Оценка «отлично» (7-8 баллов) выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе психологической науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах психологической науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, в некоторых случаях демонстрирует авторскую позицию студента (8 баллов). Допускаются недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа (7 баллов).

Оценка «хорошо» (6 баллов) выставляется в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах психологической науки. В ответе допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» (4-5 баллов) выставляется в том случае, если дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах психологической науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно (5 баллов). А также в случаях, если дан неполный ответ, при котором студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, однако с помощью преподавателя студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения. В ответе могут отсутствовать выводы, могут быть допущены ошибки при раскрытии понятий, а речевое оформление требовать поправок и коррекции (4 балла).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 4 баллов) выставляется, когда дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к

коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

4. Критерии оценивания результатов обучения

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он показал достаточно прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если при ответе выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.