

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Телефон доверия

Код модуля
1149158(1)

Модуль
Социальные аспекты работы психолога

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Лебедева Юлия Владимировна	кандидат психологических наук, доцент	Доцент	педагогика и психологии образования

Согласовано:

Управление образовательных программ

Л.А. Щенникова

Авторы:

- Лебедева Юлия Владимировна, Доцент, педагогики и психологии образования

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Телефон доверия

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Телефон доверия

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

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2 -Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и/или организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования (Психология)	Д-1 - Эмпатия Д-2 - Стрессоустойчивость Д-3 - Фрустрационная толерантность З-1 - Стандартные базовые процедуры оказания помощи индивиду, группе, организации З-2 - Основные понятия психологического консультирования как вида психологической помощи З-3 - Различные психологические концепции консультирования П-1 - Обладать опытом анализа проблем человека в профессиональной и образовательной деятельности; традиционными	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	<p>психологическими методами и технологиями</p> <p>П-2 - Обладать опытом разработки практических рекомендаций с целью оказания психологической помощи</p> <p>П-3 - Владеть алгоритмами стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи</p> <p>У-1 - Использовать базовые процедуры анализа проблем личности, группы, организации</p> <p>У-3 - Осуществлять приемы психологического консультирования</p> <p>У-4 - Анализировать проблемы человека в профессиональной и образовательной деятельности, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья и при различных заболеваниях;</p>	
<p>ПК-3 -Способен выполнять организационную и техническую работу в реализации конкретных мероприятий профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера (Психология)</p>	<p>Д-1 - Эмпатия</p> <p>Д-2 - Стрессоустойчивость</p> <p>Д-3 - Фрустрационная толерантность</p> <p>З-2 - Стандартные методы и приемы психологической профилактики различных личностных отклонений, профессиональной деформации и выгорания</p> <p>З-4 - Основные детерминанты девиантного поведения личности в современном обществе</p> <p>П-1 - Владеть методиками, направленными на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии</p> <p>П-4 - Владеть психологическими средствами профилактики девиантного поведения</p> <p>У-1 - Применять программы и методы, направленные на гармонизацию психического функционирования человека и</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>

	предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе	
ПК-4 -Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам (Психология)	Д-1 - Ораторские навыки Д-2 - Ассертивность (уверенное поведение) Д-3 - Социальный интеллект П-3 - Обладать навыками критически оценивать обратную связь от получателей психологических услуг, психологического просвещения в социальной сфере У-1 - Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи У-2 - Обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления трудностей социализации У-3 - Разрабатывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

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

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	8,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		

Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	8,5	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

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

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

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

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

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

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

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

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

	имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	(менее 40 баллов)		
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

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

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Основные особенности телефонного консультирования.
2. Нормы и принципы работы на телефоне доверия.
3. Методика активного слушания.
4. Обратная связь и критерии ее эффективности.
5. Конфронтация с абонентом и условия ее применения.
6. Структура проведения консультации на телефоне доверия.
7. Особенности консультирования детей по вопросам детско-родительских отношений.
8. Особенности консультирования родителей по вопросам детско-родительских отношений.
9. Работа с экзистенциальными проблемами.
10. Особенности работы с подростками.
11. Типология суицидального поведения.
12. Основные принципы и методы работы с суицидентами.

Примерные задания

Подготовить к семинару доклад с презентацией по одной из перечисленных тем. Критерии оценки: четкая формулировка проблемы; определение психологических понятий, используемых в работе; рассмотрение различных точек зрения на проблему, их анализ, сопоставление и оценка; наличие выводов; полнота и логичность изложения; использование различных актуальных источников научной и учебной литературы; творческий подход.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Нормы и принципы работы на телефоне доверия.

Примерные задания

Тестовые задания:

Одна из целей консультирования на телефоне доверия:

- А. Оказание эмоциональной поддержки клиенту;
- Б. Долговременная работа с психологическими проблемами клиента;
- В. Диагностика типа личности клиента и его психологических особенностей.

Проекция клиентом прошлых или настоящих ощущений, установок или желаний на консультанта – это:

- А. Идентификация;
- Б. Перенос;
- В. Контрперенос;
- Г. Регресс;
- Д. Рефлексия.

Кто основал одну из первых линий телефона доверия?

- А. К. Роджерс;
- Б. З. Фрейд;
- В. М. Эриксон;
- Г. Ч. Вара.

Один из главных принципов телефонного консультирования:

- А. Эмоциональной устойчивости;
- Б. Профессионализма;
- В. Конфиденциальности.

Первая фаза телефонного консультирования:

- А. Контракт;
- Б. Контакт;
- В. Вентиляция чувств;
- Г. Исследование альтернатив.

Что не является симптомом эмоционального выгорания у телефонного консультанта?

- А. Психическая и физическая усталость;
- Б. Сомнения в эффективности работы службы;
- В. Стремление убедить клиента в правильности своей позиции;
- Г. Стремление побыстрее завершить беседу с клиентом;
- Д. Желание спасти клиента из сложной жизненной ситуации.

Один из приёмов активного слушания:

- А. Формулирование;
- Б. Перефраз;
- В. Переключение

Что такое эмпатия?

- А. Положительное отношение к клиенту;
- Б. Осознание собственных чувств и переживаний;
- В. Осознание и принятие чувств клиента.

Какой регистр голоса демонстрирует позицию на равных и предпочтителен для начала телефонного диалога?

- А. Верхний;
- Б. Средний;
- В. Правый;
- Г. Левый;
- Д. Нижний.

Что относится к экзогенным проблемам клиента?

- А. Депрессивное состояние клиента;
- Б. Использование телефона доверия как справочной службы;
- В. Выбор профессии и самоопределение;
- Г. Психические травмы.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. 1. Виды аддиктивного поведения 2. Психологические особенности зависимой личности 3. Факторы формирования зависимости. 4. Особенности наркотической зависимости. 5. Возможности телефонного консультирования в работе с зависимыми личностями 6. Эмоциональное выгорание консультанта телефона доверия. 7. Эмоциональное выгорание: как сохранить собственную личность? 8. Рефлексия как способ борьбы с эмоциональным выгоранием 9. Супервизия как способ борьбы с эмоциональным выгоранием 10. Возрастные особенности суицидального поведения 11. Суицид как элемент культуры (на примере Японии) 12. «Пропаганда суицида». Возможно ли?

Примерные задания

Написать реферат по одной из предложенных тем. Критерии оценки: четкая формулировка проблемы; определение психологических понятий, используемых в работе; рассмотрение различных точек зрения на проблему, их анализ, сопоставление и оценка; наличие выводов; полнота и логичность изложения; использование различных актуальных источников научной и учебной литературы; индивидуальная работа, текст изложен грамотно, в специализированных терминах и по существу, с приведением соответствующих примеров; материал логически выстроен; творческий подход.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Психологические особенности телефонного общения. 2. Нормы организации работы телефонов доверия. 3. Принципы работы консультантов на телефоне доверия. 4. Этические принципы телефонного консультирования. 5. Границы ответственности консультанта и абонента на телефоне доверия. 6. Методика активного слушания: основные приемы, периоды и трудности. 7. Обратная связь и критерии ее эффективности. 8. Конфронтация с абонентом и условия ее применения. 9. Стандартная структура проведения телефонной консультации и ее этапы. 10. Универсальная структура терапевтического консультирования. 11. Эмоциональное выгорание консультантов телефона доверия. 12. Особенности проведения и условия эффективности супервизий на телефоне доверия. 13. Особенности эмоционального выгорания телефонистов. 14. Основные симптомы и стадии эмоционального выгорания. 15. Факторы, препятствующие возникновению эмоционального выгорания. 16. Права детей и родителей в семье. 17. Помощь консультанта при различных типах звонков детей по вопросам взаимоотношений с родителями. 18. Помощь консультанта при различных типах звонков родителей по вопросам взаимоотношений с детьми. 19. Этапы, причины и механизм формирования зависимости. 20. Признаки абонента с наркотической зависимостью. Эффективная помощь зависимым абонентам. 21. Работа с созависимым клиентом, необходимые для этого знания, умения и навыки консультанта. 22. Экзистенциальные проблемы в практике консультанта телефона доверия. 23. Работа с экзистенциальными проблемами относительно возраста. 24. Особенности телефонного разговора с подростками. 25. Основные типы звонков подростков и методика работы с ними. 26. Характерные психологические изменения людей, склонных к суициду. 27. Факторы, влияющие на вероятность совершения суицидального поступка. 28. Основные принципы работы с суицидентами. 29. Методика работы с суицидальным абонентом. 30. Работа с абонентами, переживающими психологический кризис. 31. Принципы телефонной помощи жертвам сексуального насилия.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2	Д-1	Практические/семинарские занятия