Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуматов Валентин Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.12.2024 14:27:33
Уникальный программный ключ:
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1ab84fee387a7985d2657b784eec019bf8a794cb4

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

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
_____ /Кадыров Р.В./
«29» июня 2023г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Б1.В.ДЭ.03.01 Психологическое консультирование в интернете

основной образовательной программы
высшего образования

Направление подготовки	37.04.01 Психология
Уровень подготовки	Магистратура
Область профессиональной деятельности:	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
Институт/кафедра	Общепсихологических дисциплин

Владивосток, 2023

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.

1.2. 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, область профессиональной деятельности: 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, 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
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
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

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля	Оценочные средства*			Расположение
		Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов	
1	2	3	4	5	6
1	**Текущий контроль****	**Тестирование**	4 4	1 2	Пункт 3.2
		Кейс-метод	2	2	Пункт 3.3
		Анализ интернет-чатов	3	Количество обучающихся	Пункт 3.4
2	**Промежуточная аттестация****	**Кейс-метод**	4	5	Пункт 3.5
		Вопросы для собеседования	20	1	Пункт 3.6

3. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

3.2. Тестирование

Компетенции:

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

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ):

Вопрос 1. В каких случая вмешательства на основе Интернета эффективно

+ эффективно для проблем, которые являются более психологическими по своей природе по сравнению с проблемами, которые являются прежде всего физическими или телесными;

-одинаково эффективны как для проблем, которые являются более психологическими по своей природе, так и для проблем, которые являются прежде всего физическими или телесными

-не эффективно как для проблем, которые являются более психологическими по своей природе, так и для проблем, которые являются прежде всего физическими или телесными

- в любом случае зависит от длительности консультирования.

Вопрос 2. Психологическое онлайн консультирование И.Шаблин относит к

деловой сетевой коммуникации

психологической сетевой коммуникации

развлекательной/неформальной сетевой коммуникации

+психотерапевтической сетевой коммуникации

Вопрос 3. Феномен, который выражается в том, что все те ограничения, которые в виртуальном пространстве сопутствуют эмоциональному компоненту общения, компенсируются возможностью активного использования разного рода значков, созданных специально для обозначения эмоций («смайликов») или описанием эмоций словами

+компенсаторная виртуальная эмоциональность;

своеобразие протекания процессов межличностного восприятия в условиях отсутствия невербальной информации;
использование разнообразных способов сетевой коммуникации.
Вопрос 4. Модель речевой деятельности консультанта, отражающая процесс интернет-консультирования
+является недирективной и предполагает формирование общего смыслового поля коммуникантов;
является директивной и предполагает формирования смыслового поля консультанта;
является недирективной и предполагает формирование смыслового поля клиента
Вопрос 5. Для Интернет-консультирования характерно обращение клиентов
-более старшего возраста, более дезадаптированные и психически «поврежденные» (зачастую, так называемые «психохроники»);
+более молодого возраста, адекватные, находящиеся в острых кризисных ситуациях и более мотивированные на их быстрое разрешение;
-которые не находят исходный путь из создавшегося положения, т.е. теряет способность дать адекватную реакцию в сложившейся ситуации.
Вопрос 6. Подстройку к языку клиента в качестве одного из основных методов работы в дистанционном консультировании используют представители следующего направления:
психоанализ
гештальт-терапия
когнитивно-бихевиоральная терапия
+нейролингвистическое программирование
Вопрос 7. Техника «Концентрация внимания на чувствах» используют представители
психоанализ
+гештальт-терапия
когнитивно-бихевиоральная терапия
нейролингвистическое программирование
Вопрос 8. 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.
психоанализ
гештальт-терапия
+когнитивно-бихевиоральная терапия
нейролингвистическое программирование

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

Вопрос 1. Клиенты, предпочитающие «Интернет-консультирование» по личностным характеристикам и проявлениям по сравнению с абонентами «ТД»
+более доброжелательная, более личностно зрелые, описывающая свои проблемы конкретно и ясно, осознающая их и в целом более адаптированы;
+более стрессоустойчивые, уверенные в себе, мотивированные на оказание конкретной помощи, директивные и прямо (порой безапелляционно) излагающие свои мысли;
-клиенты данной группы в большей степени имеют неадекватную ориентацию на получение помощи (т.е. среди них больше лиц с рентной или манипулятивной установкой);
-клиенты этой выборки имеют Локус жалобы, более ориентированный не на себя, а на другое лицо или ситуацию в целом, т.е. в произошедшем они винят партнера по браку, других близких людей, либо обстоятельства.
Вопрос 2. Интернет-консультирование клиента представляет
+ больше возможностей для клиента в поиске специалиста;
+больше возможностей для психолога в поиске клиентов;

больше возможностей для клиента, чем для психолога;
больше возможностей для психолога, чем для клиента.

Вопрос 3. Основные ограничения Интернет-консультирования для консультанта

+если клиент и консультант в разных часовых поясах, то этот метод связи может быть неудобным или недоступным;

+недостаточно возможностей интерпретировать язык тела, необходимо больше полагаться на вербальную информацию;

-сохранение информации позволяет анализировать процесс взаимодействия, можно возвращаться к ранее сказанному (написанному);

-больше неудобств чем преимуществ.

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

Вопрос 1. При удаленном консультировании используют два способа общения, сопоставьте их описание

1. Синхронная коммуникация
2. Асинхронная коммуникация

Ответы:

В «реальном времени»: психолог и клиент одновременно находятся в Сети и общаются через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber и др. по видео или аудиосвязи.

Чаты и программы-коммуникаторы, сохраняющие информацию.

Вопрос 2. В настоящее время наибольшее распространение получили следующие системы, использующие Интернет в качестве дистанционного консультирования, сопоставьте их характеристики:

1.WWW (также World Wide Web, W3, "Всемирная паутина")
2.Chat
3.E-mail
4.Usenet

Ответы:

1. Глобальная гипертекстовая система, дающая доступ к информации, на характер которой пользователь сети (user) может интерактивно влиять с помощью гипертекстовых ссылок, позволяющих переходить от одного документа к другому независимо от их удаленности и по мере необходимости. Документы в WWW могут быть не только текстовыми, графическими, но и программными, в которые пользователь может вводить свои данные, что делает эту систему интересной не только в качестве источника информации, но и перспективной для тестирования, тренингов и пр.

2. Текстовый или разговорный диалог двух и более пользователей в реальном времени. Позволяет проводить не только индивидуальную, но и групповую психотерапию с сохранением высокого уровня анонимности. Психотерапия с использованием chat в настоящее время проходит экспериментальную разработку, ведутся суппортивные группы (группы поддержки) и группы личностного роста.

3. Электронная почта, система быстрой передачи текстовых и звуковых сообщений между компьютерами (по сравнению с обычной почтой), применима в консультировании и психотерапии. В качестве обратной связи используется не только субъективная информация респондента, но и результаты ее семантического анализа. Кроме высокого уровня анонимности дает пациенту время на обдумывание, редактирование, а значит, для дополнительной когнитивной работы над проблемой по сравнению с общением в реальном времени. В настоящее время психотерапия с использованием электронной почты существует на экспериментальной основе.

4. Система так называемых "телеконференций", или "группы новостей". Своего рода групповая переписка, растянутая во времени (сообщения задерживаются в каталоге от 5 до 30 дней) с доступом всех пользователей. Каталог представляет собой очень широкий, постоянно пополняемый тематический список. Пользователь, выбравший интересующую его тему

(подписавшийся на группу новостей), приобретает доступ к другому списку названий сообщений, упорядоченных по времени и взаимосвязям (иерархии); выбрав название, он получает текст сообщения или может добавить свое. Usenet из-за своего удобства в настоящее время развивается как особое средство распространения и обмена информацией не только между психотерапевтами-практиками и исследователями, но и клиентами (пациентами), потенциально заинтересованными в обращении к психотерапии, а также имеющими опыт лечения.

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)

Вопрос 1. Вид е-терапии: информационные Ресурсы основанные (направленные) на Психологических Понятиях и Проблемах

+многочисленные психологические информационные банки, включающие накопленную информацию и основные знания, покрывающие большое разнообразие психологических явлений, проблем, признаков, болезней и понятий;

- интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;

- вебсайты включают психологические тесты и анкетные опросы целью которых является психологическая оценка пользователя. Некоторые из тестов сосредотачиваются на том, чтобы измерять очень определенные факторы, типа показателя интеллекта, определенной способности, эмоциональных черт, или определенных отношений (установок); другие являются более общими и оценивают различные особенности индивидуальности, профессионально-технические интересы, и т.п.;

Вопрос 2. Вид е-терапии: гиды самоусовершенствования

+интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;

- вебсайты обеспечивающие информацией, цель которой помощь пользователям в решении, нуждаются ли они в терапии, какой тип терапии является лучшим для них или для их индивидуальной проблемы (например, индивидуальная терапия или в группе, тип терапевтического подхода), какой врач может подойти их потребностям и желаниям, и так далее;

-психологические агентства, клиники, институты, и другие сервисы дают объявления через вебсайт. Обычно информация на таких сайтах включает технические детали, типа местоположения, номера телефона, адрес электронной почты, операционные часы, детали об определенных услугах;

Вопрос 3. Вид е-терапии: психологическое тестирование и оценка

+вебсайты включают психологические тесты и анкетные опросы целью которых является психологическая оценка пользователя. Некоторые из тестов сосредотачиваются на том, чтобы измерять очень определенные факторы, типа показателя интеллекта, определенной способности, эмоциональных черт, или определенных отношений (установок); другие являются более общими и оценивают различные особенности индивидуальности, профессионально-технические интересы, и т.п.;

-психологические агентства, клиники, институты, и другие сервисы дают объявления через вебсайт. Обычно информация на таких сайтах включает технические детали, типа местоположения, номера телефона, адрес электронной почты, операционные часы, детали об определенных услугах;

-вебсайты предлагающие советы пользователям по личным вопросам и проблемам, на различные психологические темы. Такое обслуживание часто сосредотачивается на одной области проблемы (например, нарушения сна, секс) на некоторых вебсайтах, но может касаться широких и общих вопросов;

Вопрос 4. Вид е-терапии: помощь в решении войти в терапию

+вебсайты обеспечивающие информацией, цель которой помощь пользователям в решении, нуждаются ли они в терапии, какой тип терапии является лучшим для них или для их

индивидуальной проблемы (например, индивидуальная терапия или в группе, тип терапевтического подхода), какой врач может подойти их потребностям и желаниям, и так далее
- интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;
- вебсайты включают психологические тесты и анкетные опросы целью которых является психологическая оценка пользователя. Некоторые из тестов сосредотачиваются на том, чтобы измерять очень определенные факторы, типа показателя интеллекта, определенной способности, эмоциональных черт, или определенных отношений (установок); другие являются более общими и оценивают различные особенности индивидуальности, профессионально-технические интересы, и т.п.;

Вопрос 5. Вид е-терапии: информация об определенных психологических услугах
-психологические агентства, клиники, институты, и другие сервисы дают объявления через вебсайт. Обычно информация на таких сайтах включает технические детали, типа местоположения, номера телефона, адрес электронной почты, детали об определенных услугах;
+вебсайты обеспечивающие информацией, цель которой помощь пользователям в решении, нуждаются ли они в терапии, какой тип терапии является лучшим для них или для их индивидуальной проблемы (например, индивидуальная терапия или в группе, тип терапевтического подхода), какой врач может подойти их потребностям и желаниям, и так далее
- интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;

Вопрос 6. Вид е-терапии: единственная сессия психологического консультирования через электронную почту или Е-информационное-табло (E-Bulletin Board)
+вебсайты предлагающие советы пользователям по личным вопросам и проблемам, на различные психологические темы. Такое обслуживание часто сосредотачивается на одной области проблемы (например, нарушения сна, секс) на некоторых вебсайтах, но может касаться широких и общих вопросов;
- вебсайты включают психологические тесты и анкетные опросы целью которых является психологическая оценка пользователя. Некоторые из тестов сосредотачиваются на том, чтобы измерять очень определенные факторы, типа показателя интеллекта, определенной способности, эмоциональных черт, или определенных отношений (установок); другие являются более общими и оценивают различные особенности индивидуальности, профессионально-технические интересы, и т.п.;
- интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;

Вопрос 7. Вид е-терапии: продолжающееся личное консультирование и терапия через электронную почту
+одно из первых, но очень спорное, психологически, это продолжающееся личное консультирование и терапия;
- ориентированное на людей, нуждающихся в психологической помощи, обеспечивающее руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;
- обеспечивающее информацией, цель которой помощь пользователям в решении, нуждаются ли они в терапии, какой тип терапии является лучшим для них или для их индивидуальной проблемы (например, индивидуальная терапия или в группе, тип терапевтического подхода), какой врач может подойти их потребностям и желаниям, и так далее;

Вопрос 8. Вид е-терапии: консультирование в реальном времени через Чат, Веб-Телефонию и Видеоконференции (Videoconferencing)
+данное консультирование является асинхронным и позволяет консультанту и клиенту находиться в контакте не только в разном местоположении, но также и в разное время, этот метод подрывает непосредственные и немедленные реакции и включение их в терапевтические усилия
-интернет-сайты, которые нацелены на людей, нуждающихся в психологической помощи, и они обеспечивают руководство, поясняют, как эти люди могут помочь себе сами;

+одно из первых, но очень спорное, психологически, это продолжающееся личное консультирование и терапия;

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ):

Вопрос 1.**Как известно, психологическое консультирование — это процесс, имеющий ряд стадий. Какая стадия у разных авторов совпадает**

+ установление контакта, установление отношений;
сбор информации;
осознание желаемого результата;
выработка альтернативных решений;
обобщение-резюме, переход от обучения к действию.

Вопрос 2.**Кто из авторов интернет-консультирования предлагает следующую модель: установление контакта, исследование и осознание задачи, перебор гипотез, решение и выход из контакта**

Г. Хэмбли
Р. Мэй
Г.С. Абрамова
+В.Ю. Меновщиков

Вопрос 3. **Соблюдается ли стадийность процесса психологического консультирования на дистанции? В частности, соблюдаются ли модели консультирования при ведении консультативной переписки по обычной почте и в сети интернет?**

+ опыт показывает – да, соблюдается! Однако, процесс, как правило, растягивается не только в пространстве, но и во времени;
нет, не соблюдается, так как время и пространство вносят коррективы;
соблюдаются только установление контакта и перебор гипотез.

Вопрос 4.**Какой вид консультирования предполагает использование консультантом псевдонима**

+телефонное консультирование на телефоне доверия;
консультирование по переписке онлайн;
консультирование по е-мейл переписке;
консультирование с использованием скайпа.

Вопрос 5.**Какими характеристиками при переписке могут обладать клиенты с навязчивой (обсессивной) структурой личности**

+будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения;
-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка;
-вероятно, произведет блоки длинного непрерывного текста для, по-видимому, бесконечных многоречивых описаний того, что автор думает и чувствует;
-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами.

Вопрос 6. **Какими характеристиками при переписке могут обладать личности с шизоидными тенденциями**

+содержательное и краткое письмо;
-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка;
-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами
-будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения;

Вопрос 7.**Какими характеристиками при переписке могут обладать истерические личности с театральным талантом (histrionic flair)**

+представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка;
содержательное и краткое письмо;
-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами;
-будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения;
Вопрос 8. **Какими характеристиками при переписке могут обладать дезорганизованные компульсивные личности (compulsive individual) личности**
+бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами;
-вероятно, произведет блоки длинного непрерывного текста для, по-видимому, бесконечных многоречивых описаний того, что автор думает и чувствует;
- будут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения;
-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка.
Вопрос 9. **Какими характеристиками при переписке могут обладать нарциссические личности**
+вероятно, произведет блоки длинного непрерывного текста для, по-видимому, бесконечных многоречивых описаний того, что автор думает и чувствует;
-бросающие вызов проверке правописания сообщения с эмоциональными выдвинутыми на первый план фразами;
-представляют драматическое письменное изложение, играя выразительным использованием интервала, заглавных букв, и языка;
-содержательное и краткое письмо.
Вопрос 10. **Собственное объяснение клиентом природы того или иного нарушения в семейной жизни, основанное на его представлениях о самом себе, о семье и человеческих взаимоотношениях.**
+самодиагноз;
-индивидуальное своеобразие;
-психическая аномалия;
-генетическая запрограммированность.

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

Вопрос 1.**Обобщение результатов взаимодействия с клиентом и выход из контакта характеризуется**
+ намечается переход от обсуждения к действию;
+целесообразно резюмировать, то есть кратко повторить к чему, к какому решению пришел клиент;
-списком рекомендаций психолога;
сравнение альтернативных решений.
Вопрос 2.**Стадия сбора информации характеризуется применением технических приемов**
+уточнение;
+пересказ;
закрытые вопросы;
интерпретация.

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

Вопрос 1.**Сопоставьте возможные ответы – интервьюирование и консультирование.**
1. Молчание.
2. Элементарная поддержка.

3. Распахнутая дверь.
4. Рефлексивное слушание.
5. Обобщение.
6. Ключевые слова или фразы.
7. Проясняющий вопрос.
8. Ответ – проекция.
9. Предоставление информации.
10. Я-послания:

Ответы:

1. Внимательное выслушивание посланий другого человека, не сопровождаемое вербальным ответом. Оставляет ответственность за решение проблемы ее «владельцу»! Паузы в разговоре дают время клиенту собраться с мыслями и чувствами, а консультанту включиться в процесс и прояснить услышанное. Также отражает стремление заставить клиента продолжать вербальное исследование своих чувств. Хороший консультант откликается в тот момент, когда клиент готов закричать (заплакать).

2. Вербальный или невербальный, неосуждающий ответ на послание, дающий клиенту подтверждение, что вы все еще «настроены на его волну». Не содержит замечаний и оценок. Например: «умгумм», «о», «действительно», «интересно», «понимаю», в ситуациях тет-а-тет это может быть кивок головой, но НЕ в случае работы на телефоне. Будьте внимательны и удерживайтесь от «механического» проявления участия.

3. Вербальное приглашение сказать больше, т.е. дальнейшее исследование проблемы. Сообщите клиенту свое желание выслушать и быть полезным. Например: «Чем я могу Вам помочь?», «Хотели бы Вы поговорить об этом?», «Похоже, что Вы довольно сильно переживаете по этому поводу», «Я бы хотел разобраться в этом», «У Вас есть какие-нибудь идеи?»

4. Иногда его называют активным слушанием, обратной связью или отражением. Этот вербальный ответ консультанта передает клиенту на чувственном уровне понимание его предыдущего послания. В этом суть эффективного консультирования. Этот процесс включает «расшифровку» послания клиента и «обратную связь», т.е. отправку расшифрованного послания ему на подтверждение. В этом отправлении вы излагаете собственными словами только то, как вы поняли послание клиента – ни больше, ни меньше.

5. Краткое прояснение – подтверждение или резюме, в котором консультант подводит итог того, о чем шла речь в течение какого-то периода времени. По сути, это расширенный рефлексивный отклик, суммирующий восприятие консультантом услышанного от клиента.

6. Повторение слов или коротких фраз, взятых из речи клиента, которые, как вам кажется, несут огромную эмоциональную нагрузку – возможно, это как раз то, что клиент хотел бы исследовать.

7. Простой вопрос, заданный консультантом, с целью прояснить значение или содержание утверждений клиента. В отличие от других вопросов, они не отдаляют клиента от его чувств.

8. Часто для клиента гораздо менее рискованно принять решение, предложенное консультантом, нежели свое собственное. Подчас довольно очевидно, что клиент знает, чего он хочет, даже тогда, когда обращается за советом, одобрением или в поисках решения проблемы. В таких ситуациях ответ-проекция «меня услышат?», «Если бы я удовлетворил Вашу просьбу найти решение, какое именно решение Вы ждете от меня или хотите услышать?» Обычно ответ на такой вопрос, так или иначе, представляет реальные желания и чувства клиента.

9. В консультационной практике часто возникают ситуации, когда информация и рекомендации довольно уместны. Как лицо, хорошо осведомленное относительно ресурсов сообщества, вы достаточно подготовлены для того, чтобы обеспечить клиента информацией относительно служб, которые могли бы лучше всего удовлетворить другие потребности клиента.

10. Когда поведение клиента ставит консультанта перед некоей проблемой, ему необходимо выразить свои чувства и состояние, но не в виде осуждения, а с тем, чтобы теперь клиент мог помочь ему. Данное послание рассчитано на то, чтобы из всех возможных способов реализации эмоций – выбирать их озвучивание, оно должно быть сформулировано так, чтобы не

осталось отрицательных эмоций. Например: «Мне неприятно, когда говорят так-то и так-то», или «Я обижаюсь, когда близкие люди делают то или другое».

ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ):

***Вопрос 1.*Первая виртуальная сессия психотерапии в рамках Международной Конференции по Компьютерным Коммуникаций была проведена**

в 1970-х гг. в Европе
в 1960 г. в России
в конце 1940-х гг. в Лондоне
+в 1961 г. в США

***Вопрос 2.*Дистанционная помощь для людей, которые находятся на грани самоубийства по электронной почте была организована**

в 1970-х гг. в Европе
в 1960 г. в России
в конце 1940-х гг. в Лондоне
+с 1994 г. американскими самаритянами

***Вопрос 3.*Некоммерческое Международное общество психического здоровья онлайн (ISMHO) было организовано**

в 1970-х гг.
в 1960 г.
в конце 1940-х гг.
+с 1997 г.

***Вопрос 4.* Федерация Психологов-Консультантов Онлайн в России официально зарегистрирована**

+в 2010 г.
в 2006 г.
в 2008 г.
в 2011 г.

***Вопрос 5.*Первая конференция в России по интернет-консультированию и дистанционному обучению состоялась**

+в 2011 г. в Московском городском психологическом университете
в 2006 г. в Санкт-Петербурге
в 2008 г. в МГУ
в 2011 г. в Казани

***Вопрос 6.* Дистанционный метод консультирования «скриботерапия», который ввел В.Ю. Меновщиков, обозначает**

+письменная психологическая помощь
дистанционное в консультирование в режиме «скайп»
дистанционное консультирование на профессиональных сайтах
диагностическая настольная игра

***Вопрос 7.* Выберите правильные ответы:**

+ интернет-консультирование клиентов с основными типами запросов опирается на общие принципы и технологии классического психологического консультирования;
-в интернет-консультировании методология базируется только на психологии слушания;
-интернет-консультирование эффективно при работе с неострыми запросами, не требующими специальных подходов.

***Вопрос 8.* Базовая техника интернет-консультирования, применяемая на протяжении всего процесса консультирования, назначение которой - организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценку их результатов, а также предоставление клиенту информации о процессе консультирования**

рефлексия

моделирование
+структурирование
поддержка

***Вопрос 9.*Для этого подхода в Интернет-консультировании характерны следующие особенности: выясняются причинно-следственные связи в последовательности событий, определяющих поведение клиента; совместно с клиентом выбираются достижимые для него цели, перечисляются альтернативы, формируется конкретный план действий на будущее**

деятельностный подход
+когнитивно-бихевиоральный подход
клиент-центрированный подход
экзистенциальный подход

***Вопрос 10.*Психологическое онлайн консультирование И. Шаблин относит к**

деловой сетевой коммуникации
психологической сетевой коммуникации
развлекательной/неформальной сетевой коммуникации
+психотерапевтической сетевой коммуникации

***Вопрос 11.* Феномен, который выражается в том, что все те ограничения, которые в виртуальном пространстве сопутствуют эмоциональному компоненту общения, компенсируются возможностью активного использования разного рода значков, созданных специально для обозначения эмоций («смайликов») или описанием эмоций словами**

+компенсаторная виртуальная эмоциональность;
своеобразие протекания процессов межличностного восприятия в условиях отсутствия невербальной информации;
использование разнообразных способов сетевой коммуникации.

3.3. Кейс-метод

Компетенции:

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

Ситуационная задача №1

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
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
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		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.
В	1	Активно выслушивая клиента, на чем, Вы сфокусируете свое внимание?
В	2	Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?
В	3	Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа конфликта?
В		

Оценочный лист
к ситуационной задаче №1

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
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
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		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.
В	1	**Активно выслушивая клиента, на чем, Вы фокусируете свое внимание? Опишите алгоритм.**
Э		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 следующие 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.
Р2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
Р1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
Р0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
В	2	**Опишите основные типы конфликтов: предметный, беспредметный. Как определить к какому типу ближе Ваш клиент?**
Э		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.
	Р2	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
	Р1	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
	Р0	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
В	3	**Какие меры психологического вмешательства Вы предложите на основе сделанного анализа развития конфликта?**
Э		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.
Р2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
Р1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
Р0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

Ситуационная задача №2

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
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
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам

И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		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.
В	1	Как Вы составите переписку по данному вопросу?
В	2	Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу.
В	3	Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе проведенного алгоритма консультирования?
В	4	Кратко опишите Вашу стратегию.

Оценочный лист
к ситуационной задаче № 2

Вид	Код	Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи
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
	ПК-2	Способен оказывать услуги психологического консультирования населению и трудовым коллективам
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		По онлайн переписке Вам задали вопрос: Меня зовут Светлана, мне 26 лет, я молодой специалист в банке. Работаю больше полугода. По работе замечаний нет, справляюсь хорошо. 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 со всеми очень 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 недвусмысленные намеки.
В	1	**Как Вы составите переписку по данному вопросу?**
Э		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.
Р2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
Р1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
Р0	Неудовлетворительно	Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
В	2	**Опишите алгоритм консультирования по данному вопросу.**
Э		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.
	Р2	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
	Р1	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
	Р0	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
В	3	**Какие меры вмешательства Вы предложите для психолога на основе сделанного анализа ситуации?**
Э		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 контент-анализ. Так, например, уменьшение частоты встречаемости в тексте слов, описывающих негативные эмоции, проблемы личности и замена их на единицы положительного 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 состояния клиента, отражение его чувств. Например: «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».
Р2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
Р1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
Р0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
В	4	**Кратко опишите Вашу стратегию**
Э		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».
Р2	Отлично	Ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в

		т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.
Р1	Хорошо/Удовлетворительно	Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
Р0	Неудовлетворительно	Ответ на вопрос дан неправильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
О	Итоговая оценка	5 (отлично) – правильно поставлен психологический диагноз, дано его обоснование, в полном объеме составлен алгоритм стратегии действий психолога. 4 (хорошо) – правильно поставлен психологический диагноз, недостаточно дано его обоснование, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 3 (удовлетворительно) – психологический диагноз поставлен с ошибками, не обоснован, выбранная стратегия работы психолога требует дополнения. 2 (неудовлетворительно) – неверно поставлен психологический диагноз, неверно выбранная стратегия работы психолога.
А	Ф.И.О. автора-составителя	Боленкова Е.Ф.

3.4 Анализ интернет-чатов

Компетенции:

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

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

3.5. Вопросы для собеседования

Компетенции:

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

Вопросы:

1. Типы Психологических Услуг в Интернете
2. Психологического консультирования через электронную почту или Е-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 Е-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 оценки ответа на вопрос собеседования:

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.

3.6. Примеры кейс-задач

Компетенции:

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

Задача № 1

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы:

Вы интернет-консультант, к вам на электронную почту пришло письмо следующего содержания: «Здравствуйте! Я нахожусь в тяжелой жизненной ситуации, 3 дня назад в результате несчастного случая у меня умер муж, которого я очень любила. У нас осталось двое детей в возрасте 5 и 7 лет. Я никогда не работала, занималась их воспитанием. На данный момент, я не представляю, как мне дальше жить».

Вопросы к задаче № 1

1) По какому принципу вы будут строить мейл-терапию?
2) Какие приемы вы будете использовать в данной ситуации?
3) Как долго по времени вы будете осуществлять интернет-консультирование в данном случае?
4) Будете ли вы отправлять стандартизированный опросник по итогу консультирования?

Задача № 2

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы:

Вы интернет-консультант, к вам на электронную почту пришло письмо следующего содержания: «Здравствуйте! Я учусь в 9 классе. Я влюбилась в своего одноклассника, но он не обращал на меня никакого внимания. Тогда я решилась на отчаянный шаг и призналась ему в

любви, на что он только высмеял меня при всех своих друзьях. Сказал, что я некрасивая, и что не только он, но и никто другой не сможет полюбить такую, как я. Я не хочу больше жить…».

Вопросы к задаче № 2

1) По какому принципу вы будут строить мэйл-терапию?
2) Какие приемы вы будете использовать в данной ситуации?
3) Как долго по времени вы будете осуществлять интернет-консультирование в данном случае?
4) Будете ли вы отправлять стандартизированный опросник по итогу консультирования?

Задача № 3

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы: Вы консультант в режиме видеочата. Вы консультируете учителя 7 класса, средней школы. Из рассказа учительницы. «В 7-м классе, где я являюсь классным руководителем, был ученик, который очень плохо учился, нарушал дисциплину. Воспитывался он в неполной семье. Отец его рано умер, мать активно устраивала собственную жизнь. Мальчик был брошен на произвол судьбы.

Однажды в разговоре с матерью я посоветовала ей устроить сына в интернат. Она не согласилась, но мы с ней договорились, что припугнем парня интернатом для того, чтобы добиться изменений к лучшему в его поведении и обучении.

И вот «допугались» до того, что он оставляет записку и идет на чердак вешаться. Он, правда, этого не сделал, но администрация школы обвинила во всей истории только меня. Как мне пережить этот позор?»

Вопросы к задаче № 5

1. Дайте психологическую интерпретацию этой ситуации.
2. О чем вы будете говорить с классным руководителем?
3. Опишите работу психолога с учительницей.

Задача № 4

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы

Вы интернет-консультант, к вам на один из чатов пришло письмо следующего содержания: «Здравствуйте! Мне 30 лет, я замужем уже 7 лет. За последние два года мой муж пристрастился к употреблению наркотиков. На мои предложения лечиться, муж отвечает агрессивным отказом, поскольку не считает себя зависимым. Мы уже дошли до такой стадии, когда он начал продавать вещи из дома. Я не знаю, что мне делать. Я его очень люблю и не хочу его потерять».

Вопросы к задаче № 4

1) По какому принципу вы будут строить чат-консультацию?
2) Какие приемы вы будете использовать в данной ситуации?
3) Как долго по времени вы будете осуществлять интернет-консультирование в данном случае?
4) Будете ли вы отправлять стандартизированный опросник по итогу консультирования?

Задача № 5

Ознакомьтесь с ситуацией и дайте развернутые ответы на вопросы:

Вы интернет-консультант, к вам на электронную почту пришло письмо следующего содержания: «Здравствуйте! Мне 35 лет. Вчера поздно вечером я возвращалась домой. На меня напали двое…и… изнасиловали… В полицию идти не хочу, боюсь огласки, но как с этим жить я не знаю. Никому об этом я не рассказывала. Хорошо, что муж в командировке, а дети в летнем лагере. Помогите мне»

Вопросы к задаче № 3

1) По какому принципу вы будут строить мэйл-терапию?
2) Какие приемы вы будете использовать в данной ситуации?
3) Как долго по времени вы будете осуществлять интернет-консультирование в данном случае?
4) Будете ли вы отправлять стандартизированный опросник по итогу консультирования?

Оценка студенту ставится с учетом суммирования полученных баллов за каждое задание.

«Отлично» - 18-20 баллов;
«Хорошо» - 15-17 баллов;
«Удовлетворительно» - 12-14 баллов
«Неудовлетворительно» - менее 12 баллов