

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:17
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4 к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.14 Технологии дистанционного психологического консультирования
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02. Социальная работа
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Социально-психологическая работа с населением
(наименование образовательной программы)

очная
(форма обучения)

Год набора 2026

Город Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

*Головлева Елена Викторовна, кандидат психолог. наук, доцент,
доцент кафедры социологии управления*

Заведующий кафедрой:

*Зырина Ярослава Александровна, канд. социол. наук, заведующий
кафедрой социологии управления*

Рабочая программа дисциплины *Технологии дистанционного психологического консультирования* одобрена на заседании кафедры социологии управления Донецкого института-филиала РАНХиГС.

Протокол №7 от «27» 02.2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина *Технологии дистанционного психологического консультирования* обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции**	Наименование Компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
03.008 «Психолог в социальной сфере Утверждён приказом Минтруда России от 14.09.2023 №716н и действует с 1 сентября 2024 года до 1 сентября 2030 года.	ПК-3.	Осуществляет психологическое и социально-психологическое сопровождение граждан и социальных групп	ПК-3.1	Информирует социальное окружение о средствах и методах психологической поддержки граждан, в том числе посредством современных информационных технологий (создание специальных страничек, блогов, групп в социальных сетях)	ПК-3.1 3-1 Знает: Нормативные правовые акты, регламентирующие организацию и реализацию социально-психологического сопровождения граждан и социальных групп, психологической помощи гражданам и социальным группам
					ПК-3.1 3-2 Знает: Технологии, методы и формы оказания психологической помощи при нарушениях социализации
					ПК-3.1 У-1 Умеет: Использовать современные технологии работы с базами данных и информационными системами (компьютерными программами, информационно-поисковыми системами)
			ПК-3.8	Оказывает психологическую помощь и поддержку гражданам и социальным группам - получателям срочных социальных	ПК-3.8 3-1 Знает: Психология кризисных состояний (концепции, подходы, факторы, методы и методики работы), психологические аспекты рискологии, психология горя, потери, утраты;
		ПК-3.8 У-1 Умеет: Применять методы психологического			

				услуг, услуг по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (детей-инвалидов) посредством социально-психологического и психологического консультирования	консультирования, психологической диагностики; ПК-3.8 У-2 Умеет: Определять в ходе беседы имеющиеся у получателя социальных услуг проблемы и диагностировать уровень его мотивации к их преодолению; ПК-3.8 У-3 Умеет: Оказывать психологическую поддержку лицам для выхода из трудных жизненных ситуаций
			ПК-3.9	Оказывает консультационную психологическую помощь анонимно (в том числе с использованием телефона доверия) лицам, находящимся в кризисном или остром психологическом состоянии, направленной на развитие умения справляться с изменившимися условиями жизни, принимать на себя ответственность	ПК-3.9 3-1 Знать: Психология экстремальных ситуаций (подходы, проблемы, виды помощи, последствия);
		ПК-3.9 3-2 Знает: Основы психологического консультирования (виды, формы, методы)			
		ПК-3.9 У-1 Уметь: Оказывать психологическую поддержку лицам для выхода из трудных жизненных ситуаций			

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Указывается:

общий объем дисциплины 3 з. е., 108 а. ч.;

объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем 51 (14 Л., 28 С.) и 57 самостоятельную работу обучающихся;

количество академических часов, выделенных на практическую подготовку (при наличии);

место дисциплины в структуре образовательной программы. Дисциплина Технологии дистанционного психологического консультирования читается после Введение в профессию, Социально-психологические технологии коммуникации и медиации, Основы психологического консультирования

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная/очно-заочная/заочная форма обучения (оставить нужное)

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. Теоретико-методологические основы и профилактический потенциал дистанционного психологического консультирования															
Тема 1	Введение в дистанционное психологическое консультирование: нормативно-этические основы и целевые группы	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	опрос, доклад
Тема 2	Дистанционное информирование и психологическое просвещение как основа профилактической работы	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	опрос, доклад
Тема 3	Основы психологического	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	опрос, доклад, кейс,

	консультирования в дистанционном формате: виды, формы, методы													контрольная работа
Раздел 2. Специализированная дистанционная помощь уязвимым группам и интеграция технологий														
Тема 4	Дистанционная психологическая помощь уязвимым группам: срочные услуги, реабилитация и абилитация	18	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	10	опрос, доклад, кейс
Тема 5	Кризисное дистанционное консультирование и анонимная помощь (телефон доверия, онлайн-чаты)	18	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	10	опрос, доклад, кейс
Тема 6	Интеграция технологий и практикум: построение комплексной системы дистанционной психологической поддержки	20	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	10	опрос, доклад, кейс, контрольная работа
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0		
Итого		108	14	0	0	28	0	0	0	9	0	0	57	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения СРкр

– самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретико-методологические основы и профилактический потенциал дистанционного психологического консультирования

Тема 1. Введение в дистанционное психологическое консультирование: нормативно-этические основы и целевые группы. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Понятие, цели и задачи дистанционного консультирования (ДПК). Правовые и этические нормы работы в онлайн-среде (конфиденциальность, безопасность данных, границы компетенции). Специфика целевых групп ДПК: общий обзор (население в целом, клиенты в кризисной ситуации, лица с ограниченной мобильностью, пользователи срочных социальных услуг).

Тема 2. Дистанционное информирование и психологическое просвещение как основа профилактической работы (ПК-3.1).

Технологии, методы и формы оказания психологической помощи при нарушениях социализации, адаптированные для онлайн-среды. Стратегии создания контента для блогов, групп в соцсетях и специальных страниц. Принципы ведения профессионального аккаунта: отбор информации, коммуникация с аудиторией, управление обратной связью, профилактика профессионального выгорания.

Тема 3. Основы психологического консультирования в дистанционном формате: виды, формы, методы. ПК-3.8 и ПК-3.9

Виды, формы (синхронные: чат, видео/аудиозвонок; асинхронные: email) и базовые методы дистанционного консультирования. Техники установления контакта, активного слушания и отражения в условиях опосредованной коммуникации. Особенности ведения протокола и документации в ДПК.

Тема 4. Дистанционная психологическая помощь уязвимым группам: срочные услуги, реабилитация и абилитация (ПК-3.8)

Специфика оказания социально-психологической и психологической поддержки дистанционно получателям срочных социальных услуг (внезапная утрата, насилие, ЧС) и в процессе комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (детей-инвалидов). Адаптация методов консультирования к ограничениям здоровья, работа с семьей. Техники поддержки для выхода из трудных жизненных ситуаций, специфичных для данных групп.

Раздел 2. Специализированная дистанционная помощь уязвимым группам и интеграция технологий

Тема 5. Кризисное дистанционное консультирование и анонимная помощь (телефон доверия, онлайн-чаты) (ПК-3.9).

Психология экстремальных ситуаций: особенности кризисных и острых состояний, этапы переживания, виды дистанционной помощи. Алгоритмы и протоколы работы на телефоне доверия и в анонимных онлайн-чатах. Техники кризисного вмешательства, оценки риска (суицид, насилие), обеспечения безопасности. Методы, направленные на развитие навыков

совладания и принятия ответственности в условиях нестабильности.

Тема 6. Интеграция технологий и практикум: построение комплексной системы дистанционной психологической поддержки. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Создание интегрированной модели работы: от информационного ресурса к плановому консультированию для уязвимых групп и кризисной анонимной помощи. Выбор и использование базовых коммуникационных инструментов для разных задач ДПК. Разбор сложных случаев, межведомственное взаимодействие, супервизия и профилактика выгорания консультанта ДПК.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине (*наименование*) входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS
90-100	Отлично	Зачтено	A
80-89	Хорошо		B
75-79			C
70-74			D
60-69	Удовлетворительно		E
35-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	FX
0-34			F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины (*индекс, наименование*) используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, доклад, кейс, контрольная работа

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КР
	УО	К	Д	
Р-1. / Т-1	5	5	5	5
Р-1. / Т-2	5	5	5	
Р-1. / Т-3	5	5	5	
Р-2. / Т-4	5	5	5	5
Р-2. / Т-5	5	5	5	
Р-2. / Т-6	5	5	5	
Итого: 100 б	30	30	30	10

УО – устный опрос;
 К – кейс;
 Д – доклад;
 КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
5	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
2-1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
5	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
4-3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2-1	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Включаются типовые оценочные материалы по формам текущего контроля, перечисленным соответственно в п. 3.1 и 4.1, вне контрольных точек

Раздел 1. Теоретико-методологические основы и профилактический потенциал дистанционного психологического консультирования

Тема 1. Введение в дистанционное психологическое консультирование: нормативно-этические основы и целевые группы. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. В чем заключаются ключевые цели дистанционного психологического консультирования (ДПК) и как они соотносятся с преодолением барьеров доступности помощи?

Вопрос 2 Каковы основные этические риски в онлайн-среде и как специалист может обеспечить конфиденциальность и безопасность данных клиента?

Вопрос 3. Как правовая норма о «границах компетенции» проявляется в практике ДПК, особенно при работе с кризисными и суицидальными клиентами?

Вопрос 4. Опишите специфику работы с целевой группой «пользователи срочных социальных услуг» через дистанционные технологии. Какие дополнительные компетенции нужны консультанту?

Вопрос 5. Каким образом анонимное консультирование (например, через телефон доверия) реализует принципы ПК-3.9 и в чем его преимущества для лиц в кризисном состоянии?

Темы для докладов:

1. Этические дилеммы цифровой конфиденциальности: баланс между помощью и безопасностью в ДПК.

2. Телефон доверия и онлайн-чаты как инструмент кризисного вмешательства: технологии работы с суицидальными мыслями и острыми состояниями дистанционно.

3. Дистанционная психологическая поддержка лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и их семей: технологии инклюзии и преодоления изоляции.

4. Создание и ведение профессионального блога или группы в социальных сетях как форма реализации ПК-3.1: от психологического просвещения к профилактике.

5. Нормативно-правовая база ДПК в России: анализ профессиональных стандартов, закона о персональных данных и этических кодексов применительно к онлайн-практике.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий

формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 2. Дистанционное информирование и психологическое просвещение как основа профилактической работы (ПК-3.1).

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какова основная цель психологического просвещения через дистанционные каналы (блоги, соцсети) и чем оно отличается от индивидуального консультирования?

Вопрос 2 Назовите ключевые принципы создания безопасного и этичного контента для профессионального психологического блога. Почему нельзя давать индивидуальные рекомендации в комментариях?

Вопрос 3. Опишите стратегию адаптации классических методов психологической помощи (например, когнитивно-поведенческой терапии) для формата психопросветительского поста в социальной сети.

Вопрос 4. Каковы основные этапы управления обратной связью в профессиональном сообществе или блоге и как на них влияет риск профессионального выгорания консультанта?

Вопрос 5. Как технологии дистанционного информирования (специальные страницы, рассылки) могут быть использованы для целевой поддержки граждан, получающих срочные социальные услуги?

Темы для докладов:

1. «От личного бренда к социальной миссии: построение стратегии психопросветительского аккаунта в соцсети».
2. «Профилактика профессионального выгорания психолога-просветителя в цифровой среде: от управления хейтом до цифрового детокса».
3. «Создание и продвижение специального онлайн-ресурса (страницы, сайта) для конкретной уязвимой группы (например, для родителей детей-инвалидов)».
4. «Эффективные форматы дистанционного психологического просвещения: сравнительный анализ вебинаров, подкастов, карточек в соцсетях и длинных читаемых постов».
5. «Кризисный коммуникационный менеджмент в профессиональном психологическом сообществе: алгоритмы реакции на суицидальные высказывания и острые запросы в комментариях».

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 3. Основы психологического консультирования в дистанционном формате: виды, формы, методы. ПК-3.8 и ПК-3.9

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. В чем заключаются ключевые отличия синхронных и асинхронных форм дистанционного консультирования, и как выбор формы влияет на работу с кризисным клиентом?

Вопрос 2 Какие специфические техники установления контакта (раппорта) необходимо использовать в текстовом чате, где отсутствуют невербальные сигналы?

Вопрос 3. Как трансформируется техника активного слушания при переходе от видео-консультации к консультированию по электронной почте?

Вопрос 4. Каковы основные правила ведения протокола (записи сессии) и документации в ДПК, учитывая требования конфиденциальности и защиты персональных данных?

Вопрос 5. Почему анонимное консультирование (например, через телефон доверия) выделяют в особый вид ДПК, и какие методы в нем являются центральными для достижения цели «принятия ответственности»?

Темы для докладов:

1. Сравнительная эффективность видеозвонка, аудиосвязи и текстового чата в дистанционном консультировании: показания, ограничения и этические нюансы».

2. «Протокол первой дистанционной сессии: алгоритм установления контакта, информированного согласия и оценки рисков в условиях ограниченного канала связи».

3. «Особенности ведения асинхронного консультирования по электронной почте: от структуры письма-ответа до управления временными рамками и ожиданиями клиента».

4. «Документирование в ДПК: разработка безопасных шаблонов информированного согласия, протоколов сессий и планов помощи для различных целевых групп (инвалиды, кризисные клиенты)».

5. «Методы дистанционной социально-психологической поддержки семей, воспитывающих детей-инвалидов: от организации виртуальных групп взаимопомощи до проведения индивидуальных онлайн-консультаций по проблемам выгорания».

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило,

дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.
2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.
3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.
4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.
5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс 1:

Ситуация: Молодая женщина, мать ребенка с диагнозом ДЦП, обратилась за онлайн-консультацией по видеосвязи. Она говорит тихим, срывающимся голосом, часто отводит взгляд. Сообщает о полном истощении, чувстве одиночества и раздражении на ребенка, после чего начинает плакать.

Задание: Опишите ваши первые действия и конкретные фразы для установления контакта и обеспечения безопасности в этой начальной фазе сессии.

Кейс 2:

Ситуация: В службу бесплатной психологической помощи по электронной почте пришло письмо от мужчины. Он подробно описывает тяжелую конфликтную ситуацию на работе, унижения со стороны начальства и пишет: «Иногда кажется, что единственный способ все это прекратить — просто исчезнуть. Но у меня семья».

Задание: Сформулируйте первый абзац вашего ответа на это письмо, применив технику активного слушания и соблюдая принципы работы с асинхронной коммуникацией.

Кейс 3:

Ситуация: Вы проводите регулярные онлайн-группы поддержки для родителей детей с расстройством аутистического спектра в формате видеоконференции. Один из участников, отец подростка, постоянно перебивает других, говорит очень громко и категорично, называя советы других «бесполезными».

Задание: Каким образом вы, как ведущий, можете мягко, но четко установить и озвучить групповые правила в данной ситуации, чтобы сохранить безопасную атмосферу для всех?

Кейс 4:

Ситуация: На телефон доверия позвонила девушка. Она говорит быстро, почти не переводя дыхания, голос дрожит. Она только что узнала об измене партнера, с которым прожила 5 лет. Она повторяет: «Я не знаю, что делать. У меня все рушится. Все бессмысленно».

Задание: Определите первоочередную цель контакта и приведите две конкретные техники или вопроса, которые вы используете в первые минуты разговора для ее достижения.

Кейс 5:

Ситуация: В процессе платной консультации по видеосвязи с женщиной средних лет, проходящей реабилитацию после инсульта, у вас неожиданно прервалась связь из-за проблем с интернетом. Попытки перезвонить не удаются. Через 15 минут вам на электронную почту приходит ее сообщение: «Я в панике. Это был самый тяжелый момент разговора, и все пропало. Я чувствую себя брошенной».

Задание: Опишите ваши действия и содержание ответного сообщения, направленного на восстановление рабочего альянса, учет эмоциональной реакции клиента и соблюдение профессиональных границ.

Раздел 2. Специализированная дистанционная помощь уязвимым группам и интеграция технологий

Тема 4. Дистанционная психологическая помощь уязвимым группам: срочные услуги, реабилитация и абилитация (ПК-3.8)

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. В чем заключается основная цель дистанционной психологической помощи при оказании срочных социальных услуг (внезапная утрата, насилие) и чем она отличается от плановой реабилитации?

Вопрос 2 Каковы ключевые принципы адаптации дистанционного формата консультирования для людей с нарушениями слуха или зрения?

Вопрос 3. Почему работа с семьей ребенка-инвалида является неотъемлемой частью процесса его комплексной абилитации и реабилитации, и каковы основные направления такой дистанционной поддержки?

Вопрос 4. Какую специфическую технику поддержки можно использовать дистанционно для клиента, пережившего внезапную утрату и находящегося в стадии отрицания или эмоционального оцепенения?

Вопрос 5. Каковы основные риски дистанционной работы с получателями срочных услуг (жертвами насилия), и как консультант может их минимизировать?

Темы для докладов:

1. «Дистанционное кризисное вмешательство при внезапной утрате: протокол первой сессии, методы стабилизации состояния и профилактики осложненного горя».

2. «Организация дистанционной групповой поддержки для родителей детей с тяжелыми множественными нарушениями развития: задачи, методы, этические границы».

3. «Адаптация техник когнитивно-поведенческой терапии и терапии принятия и ответственности для дистанционной работы с людьми, приобретшими инвалидность в зрелом возрасте».

4. «Межведомственное взаимодействие в дистанционной помощи жертвам домашнего насилия: роль психолога, социального работника и правозащитника в едином онлайн-протоколе».

5. «Специфика дистанционной реабилитационной работы с детьми с расстройствами аутистического спектра: вовлечение родителей как ко-терапевтов и создание развивающей среды дома».

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы,

подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.
2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.
3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.
4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.
5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс 1:

Ситуация: На видеоконсультацию обратилась женщина. Два дня назад в ДТП погиб ее взрослый сын. Она говорит монотонно, смотрит в одну точку, на вопросы отвечает с задержкой. Говорит: «Все как в тумане. Кажется, это происходит не со мной».

Задание: Определите, в какой стадии переживания горя находится клиентка. Опишите ваши первые действия и две конкретные техники для работы с этим состоянием в дистанционном формате.

Кейс 2:

Ситуация: Вы ведете дистанционную группу поддержки для матерей детей с ДЦП. Одна из участниц, воспитывающая ребенка одна, постоянно говорит о своей полной истощенности и вине перед ребенком за то, что «не может дать ему все». Другие участницы начинают давать ей советы, что вызывает у нее раздражение и замкнутость.

Задание: Как вы, как ведущий, вмешаетесь в этот процесс? Сформулируйте вашу реплику, направленную на нормализацию чувств первой участницы и коррекцию поведения группы.

Кейс 3:

Ситуация: Мужчина 50 лет, перенесший инсульт полгода назад и имеющий речевые трудности, обратился на консультацию через родственника. Он может писать короткие фразы в чате, но быстро устает. Основная тема — ощущение себя «обузой» для семьи и бессмысленность дальнейшей жизни. **Задание:** Какие два адаптированных метода дистанционной работы вы можете предложить, чтобы помочь клиенту начать восстанавливать чувство собственной ценности и контроля?

Кейс 4:

Ситуация: На телефон доверия поступил звонок от девушки. Она шепотом сообщает, что находится в закрытой ванной комнате, а ее партнер, который подвергает ее психологическому и физическому насилию, в квартире. Она боится, но не может решиться уйти.

Задание: Опишите первоочередную цель этого контакта и составьте краткий план из трех конкретных шагов, которые вы предпримете во время этого разговора.

Кейс 5:

Ситуация: Вы проводите регулярные онлайн-занятия по социально-психологической адаптации для подростков с нарушением слуха (сопровождаются сурдопереводом). На занятии по теме «Общение» один из подростков написал в общий чат: «Все это бесполезно. Слышащие все равно считают нас глупыми. Лучше общаться только со своими».

Задание: Как вы отреагируете на это сообщение, чтобы, с одной стороны, признать важность его чувств, а с другой — поддержать конструктивное обсуждение темы в группе?

Тема 5. Кризисное дистанционное консультирование и анонимная помощь (телефон доверия, онлайн-чаты) (ПК-3.9).

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Каковы основные особенности кризисного состояния, с которыми работает консультант телефона доверия, и чем эти состояния отличаются от обычных психологических трудностей?

Вопрос 2 Опишите базовый алгоритм первой беседы на телефоне доверия с человеком в остром психологическом состоянии (по модели ABC).

Вопрос 3. Каковы прямые и косвенные признаки суицидального риска, на которые консультант должен обращать внимание во время анонимной беседы?

Вопрос 4. Какова роль консультанта в развитии умения справляться с трудностями и принятия ответственности у клиента в кризисе, если контакт может быть разовым?

Вопрос 5. В чем заключаются основные этические и практические особенности работы в анонимном текстовом чате по сравнению с телефонным консультированием?

Темы для докладов:

1. «Специфика работы с суицидальными обращениями на телефоне доверия: протокол оценки риска, приемы снижения уровня угрозы и построение сети безопасности».

2. «Модель кризисного вмешательства при острых реакциях на стресс (после ЧС, известия о тяжелом диагнозе): техники экстренной стабилизации и профилактики ПТСР в дистанционном формате».

3. «Этические дилеммы анонимного консультирования: работа в условиях неполной информации, оценка необходимости привлечения экстренных служб, границы конфиденциальности».

4. «Адаптация методов краткосрочной, ориентированной на решение терапии для работы в режиме онлайн-чата: постановка реалистичных целей за одну-две беседы».

5. «Профилактика эмоционального выгорания у консультантов кризисных линий: супервизия, методы самопомощи и организация работы в сменах».

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.

2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.

3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.

4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.

5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс 1:

Ситуация: На телефон доверия звонит мужчина. Говорит медленно, голос глухой. «Все кончено. Жена ушла, забрала детей, на работе сокращение. Я больше

не могу так жить. У меня есть таблетки...».

Задание: Определите первоочередную задачу консультанта. Опишите ваши первые три реплики в этой беседе, направленные на установление контакта и оценку риска.

Кейс 2:

Ситуация: В анонимный чат центра помощи жертвам насилия пишет женщина: «Мой муж снова пришел пьяный и орал на меня. Дети плакали. Я заперлась в ванной. Я не знаю, что делать. У меня нет денег и никого, к кому можно пойти».

Задание: Составьте краткий план из четырех конкретных шагов помощи для консультанта чата в этой ситуации.

Кейс 3:

Ситуация: На линию обращается подросток. Он говорит, что его постоянно травят в школе и в интернете, родители считают это «ерундой». Он чувствует себя одиноким и загнанным в угол. Говорит: «Надоело все. Хочу, чтобы это закончилось».

Задание: Какие две техники кризисного вмешательства вы примените, чтобы, во-первых, снизить остроту переживаний, а во-вторых, помочь начать искать выход?

Кейс 4:

Ситуация: В чат службы психологической помощи пишет мужчина средних лет: «Потерял высокооплачиваемую работу, долги. Семья не знает. Чувствую себя полным неудачником, не могу признаться. Выхода не вижу».

Задание: Как вы будете способствовать развитию у этого клиента умения справляться с трудностями и принятия ответственности? Сформулируйте два ключевых вопроса, которые вы зададите.

Кейс 5:

Ситуация: На телефон доверия в 3 часа ночи звонит плачущая девушка. Она повторяет: «Я больше не могу, я больше не могу...». На прямые вопросы почти не отвечает, разговор состоит в основном из ее рыданий и коротких фраз.

Задание: Опишите стратегию ведения такого звонка. Какие действия консультанта будут направлены на снижение эмоционального накала и установление рабочего контакта?

Тема 6. Интеграция технологий и практикум: построение комплексной системы дистанционной психологической поддержки. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Опишите трехкомпонентную модель построения комплексной системы дистанционной психологической поддержки и цели каждого уровня.

Вопрос 2 Как следует выбирать базовые коммуникационные инструменты для разных задач дистанционного психологического консультирования? Приведите примеры для двух разных задач.

Вопрос 3. В чем заключаются основные задачи межведомственного

взаимодействия при работе со сложным случаем в дистанционном формате (например, при угрозе суицида или насилия в семье)?

Вопрос 4. Каковы специфические причины эмоционального выгорания у консультанта дистанционной помощи и какие меры профилактики можно применить?

Вопрос 5. Какую роль в комплексной системе поддержки играет супервизия и какие форматы она может принимать для консультантов, работающих дистанционно?

Темы для докладов:

1. «Модель "Лестница поддержки": от информационного поста в соцсети до кризисного чата. Принципы навигации и перевода клиента между уровнями системы».

2. «Цифровая гигиена и этика: создание безопасного и доверительного информационного ресурса (сайта, группы) для психологической поддержки уязвимых групп населения».

3. «Организация супервизионной поддержки для команды дистанционных консультантов: онлайн-форматы, разбор типичных ошибок и сложных случаев».

4. «Алгоритмы действий консультанта ДПК при выявлении риска жестокого обращения с ребенком или пожилым человеком в ходе онлайн-беседы: межведомственное взаимодействие и юридические аспекты».

5. «Профилактика профессионального выгорания в дистанционном консультировании: методы саморегуляции, контроль границ и культура поддержки в команде».

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада,

устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.

2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.

3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.

4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.

5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс 1:

Ситуация: Региональный центр социальной помощи создает комплексную систему дистанционной поддержки. В команде есть психологи, но нет понимания, как связать между собой работу сайта, группу для родителей детей-инвалидов в соцсети и телефон доверия.

Задание: Предложите конкретные шаги по интеграции этих трех элементов в единую систему. Как они будут работать вместе?

Кейс 2:

Ситуация: Консультант ведет плановые онлайн-встречи с женщиной, воспитывающей ребенка-инвалида. В ходе одной из сессий клиентка сообщает, что муж начал применять к ней физическое насилие, угрожает. Она в отчаянии, но просит никуда не сообщать, так как боится остаться без средств к существованию.

Задание: Опишите план действий консультанта, учитывая необходимость обеспечения безопасности клиентки и межведомственного взаимодействия. Каковы будут первые три шага?

Кейс 3:

Ситуация: Консультант анонимного чата в течение недели ведет несколько сложных диалогов с суицидальными клиентами. Он начинает чувствовать раздражительность, бессонницу, опустошенность и у него снижается концентрация во время работы.

Задание: Какие конкретные меры самопомощи и организационные меры он должен применить прямо сейчас, чтобы предотвратить развитие выгорания?

Кейс 4:

Ситуация: В группу центра поддержки в социальной сети, где публикуются

материалы о стрессе, приходит гневный комментарий от человека: «Все ваши советы — ерунда! Никто реально не помогает, когда дело доходит до дела!». За ним следуют несколько поддерживающих комментариев от других подписчиков, начинается небольшой конфликт.

Задание: Как должен поступить модератор (психолог) группы? Сформулируйте публичный ответ модератора, который снизит накал, поддержит автора комментария и направит его в нужное русло.

Кейс 5:

Ситуация: На телефон доверия поступает звонок от глухого человека, который пользуется услугой «Субтитры для звонящих». Обращение кризисное — конфликт в семье, слезы, чувство одиночества. Коммуникация идет с задержкой, текст субтитров не всегда точен.

Задание: Какие технические и коммуникативные приемы должен использовать консультант, чтобы обеспечить качественную помощь в этой ситуации?

4.5.1. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Необходимо составить расчет по конкретной дисциплине, НАПРИМЕР

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

4.5.2. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

Например,

КТ – 1. Раздел 1. Теоретико-методологические основы и профилактический потенциал дистанционного психологического консультирования

Тема 1, Тема 2, Тема 3

1. Дайте определение дистанционному психологическому консультированию (ДПК). Перечислите не менее трёх основных целей ДПК и одну ключевую задачу, связанную с оказанием помощи уязвимым группам (в контексте ПК-3.8).

Эталонный ответ: Дистанционное психологическое консультирование (ДПК) — это форма оказания профессиональной психологической помощи, при которой взаимодействие между консультантом и клиентом опосредовано информационно-коммуникационными технологиями (интернет, телефон), без непосредственного личного контакта. Основные цели ДПК:

1. Обеспечение доступности психологической помощи для граждан, которые не могут обратиться очно из-за географической удаленности, ограниченной мобильности или стигматизации проблемы.

2. Оказание своевременной, в том числе экстренной, психологической поддержки и консультирования лицам в кризисном состоянии.

3. Психологическое просвещение и информирование широких слоёв населения о способах сохранения психического здоровья через онлайн-ресурсы. Ключевая задача, связанная с помощью уязвимым группам (ПК-3.8): Организация и проведение систематической психологической поддержки и сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья или получателей услуг комплексной реабилитации, адаптированной к их особым потребностям и возможностям в онлайн-среде.

2. Раскройте содержание двух этико-правовых норм работы в ДПК: (а) конфиденциальность и безопасность данных и (б) границы компетенции. Приведите по одному практическому примеру соблюдения каждой из этих норм.

Эталонный ответ: (а) **Конфиденциальность и безопасность данных:** Консультант обязан защищать любую информацию, полученную от клиента. Это включает использование зашифрованных (защищенных) каналов связи для проведения сессий (например, платформы с end-to-end шифрованием), надежное хранение записей сессий на защищенных паролем серверах или устройствах, получение информированного согласия клиента на обработку его персональных данных.

Пример: Консультант использует для видеосвязи профессиональную платформу, соответствующую требованиям закона о защите персональных данных (например, с сертификатом соответствия), а не публичные мессенджеры. Все записи сеансов (если они ведутся) хранятся в зашифрованном облачном хранилище с двухфакторной аутентификацией. (б) **Границы компетенции:** Консультант должен оказывать только те услуги и применять только те методы, в которых он обладает достаточной квалификацией и подготовкой. При

столкновении с запросом или проблемой, выходящей за его профессиональные рамки, он обязан проинформировать клиента и направить его к соответствующему специалисту (психиатру, юристу, медицинскому работнику).

Пример: К психологу-консультанту в онлайн-чате обращается клиент с симптомами острой депрессии и суицидальными мыслями, требующими медикаментозного лечения. Консультант, оставаясь в рамках своей компетенции, оказывает эмоциональную поддержку, оценивает риск и, с согласия клиента, помогает ему найти контакты кризисной психиатрической службы или рекомендует срочно обратиться к врачу-психотерапевту или психиатру для получения комплексной помощи.

3. Назовите и кратко охарактеризуйте три специфические целевые группы ДПК. Для одной из них обоснуйте, почему дистанционный формат может быть наиболее предпочтителен.

Эталонный ответ:

1. **Лица в кризисной ситуации (остром психологическом состоянии):** Нуждаются в немедленной, часто анонимной помощи. ДПК в формате телефона доверия или онлайн-чата позволяет получить поддержку в момент пика переживаний, минуя барьеры обращения в очные службы.

2. **Лица с ограниченной мобильностью (инвалиды, люди с хроническими заболеваниями, жители отдаленных районов):** Физически не могут регулярно посещать очные консультации. ДПК устраняет географические и физические барьеры, обеспечивая регулярность и систематичность поддержки.

3. **Население в целом (пользователи, ищущие психологическое просвещение или решающие бытовые вопросы):** Активно ищет информацию в сети. ДПК через блоги, группы и плановые консультации по видео позволяет удовлетворить этот запрос в удобной, низкопороговой форме.

Обоснование предпочтительности формата для группы №2 (лица с ограниченной мобильностью): Дистанционный формат предпочтителен, так как он напрямую решает проблему доступности. Для человека, передвигающегося на коляске или проживающего в сельской местности без специалистов, поездка на очную консультацию сопряжена со значительными финансовыми, временными и физическими затратами. ДПК позволяет получать качественную помощь, не выходя из дома, что снижает стресс и повышает приверженность к длительной реабилитационной работе.

4. Каковы основные отличия синхронных и асинхронных форм ДПК? Приведите по одному примеру каждого вида и укажите, какая форма может быть более эффективна для первичного консультирования клиента в кризисной ситуации и почему.

Эталонный ответ: Синхронные формы предполагают общение в реальном времени, когда консультант и клиент одновременно присутствуют на связи (чат, видео/аудиозвонок). Асинхронные формы предполагают обмен сообщениями с задержкой во времени, когда ответ может быть дан позже (email, форумы, отложенные сообщения в чате).

Пример синхронной формы: Видеоконсультация по предварительной записи.

Пример асинхронной формы: Консультирование по электронной почте, когда клиент описывает проблему, а психолог отправляет развернутый ответ в течение оговоренного срока. Для первичного контакта с клиентом в кризисной ситуации более эффективна синхронная форма (например, телефон доверия или онлайн-чат в реальном времени). Это связано с необходимостью немедленного установления контакта, оперативной оценки степени риска (например, суицидального), оказания «здесь-и-сейчас» эмоциональной поддержки и возможности напрямую влиять на состояние клиента, что практически невозможно в асинхронном режиме с временной задержкой.

5. Опишите две специфические техники установления контакта и поддержания рабочего альянса в условиях дистанционного общения (например, в текстовом чате или при консультировании по email). Чем они отличаются от аналогичных очных техник?

Эталонный ответ:

1. **Техника «вербализации процесса» или «комментирования сессии»:** В текстовом чате консультант активно описывает свои действия и понимание процесса. Например: «Я внимательно читаю ваше сообщение...», «Спасибо, что поделились этим, я чувствую, как это было для вас важно», «Пока вы пишете следующий ответ, я обдумываю сказанное вами ранее». Это компенсирует отсутствие невербальных сигналов (кивков, взгляда) и дает клиенту обратную связь, что его слышат.

2. **Техника «гипертекстуальной поддержки» (в email-консультировании):** Структурирование письма-ответа с помощью четких абзацев, маркированных списков для резюмирования мыслей клиента, выделения ключевых вопросов и предложений. Это создает ощущение порядка и системности, которых не хватает в свободном потоке переживаний клиента. **Отличие от очных техник:** В очном формате контакт во многом поддерживается невербаликой (поза, открытые жесты, зрительный контакт, кивание). В дистанционном, особенно текстовом, формате консультант должен *создавать* это ощущение присутствия и включенности исключительно вербальными (текстовыми) средствами, делая обычно неявные процессы явными и более структурированными.

Критерии оценивания контрольной работы

Критерий оценивания	Описание критерия	Максимальный балл за вопрос	Максимальный балл за работу
1. Полнота и точность ответа	Ответ полностью раскрывает суть вопроса, все ключевые элементы из эталона присутствуют. Отсутствуют фактические ошибки.	10	50

Критерий оценивания	Описание критерия	Максимальный балл за вопрос	Максимальный балл за работу
2. Понимание и применение понятий	Студент демонстрирует осмысленное понимание терминов и концепций (ДПК, этические нормы, целевые группы, формы работы), корректно использует их в контексте.	5	25
3. Связь с профессиональными компетенциями (ПК)	В ответе четко прослеживается понимание практического применения знаний в рамках указанных компетенций (ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9).	3	15
4. Качество аргументации и примеров	Приведенные примеры, обоснования и сравнения являются релевантными, конкретными и логически связаны с теоретической частью ответа.	2	10
5. Структура и оформление ответа	Ответ логически выстроен, изложен четко и грамотно, без нарушений норм языка. Соблюдены требования к объему.	0 (неявный)*	–
ИТОГО:		20 баллов за вопрос × 5 вопросов	100 баллов

* **Примечание:** Критерий 5 («Структура и оформление») является обязательным. При грубых нарушениях (несвязный текст, обилие ошибок, нечитаемость) общий балл за вопрос может быть снижен на 1-3 балла по усмотрению проверяющего, что отразится на итоговой сумме.

КТ – 2. Раздел 2. Специализированная дистанционная помощь уязвимым группам и интеграция технологий

Тема 4, Тема 5, Тема 6

1. Опишите специфику оказания дистанционной психологической помощи получателям срочных социальных услуг (например, при внезапной утрате) и в процессе комплексной реабилитации инвалида (ребенка-инвалида). Укажите по одному ключевому методу или технике, адаптированной для каждой из этих групп.

Эталонный ответ: Специфика помощи получателям срочных услуг (внезапная утрата): Работа ведется в ситуации острого стресса, шока,

дезорганизации. Помощь должна быть немедленной, фокусироваться на стабилизации состояния, обеспечении безопасности, нормализации реакций. Важна краткосрочность, поддержка базовых потребностей и направление к дальнейшим ресурсам. *Ключевая техника:* Техника психологического первичного допроса (дебрифинг) в адаптированной форме — структурированная беседа по видеосвязи или телефону, направленная на проживание травматичного опыта, снижение остроты переживаний через их вербализацию и восстановление чувства контроля («расскажите, что случилось, по шагам», «что вы чувствуете сейчас в теле?»). Специфика помощи в процессе комплексной реабилитации/абилитации инвалида: Работа долгосрочная, системная, интегрированная в мультидисциплинарную команду. Фокус на адаптации к ограничениям, развитии навыков, повышении качества жизни, работе с самооценкой и мотивацией. Часто включает работу с семьей. *Ключевая техника/метод:* Адаптация методов когнитивно-поведенческой терапии (КПТ) с использованием визуальных материалов — совместная работа с экраном (использование онлайн-досок, общих документов) для выявления и коррекции дисфункциональных мыслей, связанных с заболеванием или ограничениями. Например, создание диаграмм «Мысли-Чувства-Поведение» в цифровом формате, доступном для клиента.

2. Раскройте содержание этапов алгоритма работы консультанта на телефоне доверия или в анонимном онлайн-чате при первом обращении клиента в кризисном состоянии (ПК-3.9). Какие две ключевые задачи должны быть решены в процессе первичного контакта?

Эталонный ответ: Основные этапы алгоритма:

1. Установление контакта и присоединение: Приветствие, представление службы, создание безопасной атмосферы («Здравствуйтесь, меня зовут... Вы можете говорить о чем угодно, это конфиденциально»).

2. Сбор информации и оценка ситуации: Активное слушание, выяснение сути проблемы, обстоятельств и, что критически важно, **оценка уровня риска** (суицидального, опасности для окружающих). Использование прямых, но бережных вопросов («Были ли у вас мысли о том, чтобы причинить себе вред?»).

3. Определение запроса и возможностей клиента: Прояснение, какую помощь клиент ждет, каковы его внутренние ресурсы и внешняя поддержка.

4. Кризисное вмешательство и эмоциональная поддержка: Применение техник для снижения остроты аффекта (техника «заземления», «стабилизации дыхания»), нормализация переживаний, совместный поиск ближайших шагов.

5. Планирование безопасности и завершение: Разработка конкретного плана действий на ближайшее время (к кому обратиться, что сделать), при необходимости — мобилизация сети поддержки. Информирование о дальнейшей возможности связи. **Две ключевые задачи первичного контакта:**

6. Обеспечение непосредственной безопасности клиента через оценку риска и разработку плана его снижения.

7. Установление рабочего альянса и снижение остроты психологического напряжения, чтобы перевести состояние клиента из области «кризиса» в область «решаемой проблемы».

3. В чем заключаются особенности техник «заземления» (grounding) и «оценки риска суицида» при использовании их в дистанционном анонимном формате (чат, телефон) по сравнению с очной консультацией?

Эталонный ответ: Техника «заземления»:

В очном формате: Консультант может использовать полный сенсорный опыт (предложить потрогать предмет, почувствовать опору стула, сосредоточиться на дыхании клиента), наблюдать за невербальными реакциями.

В дистанционном анонимном формате: Техника адаптируется к доступным каналам. В телефонном формате акцент на аудиальном и кинестетическом каналах: «Опишите три предмета, которые вы видите вокруг себя... Ощутите, как ваши стопы касаются пола... Послушайте и назовите два звука, которые слышите». В текстовом чате — исключительно на когнитивном и визуальном воображении: «Напишите, пожалуйста, 5 предметов синего цвета, которые вы можете представить», «Опишите подробно, как выглядит ваша комната, начиная от двери». Техника «оценки риска суицида»:

В очном формате: Оценка включает комплекс вербальных, невербальных сигналов (взгляд, мимика, поза, дрожь), возможность непосредственного наблюдения за состоянием.

В дистанционном анонимном формате: Оценка опирается только на вербальную информацию (слова, интонацию на телефоне, стиль письма в чате — наличие прощаний, раздача вещей в тексте). Вопросы должны быть еще более четкими и последовательными из-за отсутствия невербалики. Критически важно напрямую спрашивать о планах и средствах, так как нет возможности оценить подготовленность по внешним признакам.

4. Предложите модель (схему) интегрированной системы дистанционной психологической поддержки, которая объединяла бы информационный ресурс, плановое консультирование для уязвимых групп и кризисную анонимную помощь. Укажите, с помощью каких базовых цифровых инструментов может быть реализован каждый из этих трех уровней.

Эталонный ответ: Модель «Пирамида/Воронка поддержки»:

1. Широкий базовый уровень (Информирование и просвещение): Цель — профилактика и низкопороговый доступ. Инструменты: Профессиональный блог/сайт, группы в социальных сетях (ВКонтакте, Telegram-канал) с регулярным контентом (статьи, инфографика, короткие видео), вебинары.

2. Специализированный уровень (Плановое консультирование и сопровождение): Цель — целевая помощь уязвимым группам (инвалиды, семьи в сложной ситуации). Инструменты: Защищенные платформы для видеоконсультирования с функцией записи сессий (с согласия) и электронной документацией (где это законно, например, отечественные платформы,

соответствующие 152-ФЗ). Мессенджеры (Telegram) для согласования встреч и оперативной поддержки в рамках контракта.

3. Кризисный уровень (Анонимная срочная помощь): Цель — обеспечение безопасности в острых ситуациях. Инструменты: Выделенная телефонная линия, анонимный онлайн-чат на сайте с системой очереди и протоколированием (без сохранения персональных данных), возможно, кризисный бот в Telegram с алгоритмами перенаправления к консультанту. Все уровни связаны переходами: из информационных материалов — ссылки на запись к консультанту; в кризисном чате — возможность записаться на дальнейшую плановую поддержку.

5. Опишите два основных источника профессионального выгорания консультанта ДПК, работающего с кризисными обращениями и уязвимыми группами. Какие две меры профилактики (организационные и личные) вы могли бы предложить для каждого источника?

Эталонный ответ: Источник 1: Эмоциональная интенсивность и вторичная травматизация.

Организационная профилактика: Обязательная регулярная супервизия (групповая и индивидуальная), где можно проработать сложные случаи и свои реакции. Четкие регламенты рабочего времени (ограничение числа дежурств в кризисной службе, перерывы между сессиями).

Личная профилактика: Освоение и практика техник эмоциональной саморегуляции и «заземления» после тяжелых обращений (дыхательные практики, физическая активность). Создание четкого ритуала завершения рабочего дня (символическое действие, отделяющее работу от личной жизни).
Источник 2: Технические сбои и ощущение неполноценности контакта.

Организационная профилактика: Обеспечение надежной технической поддержки и резервных каналов связи на случай сбоев. Проведение тренингов по эффективной онлайн-коммуникации для компенсации недостатка невербалики.

Личная профилактика: Развитие навыков вербальной точности и письменной эмпатии. Практика принятия технологических ограничений как части профессионального контекста, а не своей неудачи. Рефлексия успешных случаев, проведенных дистанционно, для укрепления профессиональной уверенности.

Критерии оценивания контрольной работы (темы 4-6)

Критерий оценивания	Описание критерия	Максимальный балл за вопрос	Максимальный балл за работу
1. Полнота и точность ответа	Ответ полностью раскрывает суть вопроса, все ключевые элементы из эталона присутствуют. Отсутствуют фактические ошибки в описании алгоритмов, техник, моделей.	10	50

Критерий оценивания	Описание критерия	Максимальный балл за вопрос	Максимальный балл за работу
2. Понимание специфики целевых групп и форматов (ПК-3.8, ПК-3.9)	Студент демонстрирует глубокое понимание особенностей работы с уязвимыми группами и в кризисных ситуациях, четко различает методы для разных контекстов.	5	25
3. Практическая ориентированность и навыки интеграции (ПК-3.1)	Ответ содержит конкретные, применимые на практике предложения (модели, инструменты, техники), показывает способность синтезировать знания для построения системы помощи.	3	15
4. Качество анализа и сравнения	Сравнения (очно/дистанционно), анализ источников выгорания и мер профилактики проведены глубоко, выявлены существенные и неочевидные различия/связи.	2	10
5. Структура и оформление ответа	Ответ логически выстроен, изложен четко и грамотно. Схемы/модели описаны ясно. Соблюдены требования к объему.	0 (неявный)*	–
ИТОГО:		20 баллов за вопрос × 5 вопросов	100 баллов

*** Примечание:** Критерий 5 («Структура и оформление») является обязательным. При грубых нарушениях (несвязный текст, нелогичное изложение модели, обилие ошибок) общий балл за вопрос может быть снижен на 1-3 балла по усмотрению проверяющего, что отразится на итоговой сумме.

5.3 Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

-

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета с оценкой*.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Вопросы на зачет с оценкой:

1. Охарактеризуйте понятие, цели и основные задачи дистанционного психологического консультирования (ДПК) как современной формы оказания психологической помощи.

2. Проанализируйте ключевые правовые и этические нормы работы психолога в онлайн-среде, раскройте содержание принципов конфиденциальности и безопасности данных.

3. Обоснуйте необходимость соблюдения границ профессиональной компетенции в дистанционном консультировании и назовите основные риски их нарушения.

4. Дайте общий обзор специфики основных целевых групп для ДПК: население в целом, клиенты в кризисной ситуации, лица с ограниченной мобильностью.

5. Сформулируйте цели и задачи дистанционного психологического просвещения как компонента профилактической работы специалиста.

6. Опишите технологии и методы оказания психологической помощи при нарушениях социализации, адаптированные для онлайн-среды.

7. Разработайте стратегии создания профессионального психологического контента для блогов и групп в социальных сетях.

8. Изложите принципы ведения профессионального аккаунта психолога в онлайн-пространстве, включая отбор информации и коммуникацию с аудиторией.

9. Объясните методы управления обратной связью от аудитории и профилактики профессионального выгорания при ведении дистанционной просветительской работы.

10. Классифицируйте виды и формы дистанционного консультирования (синхронные и асинхронные) и дайте сравнительную характеристику их эффективности для разных типов проблем.

11. Перечислите и раскройте базовые методы психологического консультирования, применяемые в дистанционном формате.

12. Опишите специфику и техники установления психологического контакта в условиях опосредованной (чатом, электронной почтой) коммуникации.

13. Адаптируйте техники активного слушания и отражения для использования в рамках дистанционного видео- или аудиоконсультирования.

14. Проанализируйте особенности ведения протокола консультации и документации в дистанционном психологическом консультировании с учетом требований к конфиденциальности.

15. Определите специфику оказания социально-психологической поддержки дистанционно получателям срочных социальных услуг (в ситуации внезапной утраты, насилия, ЧС).

16. Опишите роль дистанционного консультирования в процессе комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

17. Сформулируйте основные принципы адаптации методов дистанционного консультирования к ограничениям здоровья клиентов (например, при нарушениях зрения, слуха).

18. Разработайте стратегии дистанционной работы с семьей клиента, относящегося к уязвимой группе (например, семья инвалида).

19. Приведите примеры техник психологической поддержки для выхода из трудных жизненных ситуаций, специфичных для клиентов с ограниченной мобильностью или находящихся в кризисной ситуации.

20. Опишите психологические особенности кризисных и острых состояний клиентов, обращающихся на телефон доверия или в анонимные онлайн-чаты.

21. Объясните этапы переживания кризиса и виды дистанционной помощи, соответствующие каждому этапу.

22. Изложите стандартные алгоритмы и протоколы работы консультанта на телефоне доверия или в анонимном онлайн-чате.

23. Проанализируйте техники кризисного вмешательства в условиях дистанционной анонимной коммуникации.

24. Опишите процедуру оценки риска суицида или насилия в условиях дистанционного консультирования и меры обеспечения безопасности клиента.

25. Назовите методы дистанционной работы, направленные на развитие навыков совладания и принятия ответственности у клиента в условиях нестабильности.

26. Разработайте концепцию интегрированной модели дистанционной работы, объединяющей информационный ресурс, плановое консультирование для уязвимых групп и кризисную анонимную помощь.

27. Проведите сравнительный анализ базовых коммуникационных инструментов (видео-звонки, чаты, email, специализированные платформы) и дайте рекомендации по их выбору для разных задач ДПК.

28. Опишите стратегии разбора сложных случаев в дистанционном консультировании, включая принципы межведомственного взаимодействия.

29. Обоснуйте необходимость регулярной супервизии для консультанта, работающего в дистанционном формате.

30. Разработайте комплексный план профилактики профессионального выгорания для специалиста, осуществляющего дистанционное психологическое консультирование.

6.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Тема 1. Введение в дистанционное психологическое консультирование: нормативно-этические основы и целевые группы. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Каковы основные цели дистанционного психологического консультирования?

Ответ: Основные цели — обеспечить доступность психологической помощи для людей, которые не могут получить ее традиционным способом, снизить барьеры обращения (например, анонимность), и предоставить поддержку в удобном для клиента формате и времени. Также целью является распространение психологической информации среди широкого круга людей через современные технологии.

Задание 2. Почему соблюдение конфиденциальности в онлайн-консультировании имеет особое значение?

Ответ: Это имеет особое значение, потому что информация передается через интернет и может быть технически уязвима. Клиент должен быть уверен, что его личные данные и содержание сессий защищены от утечек. Кроме того, анонимность часто является ключевым мотивом для обращения, и нарушение конфиденциальности разрушает это условие и доверие.

Задание 3. Кто является основной целевой группой дистанционного консультирования, требующей срочных социальных услуг? Приведите пример.

Это люди, внезапно оказавшиеся в тяжелой жизненной ситуации, требующей немедленной психологической поддержки. Примером могут быть жертвы насилия, люди после серьезной утраты (смерти близкого), или граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации, такие как природная катастрофа.

Задание 4. Какое главное правовое ограничение (граница компетенции) существует для психолога, работающего дистанционно?

Главное ограничение — психолог не может работать дистанционно с клиентами, находящимися в состоянии, требующим немедленного медицинского вмешательства (например, острый психоз, глубокая депрессия с риском для жизни). В таких случаях обязанность психолога — перенаправить клиента к врачу-специалисту или службам экстренной помощи.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. Что является ключевым преимуществом дистанционного консультирования для лиц с ограниченной мобильностью?

- А) Возможность получить более глубокий анализ личности.
- Б) Снижение финансовых затрат на услуги психолога.
- В) Доступность помощи независимо от места проживания и физических ограничений.
- Г) Гарантия более высокой квалификации специалиста.

Правильный ответ: В

Пояснение: Лица с ограниченной мобильностью часто не могут посещать психолога офлайн из-за проблем с транспортом или здоровьем. Дистанционные технологии позволяют получать помощь дома, что напрямую решает проблему доступности, связанную с их физическими ограничениями.

Задание 2. Какая из перечисленных ситуаций НЕ является примером нарушения этических норм в ДПК?

- А) Психолог обсуждает содержание сессии с коллегой без указания имени клиента.
- Б) Психолог использует публичный мессенджер без шифрования для консультаций.
- В) Психолог дает гарантии полного решения проблемы в одной онлайн-сессии.
- Г) Психолог прекращает консультацию, если клиент не оплатил услугу до начала разговора.

Правильный ответ: А

Пояснение: Обсуждение случая с коллегой для профессиональных целей (например, в супервизии) без раскрытия идентифицирующих данных клиента является допустимой практикой и не нарушает конфиденциальность. Все остальные варианты описывают нарушения: использование небезопасных каналов (Б), давание нереалистичных гарантий (В) и прекращение уже начатой консультации по финансовым причинам (Д).

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Целевыми группами дистанционного психологического консультирования являются:

- А) Лица, проживающие в отдаленных регионах.
- Б) Только люди с официальным диагнозом психического расстройства.
- В) Пользователи анонимных служб, таких как телефон доверия.
- Г) Клиенты, нуждающиеся в длительной реабилитации после болезни.

Правильные ответы: А, В

Задание 2. Какие меры относятся к обеспечению безопасности данных в ДПК?

- А) Использование платных платформ с договором о конфиденциальности
- Б) Обязательное видеообщение для подтверждения личности клиента.
- В) Шифрование переписки и использование надежных паролей.
- Г) Публикация успешных случаев в социальных сетях для привлечения клиентов.

клиентов.

Правильные ответы: А, В

Задание 3. Правовые нормы дистанционного консультирования включают:

- А) Право психолога отказаться в помощи без объяснения причин.
- Б) Обязанность соблюдать закон о защите персональных данных.
- В) Необходимость иметь лицензию на медицинскую деятельность.
- Г) Запрет на работу с клиентами моложе 18 лет без родителей.

Правильные ответы: Б, Д

Задание 4. Этика дистанционной работы требует от психолога:

- А) Четко обозначать границы и продолжительность сессии.
- Б) Использовать только научно доказанные методы в любой ситуации.
- В) Предоставить клиенту ссылки на свои социальные сети.
- Г) Сохранять профессиональную позицию даже при агрессии клиента.

Правильные ответы: А, Д

Тема 2. Дистанционное информирование и психологическое просвещение как основа профилактической работы (ПК-3.1).

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Какие основные задачи стоят перед специалистом при создании блога или группы в социальной сети для психологического просвещения?

Пример правильного ответа: Основные задачи включают: предоставление доступной и проверенной информации о методах психологической помощи,

формирование позитивного и поддерживающего сообщества для участников, а также направление людей в сложных ситуациях к профессиональной помощи. Также важно регулярно обновлять контент и отвечать на вопросы аудитории.

Задание 2. Опишите два-три ключевых принципа отбора информации для публикации на профессиональной странице психолога в интернете.

Пример правильного ответа: Информация должна быть научно обоснованной и соответствовать профессиональной компетенции психолога. Она должна быть полезной и понятной для широкой аудитории, без сложных терминов. Также важно избегать публикации материалов, которые могут причинить вред или вызвать негативные эмоции без указания способов помощи.

Задание 3. Как психолог может управлять обратной связью от аудитории в группе или блоге, чтобы сохранить профессиональную атмосферу?

Пример правильного ответа: Психолог должен четко устанавливать правила общения в группе, запрещая оскорбления и неуважительные комментарии. Важно конструктивно отвечать на вопросы и критику, направляя дискуссию в полезное русло. Также следует иметь план действий для конфликтных ситуаций, например, временное удаление комментария с последующим личным разъяснением.

Задание 4. Какие простые действия можно предпринять для профилактики выгорания при ведении профессионального аккаунта в соцсетях?

Пример правильного ответа: Необходимо четко ограничить время, которое уделяется работе с аккаунтом, не проверять его постоянно. Полезно планировать публикации заранее, чтобы не создавать контент в спешке. Также важно отделять профессиональную страницу от личной жизни и иметь другие источники отдыха и удовлетворения.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. Какая форма онлайн>работы наиболее подходит для начального этапа помощи при нарушениях социализации у подростков?

А. Индивидуальные длительные видеоконсультации.

Б. Открытая публичная лента в соцсети с советами для всех.

В. Закрытая группа поддержки с регулярными информационными постами и возможностью задавать вопросы.

Г. Отправка сложных тестов по электронной почте.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Закрытая группа обеспечивает безопасную и доверительную среду, что важно для подростков. Информационные посты дают знания, а возможность задавать вопросы позволяет получить поддержку без давления, что соответствует задачам начальной помощи при нарушениях социализации.

Задание 2. Что является главной целью ведения профессионального аккаунта психолога в интернете?

А. Привлечение большого числа подписчиков для популярности.

Б. Получение дополнительного дохода от онлайн-активности.

В. Систематическое информирование людей о существующих методах психологической поддержки.

Г. Личная реклама своих консультационных услуг.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Профессиональный стандарт прямо указывает на «информирование социального окружения о средствах и методах психологической поддержки граждан», что является просветительской и профилактической задачей, а не коммерческой или личной.

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Какие два действия напрямую связаны с информированием о средствах психологической поддержки через соцсети?

А. Публикация ежедневных фотографий личной жизни.

Б. Размещение статьи о способах снижения стресса.

В. Создание памятки о том, как помочь другу в трудной ситуации.

Г. Отказ отвечать на комментарии подписчиков.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 2. Что из перечисленного относится к методам оказания психологической помощи в онлайн-среде?

А. Проведение психодиагностики через телефонные звонки.

Б. Использование специальных онлайн-платформ для групповых занятий.

В. Личная встреча с клиентом в кабинете.

Г. Написание поддерживающих текстов для блога.

Правильные ответы: Б, Г.

Задание 3. Выберите верные утверждения о принципах ведения профессионального аккаунта.

А. Можно публиковать любую информацию, если она интересна.

Б. Нужно четко отделять свои личные мнения от профессиональных знаний.

В. Важно быстро удалять все негативные комментарии.

Г. Следует регулярно обновлять информацию на странице.

Правильные ответы: Б, Г.

Задание 4. Какие два фактора важны для создания полезного контента для психологического просвещения?

А. Информация должна быть только для специалистов.

Б. Контент должен быть регулярным и систематическим.

В. Тексты должны быть написаны простым и понятным языком.

Г. Все материалы должны быть длинными и сложными.

Правильные ответы: Б, В.

Тема 3. Основы психологического консультирования в дистанционном формате: виды, формы, методы. ПК-3.8 и ПК-3.9

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. В чем главные преимущества синхронных форм дистанционного консультирования (например, видео-звонка) для оказания помощи в кризисной ситуации?

Пример правильного ответа: Видео-звонок позволяет быстро установить эмоциональный контакт, так как специалист видит реакцию клиента. Он дает возможность немедленно реагировать на слова и состояние человека, что важно для оценки риска. Также при такой форме легче оказать поддержку и передать чувство присутствия и безопасности.

Задание 2. Как в асинхронном консультировании по электронной почте можно применять технику отражения чувств клиента?

Пример правильного ответа: При письменном консультировании отражение чувств заключается в переформулировании эмоциональных переживаний клиента в тексте письма. Специалист может выделить в своем ответе ключевые фразы, в которых клиент описывает свои чувства, и подтвердить их. Также важно передать понимание его состояния через слова поддержки.

Задание 3. Почему ведение протокола дистанционной консультации особенно важно при работе с получателями срочных социальных услуг?

Пример правильного ответа: Протокол позволяет фиксировать все важные детали и шаги работы в быстро меняющейся кризисной ситуации. Он помогает сохранить юридическую и профессиональную точность действий специалиста. Также протокол необходим для дальнейшего анализа случая, взаимодействия с другими службами и защиты интересов клиента.

Задание 4. Какие особенности установления контакта с клиентом через текстовый чат нужно учитывать?

Пример правильного ответа: В чате контакт устанавливается через слова, поэтому нужно использовать более четкие и поддерживающие формулировки. Необходимо учитывать, что клиент не видит выражение лица и мимику специалиста. Важно сразу обозначить правила работы, показать готовность помочь и активно использовать письменные формы обратной связи, например, "Я понимаю вас".

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. Для оказания помощи инвалиду, который плохо говорит, но хорошо видит и может пользоваться интернетом, какой дистанционный метод будет наиболее эффективным?

- А. Синхронный видео-звонок.
- Б. Асинхронная работа по электронной почте.
- В. Синхронный текстовый чат с возможностью отправки изображений.
- Г. Только асинхронные письменные задания.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Текстовый чат позволяет клиенту выразить свои мысли в удобной письменной форме, без давления на речь. Синхронность чата дает возможность быстро получить поддержку и ответы на вопросы, а возможность отправки изображений может помочь в выражении чувств или описании ситуации, что соответствует принципам помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Задание 2. Какая техника дистанционного консультирования является ключевой для развития умения справляться с трудностями у клиента в анонимном чате?

- А. Дать клиенту четкие прямые инструкции, что делать.
- Б. Просто слушать и соглашаться со всем, что говорит клиент.
- В. Активно слушать и помогать клиенту самостоятельно находить и формулировать возможные решения.
- Г. Сосредоточиться только на ведении подробного протокола разговора.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Активное слушание позволяет понять глубину проблемы, а помощь в самостоятельном поиске решений соответствует цели индикатора ПК-3.9: "развитие умения справляться с изменившимися условиями жизни, принимать на себя ответственность". Эта техника поддерживает, но не директивна, что важно в анонимном консультировании.

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Какие две формы дистанционного консультирования относятся к синхронным?

- А. Обмен сообщениями по электронной почте с ответом через несколько дней.
- Б. Разговор через видео-звонок, где общение происходит одновременно.
- В. Беседа по телефону в реальном времени.
- Г. Отправка клиентом письма и получение ответа от специалиста через неделю.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 2. Что из перечисленного относится к особенностям ведения протокола дистанционного консультирования?

- А. Запись только окончательного результата работы.
- Б. Фиксирование основных фактов разговора и эмоций клиента.
- В. Указание даты, времени и формы консультирования.
- Г. Сохранение полной записи разговора без каких-либо изменений.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 3. Выберите верные утверждения о техниках активного слушания в дистанционном формате.

- А. При видео-консультации важно следить за выражением лица клиента.
- Б. При работе в чате можно использовать повторение ключевых слов клиента.
- В. Активное слушание заключается в быстром переключении на новую тему.

Г. В асинхронной форме эта техника не применяется.

Правильные ответы: А, Б.

Задание 4. Какие два метода дистанционного консультирования могут быть эффективны для оказания срочной помощи?

А. Синхронный текстовый чат для быстрой реакции.

Б. Отправка клиенту длинной статьи для самостоятельного изучения.

В. Видео-звонок для оценки состояния и немедленного взаимодействия.

Г. Медленный обмен письмами по электронной почте.

Правильные ответы: А, В.

Тема 4. Дистанционная психологическая помощь уязвимым группам: срочные услуги, реабилитация и абилитация (ПК-3.8)

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Какова главная цель дистанционной психологической помощи при оказании срочных социальных услуг человеку, переживающему внезапную утрату?

Пример правильного ответа: Главная цель — обеспечить немедленную эмоциональную поддержку и безопасность, помочь человеку справиться с острой болью и чувством хаоса. Важно снизить уровень стресса, помочь осознать ситуацию и дать первичные рекомендации для стабилизации состояния. Также необходимо направлять человека к дальнейшей помощи или социальным службам.

Задание 2. Какие основные принципы нужно учитывать при адаптации методов дистанционного консультирования для ребенка-инвалида с нарушением слуха?

Пример правильного ответа: Основной принцип — использование визуальных средств коммуникации, таких как текст, рисунки или знаки. Нужно выбрать удобную для ребенка форму связи, например, текстовый чат или видео-звонок с возможностью демонстрации изображений. Важно убедиться в технической доступности средств связи и проявить больше терпения в установлении контакта.

Задание 3. Почему работа с семьей важна в процессе дистанционной реабилитации и абилитации инвалида (ребенка-инвалида)?

Пример правильного ответа: Семья является основным окружением и поддержкой для инвалида, ее состояние напрямую влияет на его прогресс. Дистанционная работа с семьей помогает обучать родственников методам поддержки, снижает их стресс и предотвращает выгорание. Также это позволяет

создать единую стратегию помощи и улучшить домашнюю среду для реабилитации.

Задание 4. Какую простую технику поддержки можно предложить дистанционно человеку, находящемуся в состоянии кризиса после насилия?

Пример правильного ответа: Можно предложить технику «стабилизации дыхания»: сосредоточиться на медленном и глубоком дыхании, считая вдохи и выдохи. Также важно помочь человеку назвать и выразить свои чувства словами в безопасной обстановке диалога. Можно предложить записать свои мысли или нарисовать их, чтобы снизить внутреннее напряжение.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. При дистанционной работе с ребенком-инвалидом, который плохо контролирует движения, но может использовать компьютер, какую форму консультации следует выбрать в первую очередь для установления контакта?

- А. Только длительные аудио-звонки.
- Б. Синхронный текстовый чат с простыми вопросами и возможностью отвечать медленно.
- В. Требовать от ребенка быстро печатать ответы.
- Г. Общаться только через родителей, без прямого контакта с ребенком.

Правильный ответ: Б.

Объяснение: Текстовый чат позволяет ребенку с ограничениями движений отвечать в удобном для него темпе, без стресса от необходимости быстро говорить или действовать. Он дает прямой контакт с ребенком, что важно для построения доверительных отношений. Эта форма учитывает специфику его здоровья и адаптирует метод консультирования к его возможностям.

Задание 2. Какая задача является первоочередной при дистанционной поддержке человека, оказавшегося в зоне чрезвычайной ситуации (ЧС)?

- А. Сразу начать глубокий анализ его психологических проблем.
- Б. Обеспечить чувство безопасности и помочь удовлетворить базовые потребности (связь, информация).
- В. Дать сложные задания для самостоятельной работы.

Г. Обсудить его прошлые жизненные трудности.

Правильный ответ: Б.

Объяснение: В состоянии ЧС человек испытывает сильный стресс и чувство угрозы. Первая задача помощи — стабилизация, то есть возвращение чувства безопасности и контроль над базовыми потребностями. Это соответствует специфике оказания срочных социальных услуг, где важна немедленная поддержка, а не длительная аналитическая работа.

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Какие две особенности отличают дистанционную помощь получателям срочных социальных услуг?

- А. Возможность проведения длительной терапии в течение многих месяцев.
- Б. Необходимость быстрой реакции и доступности специалиста.
- В. Основное внимание на глубоком изучении личности клиента.
- Г. Оказание немедленной поддержки для стабилизации состояния.

Правильные ответы: Б, Г.

Задание 2. Что из перечисленного важно учитывать при дистанционной реабилитации инвалида?

- А. Только физические ограничения здоровья человека.
- Б. Создание регулярного и доступного плана поддержания связи.
- В. Учет эмоционального состояния и мотивации человека.
- Г. Использование только самых сложных технических средств.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 3. Выберите два верных утверждения о работе с семьей в процессе дистанционной абилитации ребенка-инвалида.

- А. Консультирование семьи должно быть отделено от помощи ребенку.
- Б. Важно обучать родителей простым методам поддержки и развития ребенка дома.
- В. Семье нужно давать только общую информацию, без конкретных рекомендаций.
- Г. Поддержка семьи снижает ее напряжение и улучшает условия для ребенка.

Правильные ответы: Б, Г.

Задание 4. Какие две техники дистанционной поддержки могут быть полезны для человека в трудной жизненной ситуации?

- А. Помощь в составлении четкого плана ближайших простых действий.

Б. Обсуждение только положительных моментов из прошлого.

В. Совместный поиск и оценка доступных ресурсов помощи (родственники, службы).

Г. Настойчивые требования немедленно изменить свое поведение.

Правильные ответы: А, В.

Тема 5. Кризисное дистанционное консультирование и анонимная помощь (телефон доверия, онлайн-чаты) (ПК-3.9).

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Назовите две основные особенности кризисного состояния человека, которые важно сразу определить при анонимном звонке на телефон доверия.

Пример правильного ответа: Во-первых, важно оценить остроту эмоционального состояния, например, наличие сильного страха, гнева или отчаяния. Во-вторых, необходимо понять, есть ли непосредственная угроза жизни и здоровью самого человека или окружающих. Эти особенности определяют стратегию дальнейшей работы и необходимость срочных действий.

Задание 2. Какова главная цель консультанта при первом контакте с человеком в остром психологическом состоянии в анонимном чате?

Пример правильного ответа: Главная цель — установить контакт, создать атмосферу безопасности и доверия, чтобы человек почувствовал себя услышанным и понятым. Важно снизить накал эмоций, показать свою поддержку и готовность помочь. Это основа для дальнейшей оценки ситуации и совместного поиска выхода.

Задание 3. Что такое оценка суицидального риска в дистанционном консультировании и с чего она начинается?

Пример правильного ответа: Это процесс выявления признаков, которые говорят о вероятности попытки самоубийства у человека. Она начинается с осторожных и уважительных вопросов о наличии мыслей о смерти, чувстве безнадежности и наличии конкретного плана. Консультант задает эти вопросы, чтобы понять уровень риска и оказать соответствующую помощь.

Задание 4. Какой простой метод, направленный на развитие умения справляться с трудностями, можно предложить клиенту в конце разговора на телефоне доверия?

Пример правильного ответа: Можно предложить составить небольшой план ближайших конкретных шагов, которые человек сможет сделать самостоятельно (например, "выпить чаю", "позвонить родному", "пройтись").

Также важно помочь ему сформулировать внутренний ресурс или опору, на которую он может рассчитывать до следующего обращения за помощью.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. Консультант анонимной линии получил сообщение: "Всё бессмысленно, я никому не нужен, я устал". Какой из следующих ответов будет наиболее соответствующим принципам кризисной помощи?

- А. "Не говори так, всё будет хорошо, просто отвлекись".
- Б. "Похоже, вы сейчас переживаете очень тяжелые чувства и усталость от борьбы. Я готов вас выслушать".
- В. "Это ненадолго, скоро вы забудете об этих проблемах".
- Г. "А что именно вы сделали, чтобы стать нужным?"

Правильный ответ: Б.

Объяснение: Этот ответ использует технику отражения чувств ("переживаете тяжелые чувства") и валидации состояния ("усталость от борьбы"), что сразу создает эмоциональный контакт и безопасность. Он показывает принятие и готовность поддержать, что является первоочередной задачей в кризисной ситуации, и соответствует принципам работы на телефоне доверия.

Задание 2. Если во время разговора в анонимном чате клиент прямо говорит о наличии плана самоубийства, какое действие консультанта будет первым и главным?

- А. Немедленно прекратить разговор, так как это слишком серьезно.
- Б. Начать морально читать лекцию о ценности жизни.
- В. Спокойно продолжить разговор, стараясь получить больше информации о плане и обстоятельствах, чтобы оценить риск.
- Г. Сразу попросить у клиента адрес и телефон для вызова скорой помощи.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Прерывание контакта (А) лишает клиента единственной возможной поддержки в данный момент. Главная задача — сохранить контакт и, в рамках доверия, осторожно уточнить детали (способ, время, доступность средств), чтобы реально оценить степень опасности. Это основа алгоритма работы при оценке суицидального риска. Резкий запрос данных (Г) может разрушить

доверие и спровоцировать действие.

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Что из перечисленного включает в себя обеспечение безопасности в дистанционном кризисном консультировании?

- А. Гарантия полного разрешения всех жизненных проблем клиента.
- Б. Совместное составление плана действий на ближайшее время.
- В. Помощь в поиске контактов близких или экстренных служб.
- Г. Обещание консультанта лично решить все трудности клиента.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 2. Какие два этапа являются общими в переживании кризисной ситуации?

- А. Полное отрицание факта произошедшего.
- Б. Поиск путей решения и адаптации к новым условиям.
- В. Неизменное ощущение полного счастья.
- Г. Стадия эмоциональной реакции (шок, гнев, отчаяние).

Правильные ответы: Б, Г.

Задание 3. Какие техники кризисного вмешательства могут быть использованы в анонимном формате?

- А. Выслушивание и принятие чувств без осуждения.
- Б. Помощь в структурировании мыслей и хаоса.
- В. Проведение длительных психологических тестов.
- Г. Назначение лекарственных средств по телефону.

Правильные ответы: А, Б.

Задание 4. Какие методы в кризисной помощи направлены на развитие принятия ответственности?

- А. Поиск и анализ собственных поступков, которые привели к кризису.
- Б. Полное снятие с клиента ответственности за его жизнь.
- В. Совместный поиск сильных сторон клиента и его прошлого успешного опыта.
- Г. Поддержка в выборе и принятии конкретного решения из нескольких возможных.

Правильные ответы: В, Г.

Тема 6. Интеграция технологий и практикум: построение комплексной системы дистанционной психологической поддержки. ПК-3.1, ПК-3.8, ПК-3.9

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Объясните, как блог или страница в социальных сетях могут быть связаны с работой телефона доверия в рамках комплексной системы поддержки.

Пример правильного ответа: Информационная страница в соцсетях может рассказывать о принципах работы телефона доверия, снимая страхи и непонимание у потенциальных клиентов. Также на ней можно публиковать инструкции, как распознать кризис у себя или близкого, и указывать номер доверия. Это создает цепочку: человек получает информацию, а затем знает, куда обратиться за анонимной помощью.

Задание 2. Почему для консультанта, который одновременно ведет плановую работу с семьями детей-инвалидов и дежурит на телефоне доверия, важна регулярная супервизия?

Пример правильного ответа: Супервизия помогает консультанту анализировать сложные случаи, разделять профессиональные и личные чувства, особенно после тяжелых кризисных звонков. Она предотвращает эмоциональное выгорание, поддерживая ресурс специалиста. Также она позволяет находить новые решения и сохранять качество помощи как уязвимым группам, так и людям в остром состоянии.

Задание 3. Какая основная задача межведомственного взаимодействия при оказании комплексной дистанционной помощи семье ребенка-инвалида?

Пример правильного ответа: Основная задача — объединить усилия разных специалистов для решения многосторонних проблем семьи. Например, психолог оказывает эмоциональную поддержку, а через взаимодействие с социальной службой семья может получить конкретную материальную или юридическую помощь. Это создает непрерывную и всестороннюю поддержку для клиента.

Задание 4. Назовите два простых правила профилактики выгорания, которые может использовать консультант дистанционной помощи после сложного рабочего дня.

Пример правильного ответа: Во-первых, важно провести четкую границу между работой и личной жизнью, например, совершить символический ритуал окончания работы. Во-вторых, необходимо использовать простые способы восстановления: прогулка на свежем воздухе, хобби, общение с близкими на отвлеченные темы. Это помогает переключиться и снизить накопленное напряжение.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

Задание 1. Для информирования семей, воспитывающих детей с нарушениями развития, о возможностях психологической поддержки лучше всего создать:

- А. Закрытый форум со сложной процедурой регистрации.
- Б. Открытую группу в популярной социальной сети с короткими понятными статьями, видео и ссылками на службы.
- В. Только печатные брошюры для распространения в больницах.
- Г. Личный телефон консультанта для звонков в любое время.

Правильный ответ: Б.

Объяснение: Открытая группа в соцсети соответствует принципам ПК-3.1 (использование современных информационных технологий) и целям информирования широкого социального окружения. Она максимально доступна для целевой аудитории, позволяет использовать разные форматы (текст, видео) и может быть первым шагом к получению помощи, логично интегрируясь в комплексную систему поддержки.

Задание 2. К вам в дистанционный кабинет планового консультирования обратилась мать ребенка-инвалида. В ходе беседы вы понимаете, что она находится в состоянии острого стресса, подавленности и говорит о бессмысленности жизни. Ваши первоочередные действия:

- А. Продолжить плановую работу по реабилитации ребенка, так как это основная тема обращения.
- Б. Вежливо завершить консультацию и предложить записаться на другой день.
- В. Сохраняя контакт, перевести фокус с плановых вопросов на оценку ее текущего кризисного состояния и оказать экстренную психологическую поддержку.
- Г. Сразу дать ей номер телефона доверия и попросить позвонить туда.

Правильный ответ: В.

Объяснение: Это действие соответствует интеграции технологий: специалист гибко переходит от задач планового консультирования к методам кризисной помощи в рамках одной системы поддержки. Важно сначала оказать

непосредственную поддержку, оценить риск и стабилизировать состояние, а уже затем, при необходимости, перенаправить к узкопрофильной службе. Простое перенаправление (Г) без предварительной поддержки может быть воспринято как отказ.

Задания закрытого типа:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1. Какие два инструмента дистанционной коммуникации наиболее подходят для плановой работы по абилитации ребенка-инвалида с семьей?

- А. Синхронный видео-звонок для наблюдения за взаимодействием и демонстрации упражнений.
- Б. Анонимный чат с возможностью одноразового обращения.
- В. Общий чат или электронная почта для обмена документами, ссылками и планами занятий.
- Г. Только публичные комментарии в общей группе.

Правильные ответы: А, В.

Задание 2. Выбор коммуникационного инструмента для разных задач ДПК зависит от:

- А. Только личных предпочтений консультанта.
- Б. Цели контакта (информирование, кризисная помощь, плановая поддержка).
- В. Особенности и возможностей клиента (зрение, слух, техническая грамотность).
- Г. Использования исключительно самых новых и дорогих технологий.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 3. Что включает в себя разбор сложного случая на супервизии?

- А. Осуждение действий консультанта и поиск его ошибок.
- Б. Поиск гипотез и скрытых ресурсов в ситуации клиента.
- В. Поддержку консультанта и анализ его чувств в ходе работы.
- Г. Гарантию того, что данная проблема у клиента точно разрешится.

Правильные ответы: Б, В.

Задание 4. Для построения комплексной системы дистанционной поддержки важно, чтобы:

- А. Все виды помощи (информация, плановая работа, кризисная линия) были изолированы друг от друга.
- Б. Клиент мог получить разную помощь, переходя от информационного

ресурса к консультации.

В. Консультант работал только в одном, выбранном им формате.

Г. Были налажены четкие маршруты для перевода клиента между службами при необходимости.

Правильные ответы: Б, Г.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать</i>	0-19

<i>аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	
---	--

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую

дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует

их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Работа над курсовой работой.

При выборе темы курсовой работы следует отдавать предпочтение узкой и конкретной проблеме, а не обширной области знания. Формулировка должна четко отражать предмет и ракурс исследования, предполагая возможность анализа или сравнения. Изначальная проверка доступности источников и литературы является необходимой для последующей плодотворной работы.

В процессе подготовки важно сформировать четкую структуру, в которой теоретический анализ создает основу для последующего изучения конкретного материала. Практическая или историко-аналитическая часть должна быть непосредственно увязана с теоретическими положениями, изложенными ранее. Все выводы работы логично вытекают из поставленных задач и последовательно сформулированных промежуточных результатов.

Особое внимание требуется уделять корректному оформлению научного текста, включая должное цитирование и составление библиографического списка. Заключительный этап должен быть посвящен тщательному редактированию, проверке логики изложения и устранению формальных недочетов, что

обеспечивает целостность и академическое качество исследования.

Требования к содержанию, объему и оформлению курсовых работ отражены в методических рекомендациях по курсовым работам.

8. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

Аптикиева, Л. Р. Дистанционные методы психологического консультирования : учебное пособие : в 2 частях / Л. Р. Аптикиева. — Оренбург : ОГУ, 2019 — Часть 1 — 2019. — 155 с. — ISBN 978-5-7410-2375-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159973> (дата обращения: 21.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Аптикиева, Л. Р. Дистанционные методы психологического консультирования : учебное пособие : в 2 частях / Л. Р. Аптикиева. — Оренбург : ОГУ, 2019 — Часть 2 — 2019. — 177 с. — ISBN 978-5-7410-2376-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159974> (дата обращения: 21.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Ермолаева, А. В. Детский телефон доверия: основы дистанционного психологического консультирования : учебное пособие / А. В. Ермолаева. — Москва : МГППУ, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-7164-1107-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340796> (дата обращения: 21.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2 . Дополнительная литература

Головлева Е. В. Основы психоконсультирования: учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» очной/заочной форм обучения / Е. В. Головлева; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра социологии управления. — Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021. — 305 с.

Психологическое консультирование : учебно-методическое пособие / Т. Г. Бохан, И. Я. Стоянова, А. Л. Ульянич [и др.]. — Томск : ТГУ, [б. г.]. — Часть 1 : Методологические и методические основы психологического консультирования — 2017. — 98 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/108528> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

8.4 Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы и Ссылки

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office