

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Дагестанский государственный педагогический
университет им. Р. Гамзатова»

Кафедра психологии развития личности

**УТВЕРЖДАЮ**
И.о. начальника УМУ
Гаджиев Р.Д.
« » 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Телефонное консультирование

По направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки – «Психологическое
консультирование в образовании»

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год приема – 2025

Форма обучени я	Семес тр	Трудоем кость ч./з.ед.	Виды учебной работы				Форма аттестаци и
			Лекц ии	Практ., лаборат орные занятия	Промежу точный контроль	СРС	
очная	4	72	10	14		48	Зачет
заочная	4	72	10	14		48	Зачет

Махачкала, 2025

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины Б1.В.03 «Телефонное консультирование» является осмысление магистрантами их личностной и профессиональной позиции по отношению к помогающей деятельности в сфере телефонного консультирования; формирование целостного теоретического и практического представления о телефонном консультировании, практических навыков в области телефонного и других видов заочного консультирования.

Задачами изучения дисциплины являются:

- познакомить студентов с основами телефонного консультирования;
- рассмотреть базовые понятия телефонного консультирования, его возможности и ограничения;
- научиться проводить разные формы телефонного психологического консультирования, применяя специальные методы и технологии;
- рассмотреть особенности работы с кризисными состояниями;
- выработать практические навыки ведения психологической консультации, ориентируясь только на голосовые характеристики.
- овладеть дистанционными методами психодиагностики и психологического консультирования с разными категориями клиентов и групп;
- научиться осуществлять психологическую профилактику, коррекцию и реабилитацию посредством телефонного консультирования.

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-3	ПК-3 Готовность осуществлять консультативную и просветительскую практику субъектов образовательного процесса.	Знает: современные теории и методы консультирования; приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития; этические нормы организации и проведения консультативной работы Умеет: использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности Владеет: приемами консультативной практики всех субъектов образования.
ПК-7	ПК-7 Способность осуществлять деятельность по психопрофилактике (профессиональная деятельность, направленная на сохранение и укрепление психологического здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях	Знает: современные технологии и программы психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды. Умеет: ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды. Владеет: технологиями и программами психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.03 «Телефонное консультирование» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана (основной профессиональной образовательной программы) подготовки магистров по направлению 44.04.02 Психология образования.

Дисциплина Б1.В.03 «Телефонное консультирование» базируется на компетенциях, знаниях и умениях, сформированных в ходе изучения дисциплин: «Основы консультативной психологии», «Теоретические подходы к консультированию», «Психотерапия и психосоматика», «Социальная психология личности».

Компетенции сформированные в процессе изучения дисциплины необходимы для освоения содержания дисциплин «Кризисное консультирование», «Психокоррекция ПТСР и фобий», выполнения заданий (учебной, производственной практик, научно-исследовательской работы и выпускной квалификационной работы).

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПК-3, ПК-7. В результате изучения модуля обучающиеся должны:

Код компетенции	Знает	Умеет	Владеет
ПК-3 Готовностью осуществлять консультативную и просветительскую практику субъектов образовательного процесса.	современные теории и методы телефонные консультирования; приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития Этические нормы организации и проведения консультативной работы.	использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности	приемами консультативной практики всех субъектов образования
ПК-7 Способность осуществлять психологическое просвещение педагогических работников и родителей (законных представителей) по вопросам психического развития	современные технологии и программы психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды	ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды.	технологиями и программами психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды

4.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа). Дисциплина изучается в 4 семестре.

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	час.	В т.ч. по семестрам	
		№3	№4
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану			
1. Контактная работа:			
лекции (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	10		10
практические занятия, семинары и пр. (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	14		14
лабораторные занятия (общее кол-во часов / включая практическую подготовку)			
курсовое проектирование			
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем			
2. Объем самостоятельной работы обучающихся (СРС)	48		48
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену (зачету)			
Вид промежуточного контроля:	Зачет		Зачет

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	час.	В т.ч. по семестрам	
		№1	№2
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану			
1. Контактная работа:			
лекции (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	2		2
практические занятия, семинары и пр. (общее кол-во часов, включая практическую подготовку)	6		6
лабораторные занятия (общее кол-во часов / включая практическую подготовку)			
курсовое проектирование			
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем			
2. Объем самостоятельной работы обучающихся (СРС)	64		64
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену (зачету)			
Вид промежуточного контроля:	Зачет		Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах	Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)			
			Лек	Лаб / пр.по дг.	Пр/ пр.по дг.	СР
	Р.1. Теоретические проблемы телефонного консультирования					
1	Понятие, цели и задачи телефонного консультирования. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.	16	2		2	12
2	Основные принципы работы и этика телефонной помощи	20	2		2	16
	Итого за модуль 1	36	4		4	28
	Р. 2. Практика телефонного консультирования					
3	Психология и психотехники телефонного диалога.	10	2		2	6
4	Приемы и методы психологического консультирования по телефону	12	2		4	6
5	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании: особенности консультирования.	14	2		4	8
	<i>Курсовое проектирование</i>	<i>X</i>				-
	<i>Консультация к экзамену</i>	<i>X</i>				-
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	<i>X</i>				X
	Итого за модуль 2	36	6		10	20

	Итого:	72	10		14	48
--	---------------	-----------	-----------	--	-----------	-----------

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах	Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)			
			Лек	Лаб / пр.по дг.	Пр/ пр.по дг.	СР
	Р.1. Теоретические проблемы телефонного консультирования					
1	Понятие, цели и задачи телефонного консультирования. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.	16	2		1	12
2	Основные принципы работы и этика телефонной помощи	20			1	16
	Итого за модуль 1	36	2		2	28
	Р. 2. Практика телефонного консультирования					
4	Психология и психотехники телефонного диалога.	10	2		2	6
5	Приемы и методы психологического консультирования по телефону	12	2		4	6
6	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании: особенности консультирования.	14	2		4	8
	<i>Курсовое проектирование</i>	<i>X</i>				-
	<i>Консультация к экзамену</i>	<i>X</i>				-
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	<i>X</i>				X
	Итого за модуль 2	36	6		10	20
	Итого:	72	2		6	64

5.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Модуль 1. Теоретические проблемы телефонного консультирования

Тема 1. Понятие, цели и задачи телефонного консультирования. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России

Телефон доверия как потенциал и средство оказания социально-психологической и психотерапевтической помощи. Уникальные особенности телефонного консультирования. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России.

Цели и задачи телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Основные причины обращения за консультацией.

Понятие социально-психологической поддержки как «со-проживания», «со-бытия». Креативность общения как ключевое понятие в концептуальном осмыслении деятельности службы ТД. Предпосылки креативного общения: содержательная мотивация и деятельная включенность в процесс участников телефонного консультирования, их интеллектуальная (в т.ч. рефлексивная) активность, социальный интеллект. Доверие как социально-психологический феномен. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации.

Умения и навыки, необходимые в работе консультанта. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов.

Тема 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи

Значение соблюдения принципов профессиональной деятельности для сохранения профессиональной позиции консультанта и обеспечения защищенности и автономности абонента.

Принципы компетентности и ответственности как базовые принципы службы. Принципы автономности и психологической неприкосновенности абонента. Принципы подбора методов оказания поддержки. Принципы построения публичных заявлений, выступлений и высказываний. Принципы построения профессиональных отношений с коллегами других социальных служб и СМИ. Принципы организации социально-психологических исследований и обмена опытом.

Экстренность, анонимность и бесплатность службы телефона доверия.

Модуль 2. Практика телефонного консультирования

Тема 3. Психология и психотехники телефонного диалога

Язык телефонного диалога. Техники активного слушания. Техники, способствующие установлению контакта и прояснению проблемы; промежуточные и негативные. Стадии консультационного процесса с подробным разбором и анализом.

Прояснение проблемного пространства. 5 элементов работы с проблемным пространством. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники, способствующие и не способствующие установлению контакта.

Понятие «присутствия». 3 аспекта присутствия. Ловушки консультирования. Треугольник спасательства. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.

Тема 4. Приемы и методы психологического консультирования по телефону

Общие практические правила проведения телефонного консультирования. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования.

Метод активного слушания и его основные приемы. Зондирование, открытые вопросы, прояснения, молчание, короткие подбадривающие реплики, реагирование: основная суть и практическое использование.

Метод репрезентативной системы клиента и способы проявления репрезентативных систем. Приём «Отражение чувств». Метод метамоделей. Понятие номинализации.

Особенности консультирования подростков: основные ступени психологической помощи. Подростки с суицидальными тенденциями. Характеристика кризисных ситуаций. Телефонное консультирование одиноких и подавленных людей. Алгоритм беседы с людьми, перенесшими насилие.

Тема 5. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании: особенности консультирования

Агрессивность и манипулирование. Зависающие или постоянные абоненты. Мастурбирующие абоненты. Молчащие звонки. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь. Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов.

Темы практических занятий

Модуль 1. Теоретические проблемы кризисного консультирования

Практическое занятие 1. Введение в телефонное консультирование: цели, задачи, принципы

1. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России.
2. Цели и задачи телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики. Уникальные особенности телефонного консультирования
3. Преимущества и недостатки телефонного консультирования. Основные причины обращения за

консультацией.

4. Доверие как социально-психологический феномен. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации.

Практическое занятие 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи

1. Основные принципы работы телефонной помощи.
2. Этический кодекс психолога. Этика телефонной помощи. Анонимность и конфиденциальность как организационные и основные этические принципы телефонной помощи.
3. Методологические рекомендации по работе с абонентами
4. Структура (стадии) процесса телефонного консультирования.

Модуль 2. Основы оказания психологической помощи в кризисных ситуациях

Практическое занятие 3. Психология и психотехники телефонного диалога

1. Консультативный контакт и терапевтический альянс в телефонном консультировании: терапевтический климат, навыки поддержания консультативного контакта, техники присоединения и отдаления, перенос и контрперенос. Техники, способствующие и не способствующие установлению контакта.
2. Язык телефонного диалога. Искусство задавать вопросы. Техники активного слушания.
3. Формы психологической поддержки. Техники, способствующие установлению контакта и прояснению проблемы; промежуточные и негативные.
4. Прояснение проблемного пространства: 5 элементов работы. Определение и уточнение запроса, формулирование и переформулирование проблемы. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора и выход из контакта.
5. Ловушки консультирования. Треугольник спасательства. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.

Практическое занятие 4. Приемы и методы психологического консультирования по телефону

1. Общие практические правила проведения телефонного консультирования.
2. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода.
3. Метод активного слушания и его основные приемы. Зондирование, открытые вопросы, прояснения, молчание, короткие подбадривающие реплики, реагирование: основная суть и практическое использование.
4. Метод репрезентативной системы клиента и способы проявления репрезентативных систем. Приём «Отражение чувств».

Практическое занятие 5. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании

1. «Проблемные звонки»: молчаливые, розыгрыши, сексуальные домогательства, агрессия, опьянение и пр.
2. Агрессивность и манипулирование. Специфика работы с агрессивным клиентом. Основные личностные черты клиента-манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом
3. Типы клиентов и особенности взаимоотношений «психолог-клиент». Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов.
4. Особенности консультирования подростков: основные ступени психологической помощи. Подростки с суицидальными тенденциями.
5. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи

Практическое занятие 6. Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем

1. Телефонное консультирование по проблемам супружества, семьи, детско-родительских / родительно-детских отношений.
2. Консультирование суицидальных клиентов.
3. Телефонное консультирование одиноких и подавленных людей.
4. Консультирование клиентов в состоянии острого горя
5. Особенности консультирования клиентов, подвергшихся насилию. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации.
6. Специализированные виды помощи при телефонном консультировании. Механизмы психологической защиты и телефонная помощь

Практическое занятие 7. Трудности и специфика консультирования по телефону. Супервизия в телефонном консультировании

1. «Проблемный подход», изучающий деятельность психолога в зависимости от характера конкретных психологических проблем.
2. Профессионально важные качества, умения и навыки, необходимые в работе психолога-консультанта. Активная позиция психолога в процессе телефонного консультирования.
3. Критерии оценки эффективности работы консультанта
4. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов.
5. Супервизия в телефонном консультировании

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1	Теоретические проблемы телефонного консультирования	Реферат, доклад, библиографический обзор, презентации к темам, составление словаря терминов к темам, подбор персоналий по темам, составить план-схемы к темам
2	Практика телефонного консультирования	Реферат, доклад, библиографический обзор, презентации к темам, составление словаря терминов к темам, подбор персоналий по темам, составить план-схемы к темам

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Средства текущего контроля успеваемости	Перечень компетенций
1	Теоретические проблемы телефонного консультирования	Доклад, реферат, презентация, словарь понятий, структурно-логическая схема по теме.	ПК-3, ПК-7.
2	Практика телефонного консультирования	Доклад, реферат, презентация, словарь понятий, структурно-логическая схема по теме.	ПК-3, ПК-7.

Критерии оценок: оценивается работа по 5 бальной системе.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка обучающегося по дисциплине в БРС формируется из:

- баллов, полученных при проведении текущего контроля успеваемости;
- баллов, полученных на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные обучающимся при проведении текущего контроля успеваемости, представляют собой сумму баллов, полученных по контрольным точкам, а также дополнительных и премиальных баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в единых для всего университета контрольных срезах, устанавливаемые после определенного периода обучения. Для очной формы обучения устанавливаются 2 контрольных среза в каждом семестре. Для заочной – по результатам итогового контроля освоения дисциплины.

По каждому контрольному срезу, обучающемуся начисляются баллы за:

- посещаемость в оцениваемый период (20%);
- результаты обучения по (80%):

а) освоенным за оцениваемый период разделам и (или) темам (очная форма обучения);

б) дисциплине (очно-заочная и заочная форма обучения).

По дисциплине обучающемуся могут быть начислены:

- дополнительные баллы;
- премиальные баллы.

Правила перевода оценок из 100-балльной системы в пятибалльную систему приведены в следующей таблице.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине, практике	Отрицательные оценка	Положительные оценки
Зачет	Не зачтено (менее 51 баллов)	Зачтено (более 50 баллов)

Тематика рефератов, докладов, эссе, научных сообщений

1. Типы клиентов и особенности взаимоотношений «психолог-клиент».
2. Дистанционное консультирование с применением он-лайн технологий: подходы и методы.
3. Возможности психоаналитического подхода в телефонном консультировании.
4. Возможности бихевиорального подхода в телефонном консультировании.
5. Возможности когнитивного подхода в телефонном консультировании.
6. Возможности гуманистического подхода в телефонном консультировании.
7. Возможности экзистенциального подхода и логотерапии в телефонном консультировании.
8. Возможности гештальт-терапии в телефонном консультировании.
9. Возможности сказкотерапии в телефонном консультировании.
10. Возможности транзактного анализа в телефонном консультировании.
11. Возможности семейной психотерапии в телефонном консультировании.

12. Способы и методы оценки эффективного заочного консультирования.
13. Практическая работа психолога в области кризисного консультирования.
14. Суицид как деструктивный выход. Признаки суицидального состояния.
15. Суицидальное поведение у подростков.
16. Психокоррекционная и психотерапевтическая работа психолога с суицидентами.
17. Травматический кризис и кризисные интервенции.
18. Вторичные психосоциальные стрессоры.
19. Стратегии преодоления последствий стрессовых ситуаций.
20. Реакция острого горя.
21. Факторы, уменьшающие горе в группах «тяжелой утраты» по М. Коэну.
22. Особенности работы психолога с людьми, участвовавшими в войне.
23. Понятие о боевой психической травме.
24. Стрессогенные психологические факторы плена.
25. Особенности работы психолога с людьми, пережившими пленение.
26. Понятие о ПТСР. Особенности телефонного консультирования при ПТСР.
27. Направления работы с жертвами насилия.
28. Работа с ребенком, подвергнувшимся насилию.
29. Направление воздействия психотравмирующих факторов при острой и хронической болезни.
30. Психологическая коррекция и психотерапия больных острыми и хроническими заболеваниями.
31. Развод, как кризис семьи.
32. Профилактика бытовых стрессовых ситуаций и их последствий.

Критерии оценки реферата

Оценка реферата возможна только в двух формах: «зачтено» или «незачтено». Для того, чтобы реферат был зачтен, студент должен выполнить следующие условия:

1. оформить работу в соответствии с требованиями, изложенными выше, при формировании рекомендаций к работе с рефератом,
2. если название реферата в целом может соответствовать его цели, то пункты плана – его задачами. Допускается собственное видение структуры. Согласование иной структуры реферата должно происходить при консультации с преподавателем до сдачи на проверку реферата,
3. ссылки на публикации допускаются как постранично, так и постатейно. С учетом небольшого объема работы допускается отсутствие ссылки. Но обязательно в конце реферата приводится список использованных источников и литературы. В списке предлагается исходный минимум публикаций. Студент должен проявить самостоятельность и расширить его путем привлечения дополнительных публикаций, в том числе из сети «Интернет» путем введения в поисковую систему основных понятий из названия темы и рекомендуемого плана,
4. во вводной части обязательно требуется обзор привлекаемых публикаций и источников, в основной части и заключении – четкая система развивающихся выводов по разделам и теме в целом,
5. текст недопустимо перегружать статистическими данными, а также излишней детализацией материала, особо поощряются таблицы, диаграммы, иные рисунки. Они должны «сжимать» информацию и минимизировать объем реферата,
6. реферат засчитывается после его апробации автором на семинаре или защите на консультации.

Критерии оценки на промежуточной аттестации (зачет)

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Основы кризисного консультирования» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;

- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

7.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

1. Семестр – 4; форма аттестации – зачет

2. Примерный перечень вопросов к зачету

1. История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи.
2. Цели и задачи телефонного консультирования. Основные функции телефона доверия.
3. Сходства и различия телефонного консультирования от других видов терапевтической практики.
4. Основные причины обращения за консультацией.
5. Стадии консультационного процесса с подробным разбором и анализом.
6. Этические принципы в телефонном консультировании.
7. Этические проблемы телефонного консультирования. Понятие границ в пространстве отношений «клиент – консультант». Типичные ошибки консультантов.
8. Распределение ответственности в процессе телефонного консультирования
9. Три аспекта присутствия в консультировании.
10. Ловушки консультирования.
11. Проявление проблемного пространства. Технологии изучения проблемного пространства.
12. Специфика телефонного консультирования: возможности и ограничения.
13. Начало консультативной беседы. Процедура знакомства. Основные ошибки консультанта на этом этапе работы.
14. Этап расспроса клиента. Характер взаимодействия на данном этапе. Основные ошибки консультанта.
15. Этап психокоррекционного воздействия. Виды сопротивления клиента на данном этапе работы. Консультативные техники на данном этапе работы.
16. Завершение консультативной беседы. Возможные варианты окончания встречи. Технология завершения разговора.
17. Консультирование людей разного возраста, семейное консультирование, консультирование клиентов разных социальных групп, экстренная социальная и психотерапевтическая помощь пострадавшим (физические и психические травмы, катастрофы др.).
18. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».
19. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта.
20. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
21. Удачные и неудачные типы психологической защиты, зрелые механизмы психологической защиты. Применение знаний о механизмах психологической защиты в консультировании.
22. Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов.
23. Основные личностные черты клиента-манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом.
24. Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразие сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа.
25. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи.
26. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
27. Личностные качества и установки телефонного психолога-консультанта, необходимые для консультирования.
28. Особенности консультирования манипулятивных абонентов.
29. Техники активного слушания и особенности их применения на телефоне доверия.

30. Телефонное консультирование по проблемам супружества, семьи, детско-родительских / родительско-детских отношений.
31. Телефонное консультирование в острой кризисной ситуации.
32. Консультирование клиентов с суицидальным поведением.
33. Консультирование клиентов в остром и осложненном горе.
34. Консультирование клиентов с ПТСР.
35. Консультирование клиентов подвергшихся насилию.
36. Проблемы частного и общего характера: обратная связь в условиях телефонного диалога;
37. Синдром выгорания, причины возникновения. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов. Профилактика эмоционального выгорания и вторичной травматизации в телефонном консультировании.
38. Супервизия, ее задачи, функции, модели и типы. Супервизия в телефонном консультировании.

3. Перечень компетенций и индикаторов их достижения, описание критериев оценивания компетенций представляются в таблице
ОПК-3, ОПК-6, ПК-3, ПК-7.

Код компетенции, индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни освоения компетенций			
	Продвинутый	Базовый	Пороговый	Не освоены компетенции
	«зачтено»			«не зачтено»
ПК-3	Свободно знает современные теории и методы консультирования; умеет использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности; владеет приемами консультативной практики всех субъектов образования.	Хорошо знает современные теории и методы консультирования; умеет использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности; частично владеет приемами консультативной практики всех субъектов образования.	Имеет пробелы в знании современных теорий и методов консультирования; частично умеет использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности. Не владеет приемами консультативной практики всех субъектов образования.	Не знает современные теории и методы консультирования; не умеет использовать методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи просветительской деятельности; не владеет приемами консультативной практики всех субъектов образования.
ПК-7	Свободно знает современные технологии и программы психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды; умеет ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды; владеет технологиями и программами психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды	Хорошо знает современные технологии и программы психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды; умеет ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды; частично владеет технологиями и программами психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды	Имеет пробелы в знании современных технологий и программ психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды; частично умеет ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды; частично владеет технологиями и программами психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды	Не знает современные теории и методы консультирования; современные технологии и программы психолого-педагогического развития личности субъекта образования с учетом потребностей образовательной среды; не умеет ориентироваться в современных технологиях и программах с учетом потребностей образовательной среды.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Перечень основной учебной литературы

1. Айсина Р.М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики:

Учебное пособие [Электронный ресурс]: РИОР, 2019 – 148 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=340392>.

2. Андронникова О. О. Основы психологического консультирования : Учебное пособие [Электронный ресурс]: Вузовский учебник, 2019 – 414 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=342543>

3. Андронникова О. О. Основы психологического консультирования: Учебное пособие [Электронный ресурс]: Вузовский учебник, 2020 – 414 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=351777>

4. Кашапов М. М. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 157 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-452358>.

5. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование с предисловием В.Е.Кагана. – М.: Смысл, 2001 – 494 с.

6. Хухлаева О. В., Хухлаев О. Е. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И

7. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОРРЕКЦИЯ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 423 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-i- psihologicheskaya-korrekcija-450023>.

8.2. Перечень дополнительной учебной литературы

1. Губина С. Т. Психологическое консультирование семьи в ситуации ненормативного кризиса [Электронный ресурс] , 2011 - 114 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/682467>

2. Марина Ирина Евгеньевна. Психологическое консультирование: тренинг консультанта [Электронный ресурс] , 2013 - 40 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/288324>

3. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 299 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-08627-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472466>

4. Погодин, И.А. Суицидальное поведение: психологические аспекты: учебное пособие / И.А. Погодин. – М.: Флинта: Наука, 2016. – 336 с. URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=23575>

5. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Белашева, А.В. Суворова, И.Н. Польшакова и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь: СКФУ, 2016. – 262 с.: - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458913>

6. Старшенбаум Г.В. Суицидология и кризисная психотерапия / Г.В. Старшенбаум. –М.: Когито Центр, 2005. – 376с.–URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=29462>

7. Чиряков В.Е. Телефонное консультирование детей и подростков как возможность предотвращения суицида // Психопедагогика в правоохранительных органах. 1996. Выпуск 2 (4), С.36-38 <https://cyberleninka.ru/article/n/telefonnoe-konsultirovanie-detey-i-podrostkov-kak-vozmozhnost-predotvrascheniya-suitsida> (открытый доступ)

8. Шарипова, М.Н. Психология безопасности [Электронный ресурс]: учебное пособие для практических занятий / М.Н. Шарипова, Е.Л. Горшенина, Е.Э. Савченкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. – Оренбург: ОГУ, 2017. - 138 – ISBN 978-5-7410-1626-8 –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481809>.

8.3. Перечень Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Рукон [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

2. East View [Электронный ресурс]: [база данных]. – Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com>.

3. Moodle [Электронный ресурс]: среда дистанционного обучения / Ряз. гос. ун-т. – Рязань, [Б.г.]. – Доступ после регистрации из сети РГУ имени С. А. Есенина из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://e-learn.rsu.edu.ru>.

4. Znanium.com [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://znanium.com>.
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red.
6. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс]: официальный сайт / Рос. гос. б-ка. – Москва: Рос. гос. б-ка, 2003. – Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>.
7. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>
8. Сайт психологического журнала <http://www.ipras.ru/08.shtml>
9. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы <http://www.ht.ru>

8.4. Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Портал психологических изданий [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru>, свободный.
2. Психологический навигатор [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psynavigator.ru/>, свободный.
3. Психология на русском языке [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psychology.ru/>, свободный.
4. Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/>, свободный.
5. Московский психологический журнал [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://magazine.mospsy.ru/>, свободный.
6. Сибирский психологический журнал [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://journals.tsu.ru/psychology/>, свободный.
7. А. Я. Психология: описания психологических тестов, тестирование онлайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://azps.ru>, свободный
8. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psyedu.ru>, свободный.
9. Книги и статьи по психологии [Электронный ресурс]: психологический портал. – Режим доступа: <http://litpsy.ru>, свободный.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

1. Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран).
2. Маркерная доска.
3. Библиотечный фонд ДГПУ.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающимся целесообразно ознакомиться с ее рабочей программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке университета, а также с предлагаемым перечнем заданий.

Рекомендации по подготовке к аудиторным занятиям

Лекционные занятия

Умение сосредоточенно слушать лекции, активно воспринимать излагаемые сведения – это важнейшее условие освоения данной дисциплины. Каждая из лекций сопровождается компьютерной презентацией. Кроме того, в конце каждой лекции с целью создания условий для осмысления содер-

жания лекционного материала обучающимся предлагается ответить на вопрос для размышления. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить материал. Поэтому в ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на самое важное и существенное в нем. Имеет смысл оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, замечания, дополнения. Целесообразно разработать собственную "маркографию" (значки, символы), сокращения слов.

Практические занятия

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом важно учитывать рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Важно также опираться на конспекты лекций. В ходе занятия важно внимательно слушать выступления своих однокурсников. При необходимости задавать им уточняющие вопросы, активно участвовать в обсуждении изучаемых вопросов. В ходе своего выступления целесообразно использовать как технические средства обучения, так и традиционные, то есть доску и мел (при необходимости).

Организация внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная деятельность обучающегося по данной дисциплине предполагает самостоятельный поиск информации, необходимой, во-первых, для выполнения заданий самостоятельной работы (инвариантной и вариативной частей) и, во-вторых, подготовку к текущей и промежуточной аттестации. Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у обучающегося умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий.

Подготовка к зачету (экзамену)

В процессе подготовки к зачету обучающемуся рекомендуется так организовать свою учебу, чтобы все виды работ и заданий, предусмотренные рабочей программой, были выполнены в срок. Основное в подготовке к зачету - это повторение всего материала учебной дисциплины. В дни подготовки к зачету необходимо избегать чрезмерной перегрузки умственной работой, чередуя труд и отдых. При подготовке к сдаче зачета старайтесь весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнения работы. Лучше, если можно перевыполнить план. Тогда всегда будет резерв времени. При подготовке к зачету целесообразно повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, заданий, которые выносятся на зачет и содержащихся в данной программе.

11. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Вагабова Н.М., кандидат философских наук, доцент кафедры «Психология развития личности».

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ: Б1.В.04 Кризисное консультирование

1. Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины Б1.В.03 «Телефонное консультирование» является осмысление магистрантами их личностной и профессиональной позиции по отношению к помогающей деятельности в сфере телефонного консультирования; формирование целостного теоретического и практического представления о телефонном консультировании, практических навыков в области телефонного и других видов заочного консультирования.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03 «Телефонное консультирование» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана (основной профессиональной образовательной программы) подготовки магистров по направлению 44.04.02 Психология образования.

Дисциплина Б1.В.03 «Телефонное консультирование» базируется на компетенциях, знаниях и умениях, сформированных в ходе изучения дисциплин: «Основы консультативной психологии», «Теоретические подходы к консультированию», «Психотерапия и психосоматика», «Социальная психология личности».

Компетенции сформированные в процессе изучения дисциплины необходимы для освоения содержания дисциплин «Кризисное консультирование», «Психокоррекция ПТСР и фобий», выполнения заданий (учебной, производственной практик, научно-исследовательской работы и выпускной квалификационной работы).

3. Требования к результатам освоения дисциплины(модуля): Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПК-3, ПК-7.

4. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

5. Семестр: 4

6. Основные разделы дисциплины (модуля):

Модуль 1. Теоретические проблемы телефонного консультирования

Модуль 2. Практика телефонного консультирования

7. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам контрольных мероприятий. Промежуточная аттестация – зачет с оценкой.

8. Автор: Вагабова Н.М., кандидат философских наук, доцент кафедры «Психология развития личности».