

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**Институт педагогики и психологии  
Кафедра психологии**



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

Института педагогики и психологии

М.В. Рудь

2024 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
«Телефонное психологическое консультирование»**

Направление подготовки – 37.04.01 Психология  
Программа магистратуры – «Кризисная психология»  
Квалификация выпускника – магистр  
Форма обучения – очная  
Курс – 2 курс (4 семестр)

Разработчик -  
кандидат психологических наук, доцент  
Е.И. Барышева

Заведующий кафедрой психологии,  
Е.И. Барышева

« 13 » 02 2024 г.

Луганск, 2024

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Телефонное психологическое консультирование» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

## 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки в магистратуре 37.04.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 841, приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования».

## 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
<b>Общепрофессиональные</b>	
ОПК-6 – способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента	ИОПК – 6.1. Знает систему понятий и категорий, современные теоретические подходы и практики в области индивидуального, семейного и группового психологического консультирования в соответствии с потребностями и целями клиента. ИОПК – 6.2. Знает содержательные характеристики видов психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента. ИОПК – 6.3. Умеет разрабатывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями. ИОПК – 6.4. Владеет навыками реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента.
<b>Профессиональные</b>	
ПК-4 – способен проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного	ИПК – 4.1. Знает предмет, цели и задачи психологического обследования и психологического консультирования населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях ИПК – 4.2. Знает современные подходы к

процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами	<p>психологическому консультированию; профессиональные требования к диагностике, формам и методам психологического обследования и консультирования</p> <p>ИПК – 4.3. Умеет проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами</p> <p>ИПК – 4.4. Умеет оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций; разрабатывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; разрабатывать программы групповой работы психологической поддержке клиентов (участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами)</p> <p>ИПК – 4.5. Владеет навыками проведения группового и индивидуального консультирования клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию</p> <p>ИПК – 4.6. Владеет навыками диагностики, проведения экспертизы и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.</p> <p>ИПК – 4.7. Владеет коммуникативными техниками психоконсультативного процесса.</p>
---	---

## 1.2. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
История экстренной психологической помощи по телефону.	ОПК-8, ПК-10	Устный опрос
Специфика экстренной психологической помощи. Цели и задачи Службы. Принципы работы консультантов и требования к консультативному процессу. Технология ведения телефонного диалога. Типы обращений.	ОПК-6, ПК-10	Выполнение практических заданий. Тестирование.
Оказание помощи абонентам с межличностными проблемами в консультативном процессе.	ОПК-6, ПК-4	Анализ видеоматериалов.
Проблемы взаимоотношений детей и родителей.	ОПК-6, ПК-4	Анализ ситуаций
Проблемы одиночества и знакомства	ОПК-6, ПК-4	Диагностическая работа. Психологическое эссе

Оказание помощи абонентам, обратившимся по проблемам здоровья. Оказание помощи абонентам в состоянии эмоциональных расстройств	ОПК-6, ПК-4	Моделирование консультативного процесса. Ролевая игра.
Промежуточный итоговый контроль		зачет

### 1.3. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
<b>ОПК-6</b> Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента;	<p>Знает:</p> <p>содержательные характеристики видов психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента; предмет, цели и задачи службы экстренной психологической помощи «Телефон Доверия»; историю развития экстренной психологической помощи; современные подходы к консультированию; профессиональные требования к диагностике, формам и методам коррекционной работы</p> <p>Умеет :</p> <p>разрабатывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; обобщать, самостоятельно систематизировать и анализировать консультативные ситуации и состояния людей в условиях психологического консультирования и терапии;</p> <p>Владеет навыками:</p> <p>реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента; навыками системного анализа ситуаций и состояний, требующих консультативной и терапевтической помощи; навыками поиска информации, необходимой для решения диагностических, психокоррекционных и психотерапевтических задач в области экстренной психологической помощи.</p>
<b>ПК-4</b> Способен проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами	<p>Знает:</p> <p>предмет, цели и задачи психологического обследования и психологического консультирования населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях; современные подходы к психологическому консультированию; профессиональные требования к диагностике, формам и методам психологического обследования и консультирования; особенности использования различных психокоррекционных, развивающих, реабилитационных, обучающих программ по оптимизации состояний человека;</p> <p>Умеет:</p> <p>проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами; оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций; разрабатывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; разрабатывать программы групповой работы психологической поддержке клиентов;</p> <p>разрабатывать коррекционные, реабилитационные, обучающие программы по оптимизации психоэмоционального состояния</p>

	<p>человека, нуждающегося в психологической помощи; использовать современный психологический инструментарий с целью оказания своевременной психологической помощи;</p> <p>Владеет навыками:</p> <p>проведения группового и индивидуального консультирования клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию;</p> <p>диагностики, проведения экспертизы и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии; владеет коммуникативными техниками психоконсультативного процесса;</p> <p>навыками оказания экстренной психологической помощи, навыками предупреждения профессиональных рисков в различных видах деятельности.</p>
--	--

#### 1.4. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
Зачет (собеседование по вопросам курса/зачетная контрольная работа)	30
Конспекты дополнительной литературы	10
Практические занятия	50
Конспект-схема основных положений курса	10
<b>Итого за семестр:</b>	<b>100 баллов</b>

#### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	<b>90–100</b>	<b>А</b> – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	<b>83–89</b>	<b>В</b> – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	<b>75–82</b>	<b>С</b> – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды	

		заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	<b>63–74</b>	<b>D</b> – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	<b>50–62</b>	<b>E</b> – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	<b>21–49</b>	<b>FX</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	<b>0–20</b>	<b>F</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

## 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

#### Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятий «консультативная психология», «психологическая помощь».
2. Основная проблематика, предполагающая оказание психологической помощи.
3. Специфика ситуации обращения за психологической помощью.
4. Цели и задачи в оказании психологической помощи.
5. Обоснуйте преимущества индивидуальной и групповой формы психоконсультативной деятельности.

6. Какой специалист (специальность, квалификация) имеет право на предоставление профессиональной психологической помощи? В чём специфика профессиональной деятельности специалистов разных психологических профилей (психолог, психотерапевт, консультирующий психолог, психоаналитик, практический психолог и т.д.)

7. Основные права консультирующего психолога и клиента.

8. Основные этапы психологической помощи и какова их специфика.

9. Перечислите ряд оснований и признаков неблагоприятного прогноза относительно дальнейшей работы с клиентом.

10. Требование к личности консультанта, модель эффективного консультанта.

11. Сущность и причины «Синдрома сгорания». Черты личности консультанта, способствующие возникновению «сс». Пути предотвращения «синдрома сгорания».

12. Объясните суть и значение консультативных техник: «постановка вопросов», «активное слушание», «отражение чувств».

13. Объясните суть и значение консультативных техник: «молчание», «интерпретация», «перефразирование и обобщение».

14. Объясните суть и значение консультативных техник: «конфронтация», «формирование нового опыта», «одобрение и успокоение».

15. Специфика оказания экстренной психологической помощи «Телефон доверия».

16. Принципы и особенности психологического воздействия в работе «ТД».

17. Специфика оказания психологической помощи клиентам, склонным к суицидальному поведению.

18. Психология суицидального поведения клиентов.

19. Специфика оказания помощи клиентам по межличностным проблемам.

20. Психологическое консультирование по семейным проблемам и взаимоотношениям.

21. Проблемы аутоидентификации и поиска смыслообразующих ценностей в психологическом консультировании.

22. Психологическое консультирование клиентов в различных состояниях эмоциональных расстройств.

23. Психологическое консультирование обращений по поводу зависимости (алкоголизм, никотиновая зависимость).

24. Детские проблемы в консультировании.

25. Психологическое консультирование клиентов, имеющих проблемы психиатрического характера.

26. Психологическое консультирование клиентов, имеющих проблемы одиночества

27. Психологическое консультирование «застревающих» и повторно обращающихся клиентов.

28. Консультирование клиентов, обращающихся по вопросам религии (секты, свобода вероисповедания и др.)

29. Специфические особенности консультативной психологической помощи на ТД. Преимущества телефонного психологического консультирования.

30. Специфика телефонного диалога. Признаки хорошего и плохого слушателя.