

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра консультационной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии



Карпов А.В.

15 мая 2023 года

**Рабочая программа дисциплины
«Дистантное консультирование»**

Направление подготовки
37.04.01 Психология

Профиль
«Психологическое консультирование»

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Программа рассмотрена на заседании
кафедры консультационной психологии
протокол №8 от 10 апреля 2023 года

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол №7 от 26 апреля 2023 года

Ярославль, 2023

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Дистантное консультирование» является формирование способности оказывать индивидуальную психологическую помощь клиенту в дистанционном формате.

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Дистантное консультирование» относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору). Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами «Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога» «Психологические основы консультирования» «Частная психопатология», «Методы изучения личности, группы и организации». Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать рядом «входных» знаний, умений и владений, в частности: иметь представление об этапах консультативного процесса, основных методологических принципах, стратегии и тактике консультирования, основных понятиях и эффектах, возникающих в процессе взаимодействия консультант-клиент.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Профессиональные компетенции		
ПК-3 Способен оказывать индивидуальную психологическую помощь клиенту	И-ПК-3.1. Разрабатывает программу индивидуальной психологической помощи клиенту с учетом его потребностей и целей, используя различные методы и формы (дистанционные, очные) И-ПК 3.2. Реализует программу индивидуальной психологической помощи клиенту с учетом его потребностей и целей, оценивает ее эффективность И-ПК 3.3. Взаимодействует со смежными специалистами при оказании индивидуальной психологической помощи клиенту	<i>Знает:</i> - Современные концепции и методы дистанционного консультирования - Методы дистанционной диагностики и решения проблем клиента <i>Умеет:</i> - Разрабатывать программы индивидуальной дистанционной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач - Организовывать дистанционное психологическое сопровождение клиентов, нуждающихся в психологической помощи - Оказывать дистанционную психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций - Обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей <i>Владеет:</i> - Приемами установления продуктивных отношений с клиентом в дистанционном формате - Навыками решения проблем клиента в дистанционном формате - Методами дистанционного индивидуального психологического консультирования

4.Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу сту- дентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего кон- троля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1.	Введение в дистантное психологическое консуль- тирование.	3		3		2		11	Задание для СРС № 1 Работа на занятиях
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
2.	Стадии и приемы дистант- ного консультирования.	3		4		2		11	Задание для СРС № 2 Работа на занятиях
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
3.	Виды дистантного кон- сультирования.	3		6		2		11	Задание для СРС № 3 Работа на занятиях
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
4.	Личность консультанта.	3		4				11	Задание для СРС № 4 Работа на занятиях
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
	<i>Промежуточная атте- стация</i>						0,3	4,7	зачет
5.	Итого			17		6	0,3	48,7	

4.1 Информация о реализации дисциплины в форме практической подготовки

Информация о разделах дисциплины и видах учебных занятий, реализуемых в форме практической подготовки

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Место проведения занятий в форме практической под- готовки
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
	Стадии и приемы дистантного консультирования.	3		4					ЯрГУ
	Виды дистантного консульти- рования.	3		6					ЯрГУ
	ИТОГО			10					

Описание разделов дисциплины:

Тема 1: *Введение в дистантное психологическое консультирование. Этические принципы и стандарты дистантного консультирования*

Специфика, цели, задачи дистантного консультирования. История развития дистантной консультативной помощи. Основные принципы дистанционного консультирования. Особенности дистантного консультирования в России. Этические принципы и стандарты дистантного консультирования

Тема 2: *Стадии дистантного консультирования. Личность клиента*

Стадии дистантного консультирования. Специфика дистантной работы с зависимыми, регулярными клиентами, детьми и подростками. Кризисное дистантное консультирование. Проблемные звонки. Зависающие и патологические абоненты, лица. Находящиеся в состоянии алкогольного опьянения и т.д.

Тема 3: *Виды дистантного консультирования.*

Телефонное консультирование. Особенности телефонного контакта. Формирование контакта и доверия по телефону. Скайп-консультирование. Особенности диалога в скайп-консультировании. Требования к оборудованию в скайп-консультировании. Консультирование через электронную почту. Диагностика запроса и состояния клиента при консультировании через электронную почту. Преимущества и ограничения разных видов дистантного консультирования.

Тема 4: *Личность консультанта*

Мотивация, личностные особенности, ПВК и умения, навыки консультанта. Типичные ошибки консультанта. Синдром выгорания и его профилактика. Ведение диалога. Работа с манипуляциями.

5.Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

- интерактивная лекция (лекция в диалоговой форме, в формате проблемных вопросов и поиска ответов на них на основе изученного и изучаемого в настоящий момент материала);
- практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму. На практических занятиях используется метод анализа конкретных ситуаций, элементы социально-психологического тренинга, групповой дискуссии, деловой игры.

Методика проведения практических (семинарских) занятий

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных знаний. Практические занятия по дисциплины проходят в семинарской и тренинговой форме. В ходе семинара обсуждаются результаты выполнения заданий для СРС, в форме групповой дискуссии проходит обсуждение вынесенных на семинар вопросов.

Тема 1 (3 часа)

1 Круглый стол. «Цели и задачи дистантного консультирования»».

1.1. Групповая работа: «Что я знаю о консультировании»

1.2. «Какие психологические проблемы можно решать дистантно?»

2. Индивидуальная работа

2.1. «Мои цели и задачи в данном курсе»

2.2. «Человека, какого типа вы хотели бы увидеть в роли своего консультанта?»

3. Информационный блок «Основные принципы дистанционного консультирования»

4. Упражнения:

4.1. Упражнения на развитие навыков слушания

4.2 Упражнения на выявление и развитие способности к эмпатии

Тема 2 (4 часа)

1. Вопросы к семинару:

- Специфика, цели, задачи дистантного консультирования.
- История развития дистантной консультативной помощи. Особенности дистантного консультирования в России
- Основные принципы дистанционного консультирования.

2. Групповая работа

2.1. Обсуждение «Какие стадии характерны для дистантного консультирования и в чем их специфика»

Г.ХЭМБЛИ	Р.МЭЙ	Г.С.АБРАМОВА	В.Ю.МЕНОВЩИКОВ
Установление отношений доверия	Установление контакта (раппорта)	Установление контакта	Установление контакта (первичная диагностика)
Исследование	Чтение характера	Сбор информации	Исследование и осознание задачи (вторичная диагностика)
—	Исповедь и толкование результата	Осознание желаемого	Перебор гипотез
Решение (выводы)	Трансформация личности	Выработка альтернативных решений	Решение
		Обобщение резюме, переход от обучения к действию	Выход из контакта

2.2. Круглый стол «Личность клиента».

3. Информационный блок «Технология работы с проблемными звонками»

4. Упражнения.

4.1 Упражнения на выявление и развитие навыков предоставления информации и советов

4.2. Упражнения развитие навыков фасилитации

Тема 3 (6 часов)

1. Вопросы к семинару

- Специфика дистантной работы с зависимыми, регулярными клиентами.
- Специфика дистантной работы детьми и подростками.
- Кризисное дистантное консультирование.

2. Информационный блок «Виды дистантного консультирования»

3. Групповая работа «Реакция консультирования на состояние клиента»

4. Упражнения

4.1. Упражнения. Работа с манипуляциями

4.2. Упражнения на развитие навыков решения проблем.

4.3. Упражнения на развитие навыков работы с чувствами

Тема 4 (4 часа)

1. Вопросы к семинару

- Телефонное консультирование. Особенности телефонного контакта. Формирование контакта и доверия по телефону.
- Скайп-консультирование. Особенности диалога в скайп-консультировании. Требования к оборудованию в скайп-консультировании.
- Консультирование через электронную почту. Диагностика запроса и состояния клиента при консультировании через электронную почту.

- Преимущества и ограничения разных видов дистантного консультирования.
- 2. Информационный блок. «Выгорание в деятельности консультанта»
- 3. Групповая работа. «Личность консультанта и навыки для дистанционного консультирования»
- 4. Индивидуальная работа «Что я могу сделать, чтобы работать в сфере дистантного консультирования»
- 5. Упражнения.
 - 5.1. Упражнения на развитие навыков оценивания
 - 5.2. Упражнения направленные на профессиональный рост консультанта
 - 5.3. Упражнение «Оценка навыков консультирования»
- 6. Групповая работа «Специфика навыков консультирования в дистантном консультировании»

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине: программы Microsoft-Office; AdobeAcrobatReader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1. Электронные каталоги НБ ЯрГУ(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
2. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)
3. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. https://urait.ru/](http://www.urait.ru/))

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

а) основная литература

1. Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии: учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473669>.
2. Ключева Н. В. Консультационная психология [Электронный ресурс]: метод. указания. / Н. В. Ключева; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод. совет ун-та - Ярославль: ЯрГУ, 2011. - 59 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20110507.pdf1>
3. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование: учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471731>

б) дополнительная литература

1. Ключева, Н. В. Этика в психологическом консультировании: учебник для вузов / Н. В. Ключева, Е. Г. Руновская, А. Б. Армашова; под редакцией Н. В. Ключевой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13644-9. <https://urait.ru/bcode/466162>

в) ресурсы сети «Интернет»:

Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. https://urait.ru/](http://www.urait.ru/))

8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения :учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа; учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров); учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы; помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью. Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (мультимедийная презентация),

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

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Кандидат психологических наук, доцент:



Драпак Е.В.

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Дистантное консультирование»**

**Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущего
контроля успеваемости**

В процессе текущего контроля оценивается:

1. Выступления на семинаре
2. Работа на занятиях
3. Выполнение задания для СРС

Критерии оценки выступлений на семинаре.

Критерии оценки	Оценка
выступление по содержанию раскрывает сущность выбранной темы, сформулировано ясно, понятно, владение профессиональной терминологией. Студент владеет вербальными, невербальными и паравербальными навыками коммуникации с аудиторией	отлично
выступление по содержанию раскрывает основное содержание выбранной темы, сформулировано достаточно ясно и понятно, владение профессиональной терминологией. Студент в основном владеет вербальными, невербальными и паравербальными навыками коммуникации с аудиторией.	хорошо
выступление по содержанию не полностью раскрывает выбранную тему, сформулировано не достаточно ясно, понятно, слабое владение профессиональной терминологией. Студент не достаточно владеет вербальными, невербальными и паравербальными навыками коммуникации с аудиторией.	удовлетворительно
выступление по содержанию не раскрывает сущность выбранной темы, сформулировано не ясно, не понятно, отсутствует владение профессиональной терминологией. Студент не владеет вербальными, невербальными и паравербальными навыками коммуникации с аудиторией.	неудовлетворительно

Работа на занятиях

Критерии оценки студентов за работу на занятиях

- Студент опирается на фундаментальную литературу и современные научные исследования.
- Студент проводит анализ фактов, явлений и процессов, проявляет способность делать обобщающие выводы
- Студент имеет свое видение решения проблем.
- Студент задает содержательные вопросы, ведущие к развитию дискуссии.
- Студент дает ответы на дополнительные вопросы

Работа студента на занятиях оценивается по пятибалльной шкале.

Критерии оценки	Оценка
студент уверенно владеет фактическим материалом, использует фундаментальную литературу и современные исследования научно-объективного характера (монографии, статьи в сборниках и периодической печати); анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; активно участвует в конференции, стремясь к развитию дискуссии	отлично
студент в целом владеет фактическим материалом, но допускает отдельные неточности непринципиального характера; дает ответы на дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера, участвует в конференции, стремясь к развитию дискуссии.	хорошо
студент частично владеет фактическим материалом, допускает неточности принципиального характера; проявляет неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; не умеет делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.	удовлетворительно
если студент отказался участвовать в работе конференции или принимает формальное участие	неудовлетворительно

Типовые задания для проведения тестирования

1. Какое понятие ввел В.Ю. Меновщиков для обозначения используется в дистантном консультировании для обозначения работы психолога с письмом:

- a) «психотерапевтическое письмо»,
- b) «психотерапевтическая переписка»,
- c) «письменная психологическая помощь»,
- d) «терапия письмом»,
- e) *скриботерапия*

2. Работу психолога с письмом можно разделить на два этапа:

Первый

Второй

(1) *психодиагностика* и 2) *консультирование или психотерапия*)

3. Какую психодиагностическую информацию из перечисленных не может дать письмо клиента:

- a) о проблеме клиента и его личности
- b) указание на явную психопатологическую симптоматику;
- c) указание на предшествующую госпитализацию в психиатрических учреждениях.
- d) *об актуальном эмоциональном состоянии клиента*

4. Какой из перечисленных методов диагностики в терапии письмом целесообразен только в случае длительного (не единичного) взаимодействия с клиентом:

- a) проективные техники,
- b) исследование продуктов творчества (рисунков, стихотворений, прозаических произведений клиентов)
- c) тестирование
- d) *контент-анализ*

5. Какой из представленных ниже приемов обратной связи в терапии письмом используется при получении повторных писем

- a) пересказ - цитирование того, что было написано клиентом;
- b) уточнение ~ обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить.
- c) дальнейшее развитие мысли собеседника - письменное изложение подтекста сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий
- d) сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, зеркальное отражение его чувств.
- e) сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации.
- f) *замечания о ходе письменного диалога*

6. В каком году в России был открыт первый в Советском Союзе «Телефон доверия»

- a) 1957
- b) 1971
- c) 2006
- d) *1982*

7. Какие техники слушания могут быть использованы на разных этапах консультирования

Стадия	Техники слушания
1-я. Установление контакта	<i>уточнение, перефразирование (пересказ)</i>
2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск «задачи»)	<i>выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование</i>
3-я. Перебор гипотез решающих «задачу», и выработка альтернативных решений	<i>дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование</i>
4-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение «задачи») и выход из контакта	<i>резюмирование</i>

8. Напишите условия реализации эффективной психологической помощи при дистантном консультировании.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

1. профессионализм психолога, оказывающего дистантную помощь.

2. личностная готовность психолога к дистантной работе с людьми

3. творчество.

4. группа условий, которые носят характер внешних, организационных

9. Отметьте высказывания консультанта, относящиеся к высказываниям, которые снимают ответственность с клиента и перекладывают ее на консультанта и высказывания, снижающие самооценку собеседника.

Высказывания консультанта	снимают ответственность с клиента	снижающие самооценку собеседника
1. Указания, приказы, направления: консультант приказывает абоненту сделать что-либо, дает ему указания. 2. Осуждение, критика, несогласие, обвинение: консультант отрицательно оценивает или воспринимает своего собеседника 3. Предупреждения, угрозы, убеждения: он употребляет свою власть, предупреждая абонента, каковы могут быть последствия его действий. 4. Морализирование, поучения, наставления: консультант говорит абоненту, как именно ему следует поступить. 5. Чрезмерное восхваление, согласие, позитивная оценка, одобрение: он предпринимает попытку манипулировать абонентом с помощью лести, лицемерия или обещания награды 6. Высмеивание, осмеяние, стремление пристыдить: консультант заведомо заставляет собеседника выглядеть глупо, пытается свести уникальную ситуацию к банальным стереотипам или «классифицировать» его. 7. Интерпретация, анализ, постановка диагноза: он сообщает собеседнику, каковы его мотивы, анализирует его слова и поступки, сообщает, что «вычислил» его (например, как пациента психиатрической больницы). 8. Советы, предложения, решения: он говорит собеседнику, как решать его проблемы.		

10. Какие типичные ошибки телефонного диалога не перечислены.

- Чрезмерно быстрое определение проблемы. .
- Беседа о проблеме, а не с человеком.
- Неприятие ценностей абонента.
- Взгляд сверху.
- Чрезмерное отождествление.
- Обвинение и экспертиза.
- _____

(Обсуждение ложной проблем)

Критерии оценки теста

Количество правильных ответов	Оценка
9-10	отлично
7-8	хорошо
5-6	удовлетворительно
Менее 5	неудовлетворительно

Практические задания для СРС

Задания для СРС

Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает выполнение следующих видов работ:

- подготовку и обсуждение с преподавателем реферата по одной из предложенных тем
- ведение рефлексивного дневника

Задание для СРС № 1

Рефлексивный дневник. Написать

- «Зачем нужен навык слушания дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык слушания»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык слушания»
- «Зачем нужна эмпатия дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать эмпатию»
- Описать 5-7 ситуаций, в которых была реализована эмпатия»

Задание для СРС № 2

Рефлексивный дневник. Написать

- «Зачем нужен навык предоставления информации и советов дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык предоставления информации и советов»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык предоставления информации и советов»
- «Зачем нужен навык фасилитации дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык фасилитации»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык фасилитации»

Задание для СРС № 3

Рефлексивный дневник. Написать

- «Зачем нужен навык работа с манипуляциями»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык работы с манипуляциями»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык работы с манипуляциями»
- «Зачем нужен навык решения проблем дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык решения проблем»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык решения проблем»
- «Зачем нужен навык работы с чувствами дистантному консультанту»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык работы с чувствами»
- . «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык»

Задание для СРС № 4

Рефлексивный дневник. Написать

- «Зачем нужен навык оценивания»
- «В каких ситуациях можно тренировать навык оценивания»
- «Описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык оцени

Критерии оценки рефлексивного дневника

Критерии оценки:	Оценка
Студент может описать не менее 5 причин формирования навыка, определить 4-6 ситуации, в которых можно формировать навык, описать 5-7 ситуаций, в которых был реализован навык	отлично
Студент может описать не менее 4 причин формирования навыка, определить 3-4 ситуации, в которых можно формировать навык, описать 3-4 ситуаций, в которых был реализован навык	хорошо
Студент может описать не менее 3 причин формирования навыка, определить 2-3 ситуации, в которых можно формировать навык, описать 2-3 ситуаций, в которых был реализован навык	удовлетворительно
Студент может описать менее 3 причин формирования навыка, определить менее 2 ситуаций, в которых можно формировать навык, описать менее 2 ситуаций, в которых был реализован навык	неудовлетворительно

**Таблица соответствия контрольных мероприятий,
компетенций и индикаторов их достижения**

Контрольное мероприятие	Индикатор освоения компетенции
<i>Выступление на семинаре</i>	И-ПК – 3.1;
<i>Работа на практических занятиях</i>	И-ПК – 3.1; И-ПК – 3.2; И-ПК – 3.3;
<i>Тест</i>	И-ПК – 3.1
<i>Задание для СРС-1</i>	И-ПК – 3.1; И-ПК – 3.2;
<i>Задание для СРС-2</i>	И-ПК – 3.1; И-ПК – 3.2;
<i>Задание для СРС-3</i>	И-ПК – 3.1; И-ПК – 3.2;
<i>Задание для СРС-4</i>	И-ПК – 3.1; И-ПК – 3.2;

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Специфика, цели, задачи дистантного консультирования.
2. История развития дистантной консультативной помощи.
3. Основные принципы дистанционного консультирования.
4. Особенности дистантного консультирования в России.
5. Этические принципы и стандарты дистантного консультирования
6. Стадии дистантного консультирования.
7. Специфика дистантной работы с регулярными клиентами
8. Специфика дистантной работы с детьми и подростками.
9. Кризисное дистантное консультирование.
10. Проблемные звонки.
11. Зависающие и патологические абоненты.
12. Телефонное консультирование. Особенности телефонного контакта.
13. Формирование контакта и доверия по телефону.
14. Скайп-консультирование. Особенности диалога в скайп-консультировании.
15. Требования к оборудованию в скайп-консультировании.
16. Консультирование через электронную почту.
18. Преимущества и ограничения разных видов дистантного консультирования.
19. Мотивация, личностные особенности, ПВК и умения, навыки консультанта.
20. Типичные ошибки консультанта.
21. Синдром выгорания и его профилактика.
22. Ведение диалога.
23. Работа с манипуляциями

Правила выставления оценки на экзамене

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, который демонстрирует достаточно полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом дисциплины; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает достаточно развернутые, полные и четкие ответы на вопросы и дополнительные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию.

Оценка «Незачтено» выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет выделять главное и второстепенное, не умеет соединять теоретические положения с практикой; допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать

ответ или дает неверные ответы. Оценка «Незачтено» выставляется также студенту, который взял вопросы, но отвечать отказался.

Критерии оценивания степени овладения знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, определяющие уровни сформированности компетенций

Пороговый уровень:

- владение основным объемом знаний по программе дисциплины;
- знание основной терминологии дисциплины, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы без существенных ошибок;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении практических задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- знание базовых теорий, концепций и направлений по изучаемой дисциплине;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

Продвинутый уровень:

- достаточно полные и систематизированные знания в объеме программы дисциплины;
- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать практические задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Высокий уровень:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины;
- точное использование терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- безупречное владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно и творчески решать сложные задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;
- активная самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Описание процедуры выставления оценки

В зависимости от уровня сформированности каждой компетенции по окончании освоения дисциплины студенту выставляется оценка.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции ПК –3 сформированы не ниже чем на пороговом уровне.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции ПК –3 сформированы ниже чем на пороговом уровне.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Дистантное консультирование»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Рекомендации по выполнению СРС, задания для СРС

В рамках освоения курса студенты реализуют следующие виды самостоятельной работы:

Подготовка к текущим семинарским занятиям.

Подготовка к текущим семинарским занятиям предполагает работу с рекомендованной преподавателем литературой. Поскольку практические (семинарские) занятия проводятся в активной форме и не предполагают репродуктивного воспроизведения материала, для участия в семинарских занятиях необходимо усвоение и понимание изучаемых концепций. Для этого студенту рекомендуется не только прочитать, но и законспектировать предложенную литературу с выделением наиболее значимых позиций и положений. Каждое семинарское занятие начинается с обсуждения сложных и не до конца понятных студенту моментов, во время которого студент может задать интересующие его вопросы.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, овладению которыми необходимо настойчиво учиться. Организуя самостоятельную работу студентов с книгой, преподаватель обязан настроить их на серьезный, кропотливый труд.

Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход. Не механическое заучивание, не простое накопление цитат, выдержек, а сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути — вот главное правило. Другое правило — соблюдение при работе над книгой определенной последовательности. Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап — чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения, выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т. д.

Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Немало студентов с этой целью заводят специальные тетради или блокноты. Важная роль в связи с этим принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее. Полезно познакомиться с правилами библиографической работы в библиотеках учебного заведения.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости и вновь обратиться к ним. Конспект ускоряет повторение материала, экономит время при повторном, после определенного перерыва, обращении к уже знакомой работе.

Конспектирование — один из самых сложных этапов самостоятельной работы. Каких-либо единых, пригодных для каждого студента методов и приемов конспектирования, видимо, не существует. Однако это не исключает соблюдения некоторых, наиболее оправдавших себя общих правил, с которыми преподаватель и обязан познакомить студентов:

1. Главное в конспекте не его объем, а содержание. В нем должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы. Умение излагать мысли автора сжато, кратко и собственными словами приходит с опытом и знаниями. Но их накоплению помогает соблюдение одного важного правила — не торопиться записывать при первом же чтении, вносить в конспект лишь то, что стало ясным.

2. Форма ведения конспекта может быть самой разнообразной, она может изменяться, совершенствоваться. Но начинаться конспект всегда должен с указания полного наименования работы, фамилии автора, года и места издания; цитаты берутся в кавычки с обязательной ссылкой на страницу книги.
3. Конспект не должен быть «слепым», безликим, состоящим из сплошного текста. Особо важные места, яркие примеры выделяются цветным подчеркиванием, пометками на полях специальными знаками, чтобы как можно быстрее найти нужное положение. Дополнительные материалы из других источников можно давать на полях, где записываются свои суждения, мысли, появившиеся уже позже составления конспекта.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента

В качестве учебно-методического обеспечения СРС рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе 8 настоящей программы

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.