

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Утверждено:
на заседании кафедры психологического
сопровождения и клинической психологии
протокол от «30» августа 2021 г. №1

Зав. кафедрой  / Халфина Р.Р.

Согласовано:

Председатель УМК
факультета

 / Гиниятова З.М.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **Телефонное консультирование**

Вариативная часть
Дисциплина по выбору

Программа бакалавриата

Направление подготовки:
37.03.01 Психология

Квалификация
Психолог

Профиль подготовки: Практическая психология

Составитель:
к.пс.н., доцент



подпись

Хох И.Р.


Год приема: 2020 г.

Уфа 2021

Составитель / составители: доцент кафедры, к.пс.н. Хох Ирина Рудольфовна

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры психологического сопровождения и клинической психологии протокол от «30» августа 2021 г. № 1.

Заведующий кафедрой

 / Халфина Р.Р./

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	23
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	11
4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	-
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	21
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	21
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22
7. Приложение	23

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	<p>Знать основные принципы работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия.</p> <p>Знать историю развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этику телефонной помощи; особенности психокоррекции психологических проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; основы психотерапии и коррекции</p>	ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
	<p>Знать основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования.</p> <p>Знать основы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий</p>	ПК-1 Способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности
Умения	<p>Уметь реализовывать основные принципы работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия</p> <p>Уметь выстраивать тактику осуществления телефонной помощи; определять особенности психокоррекции психологических проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; методы психотерапии и коррекции</p>	ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
	<p>Уметь выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования.</p> <p>Уметь реализовывать программы подготовки</p>	ПК-1 Способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности

	<p>телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий</p>	
<p>Владеть навыками</p>	<p>Владеть навыками применения основных принципов работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия</p> <p>Владеть навыками выстраивать тактику осуществления телефонной помощи; определять особенности психокоррекции психологических проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; методы психотерапии и коррекции</p>	<p>ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
	<p>Владеть навыками выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования.</p> <p>Владеть навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий</p>	<p>ПК-1 Способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Телефонное консультирование» изучается в 4-ом семестре и относится к вариативной части. Является дисциплиной по выбору обучающегося. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 ЗЕТ.

Для освоения дисциплины «Телефонное консультирование» необходимы знания умения и навыки, сформированные при изучении дисциплин «Русский язык и культура речи», «Общая психология», «Основы социальной работы», «Основы психиатрии», «Социальная психология».

Целью дисциплины «Телефонное консультирование» является формирование у студента практических навыков оказания неотложной психологической помощи абонентам с проблемами широкого спектра.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения					Процедуры оценивания
		1	2	3	4	5	
1 этап Пороговый уровень	Знать основные принципы работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия; Знать историю развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этику телефонной помощи; особенности психокоррекции психологических проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний;	Не знает	Имеет фрагментарные представления об основных принципах работы психологов в режиме дистантного консультирования; целях, задачах и методах работы в службе доверия; истории развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этике телефонной помощи; особенностях психокоррекции	В недостаточной степени владеет знаниями об основных принципах работы психологов в режиме дистантного консультирования; целях, задачах и методах работы в службе доверия; истории развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этике телефонной помощи;	Знает с небольшими неточностями основные принципы работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия; историю развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этику телефонной помощи; особенности психокоррекции	Хорошо знает основные принципы работы психологов в режиме дистантного консультирования; цели, задачи и методы работы в службе доверия; историю развития данного вида консультирования в России и за рубежом; этику телефонной помощи; особенности психокоррекции психологическ	Тест Реферат Контрольная работа

	основы психотерапии и коррекции		и психологическ их проблем клиентов разного возраста; психологии кризисных состояний; основах психотерапии и коррекции	особенностях психокоррекц ии психологичес ких проблем клиентов разного возраста; психологии кризисных состояний; основах психотерапии и коррекции	психологическ их проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; основы психотерапии и коррекции	их проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; основы психотерапии и коррекции	
Второй этап Базовый уровень	Уметь анализировать процесс консультирования, факторы риска, нарушения психологического здоровья; формировать и поддерживать благоприятную позицию способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации; приемы и техники экстренной помощи; закрепить изученные ранее приемы психологической работы с клиентом; овладеть основными техниками работы с неотложными психологическим и состояниями; выгорания консультанта службы «Телефон доверия»	Не умеет	Не показывает сформированные умения анализировать процесс консультирования, факторы риска, нарушения психологического здоровья; формировать и поддерживать благоприятную позицию способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации; приемы и техники экстренной помощи; закрепить изученные ранее приемы психологической работы с клиентом; овладеть основными техниками работы с неотложными психологическими состояниями; выгорания консультанта службы «Телефон доверия»	Умеет со значительными ошибками анализировать процесс консультирования, факторы риска, нарушения психологического здоровья; формировать и поддерживать благоприятную позицию способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации; приемы и техники экстренной помощи; закрепить изученные ранее приемы психологической работы с клиентом; овладеть основными техниками работы с неотложными психологическими состояниями; выгорания консультанта службы «Телефон доверия»	Уверенно, с незначительными ошибками, может анализировать процесс консультирования, факторы риска, нарушения психологического здоровья; формировать и поддерживать благоприятную позицию способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации; приемы и техники экстренной помощи; закрепить изученные ранее приемы психологической работы с клиентом; овладеть основными техниками работы с неотложными психологическими состояниями; выгорания консультанта службы «Телефон доверия»	Хорошо может анализировать процесс консультирования, факторы риска, нарушения психологического здоровья; формировать и поддерживать благоприятную позицию способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации; приемы и техники экстренной помощи; закрепить изученные ранее приемы психологической работы с клиентом; овладеть основными техниками работы с неотложными психологическими состояниями; выгорания консультанта службы «Телефон доверия»	Тест Реферат Контрольная работа
Третий этап	Владеть специальными методами и	Не владеет	Не владеет специальными методами и	Со значительными ошибками	Уверенно с незначительными ошибками	Владеет хорошими специальными	Тест Реферат Контрольная

Повышенный уровень	приемами консультирования по телефону; опытом участия в телефонном консультировании; научиться оформлять протоколы консультативных сессий; регистрировать звонки; самостоятельно использовать техники и процедуры для достижения взаимопонимания с клиентами; устанавливать эффективные коммуникации в телефонном консультировании и с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта		приемами консультирования по телефону; опытом участия в телефонном консультировании; научиться оформлять протоколы консультативных сессий; регистрировать звонки; самостоятельно использовать техники и процедуры для достижения взаимопонимания с клиентами; устанавливать эффективные коммуникации в телефонном консультировании с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта	владеет специальными методами и приемами консультирования по телефону; опытом участия в телефонном консультировании; научиться оформлять протоколы консультативных сессий; регистрировать звонки; самостоятельно использовать техники и процедуры для достижения взаимопонимания с клиентами; устанавливать эффективные коммуникации в телефонном консультировании с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта	владеет специальными методами и приемами консультирования по телефону; опытом участия в телефонном консультировании; научиться оформлять протоколы консультативных сессий; регистрировать звонки; самостоятельно использовать техники и процедуры для достижения взаимопонимания с клиентами; устанавливать эффективные коммуникации в телефонном консультировании с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта	методами и приемами консультирования по телефону; опытом участия в телефонном консультировании; научиться оформлять протоколы консультативных сессий; регистрировать звонки; самостоятельно использовать техники и процедуры для достижения взаимопонимания с клиентами; устанавливать эффективные коммуникации в телефонном консультировании с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта	работа
--------------------	---	--	---	---	---	--	--------

ПК-1 Способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения					Процедуры оценивания
		1	2	3	4	5	
1 этап Пороговый уровень	Знать основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Знать основы подготовки телефонных	Не знает	Знает отдельные разделы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и	Знает отдельные приемы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования.	Знает основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования, но совершает	Знает основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Знает основы подготовки	Доклад с презентацией Реферат Контрольная работа

	консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий		инновационных технологий	Знает отдельные разделы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	незначительные ошибки. Знает основы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	
Второй этап Базовый уровень	Уметь выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Уметь реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Не умеет	Под руководством преподавателя частично может реализовывать отдельные этапы программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Умеет выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования, но совершает ошибки	Умеет выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Умеет реализовывать отдельные разделы программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Умеет выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Умеет реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Доклад с презентацией Реферат Контрольная работа
Третьй этап Повышенный уровень	Владеть навыками выстраивания супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Владеть навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных	Не владеет	Под руководством преподавателя владеет навыками реализовывать отдельные части программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Владеет навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Владеет навыками выстраивания супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования, но совершает незначительные ошибки. Владеет навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов	Владеет навыками выстраивания супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Владеет навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и	Доклад с презентацией Реферат Контрольная работа

	методов обучения и инновационных технологий				с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	интерактивных методов обучения и инновационных технологий	
--	---	--	--	--	---	---	--

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования			
1	Тема 1 История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
2	Тема 2 Цели и задачи телефонного консультирования	ОК-5, ПК-1	Реферат
3	Тема 3 Отличие телефонного консультирования от других видов психологической практики	ОК-5, ПК-1	коллоквиум
4	Тема 4. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 2 Специфика телефонного консультирования			
5	Тема 5. Психотехники телефонного диалога	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
6	Тема 6 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону	ОК-5, ПК-1	Реферат
7	Тема 7. Активное слушание	ОК-5, ПК-1	Коллоквиум
8	Тема 8 Пассивное слушание	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 3 Стадии консультативного процесса			
9	Тема 9. Стадии консультационного процесса и их характеристика	ОК-5, ПК-1	Реферат
10	Тема 10. Прояснение проблемного пространства и алгоритм работы с проблемным пространством	ОК-5, ПК-1	Коллоквиум
11	Тема 11. Техники установления и завершения контакта	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 4 Психология кризиса			
12	Тема 12. Понятие кризиса и кризисное состояние	ОК-5, ПК-1	Реферат
13	Тема 13. Трехстадийная модель кризисной эрозии	ОК-5, ПК-1	Контрольная работа
14	Тема 14. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 5 Психология горя			
15	Тема 15. Горе и его общие характеристики. Виды утрат	ОК-5, ПК-1	Реферат
16	Тема 16. Этапы проживания горя. Признаки осложненного горя	ОК-5, ПК-1	Контрольная работа

17	Тема 17. Консультирование клиентов в остром горе	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 6 Смерть как психологическая проблема			
18	Тема 18. Суицид. Общие черты, свойственный всем без исключения суицидентам	ОК-5, ПК-1	Реферат
19	Тема 19. Этапы суицидального поведения. Группы риска. Основные мотивы суицидального поведения	ОК-5, ПК-1	Контрольная работа
20	Тема 20. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
Раздел 7 Психология аддикции			
21	Тема 21. Консультирование зависимых клиентов	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
22	Тема 22. Проблемы употребления психоактивных веществ	ОК-5, ПК-1	Реферат
23	Тема 23. Консультирование алкоголизованных клиентов	ОК-5, ПК-1	Контрольная работа
24	Тема 24. Консультирование клиентов при игровой зависимости	ОК-5, ПК-1	доклад с презентацией
			Итоговый тест

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Оформление вопросов для коллоквиумов

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Башкирский государственный университет»
Факультет психологии
Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Комплект заданий для коллоквиума по дисциплине: Телефонное консультирование

Тема 3 Отличие телефонного консультирования от других видов психологической практики

Задание 1. Обозначить сходство и различия между целями и задачами психологического консультирования и телефонного консультирования, заполнив следующую таблицу. Количество критериев различия 7-10.

<i>Количество критериев развития</i>	<i>Очное психологическое консультирование</i>	<i>Телефонное психологическое консультирование</i>
--------------------------------------	---	--

--	--	--

Задание 2. Дайте определение эмоционального выгорания. Обозначьте основные способы профилактики эмоционального выгорания.

Тема 7. Активное слушание

Задание 1. Составьте тезисы к главе 4 «Зависающий» абонент: Том 1 Практика телефонного консультирования. Хрестоматия. М., 2001., с.245-296. и проведите дискуссию по данной тематике.

Задание 2. Анализ письменного источника: Руководство по телефонному консультированию кризисного центра Санта-Клара США и обсуждение следующих тем:

- понятие «активное слушание»;
- факторы, способствующие препятствующие активному слушанию;
- обратная связь: критерии эффективности;
- критерии оценки суицидального потенциала абонента;
- особенности телефонной беседы с суицидальным абонентом;
- типы обращений на телефон доверия;
- консультирование кризисных абонентов.

Тема 10. Прояснение проблемного пространства и алгоритм работы с проблемным пространством

Темы для обсуждения:

1. Проблемное пространство клиента и как его определить при телефонном консультировании.
2. Дистантная помощь в решении проблемы клиента и определение его ресурсов.
3. Использование Модели SCORE в телефонном консультировании.

Критерии оценки коллоквиума:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности;

«5» (5 баллов), если	Задание выполнено полностью
«4» (4 балла), если	Задание выполнено с незначительными погрешностями
«3» (3 балла), если	Обнаруживает знание и понимание большей части задания

Составитель _____ И.Р. Хох
(подпись)

« ____ » _____ 202__ г.

Оформление тем для докладов с презентацией

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Башкирский государственный университет»
Факультет психологии
Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Темы докладов с презентацией по дисциплине Телефонное консультирование

Тема 1 История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России

1. Основные понятия, характеризующие процесс телефонного консультирования.
2. История становления телефонной службы психологической помощи за рубежом.
3. История становления телефонной службы психологической помощи в России.

Тема 4. Основные принципы работы и этика телефонной помощи

1. Цели, задачи, принципы, модели, виды служб ТД.
2. Кадровое обеспечение службы телефона доверия.
3. Личность консультанта в службе телефона доверия.

Тема 5. Психотехники телефонного диалога

1. Этапы телефонной беседы.
2. Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании
3. Модель обучения телефонных консультантов
4. Проблемы профессиональной деформации
5. Профилактика профессиональной деформации психолога-консультанта
6. Трудности консультирования по телефону

Тема 11. Техники установления и завершения контакта

1. Специфика консультирования по телефону
2. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов
3. Супервизия телефонных консультантов
4. Причины обращения в службу «Телефон доверия»
5. Классификатор телефонных обращений
6. Категории обращения по телефону

Тема 14. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция

1. Типичные звонки
2. Особенности взаимодействия «консультант-абонент»
3. Личность абонента (психологический портрет)
4. Индивидуальный подход к абонентам службы экстренной психологической помощи
5. Виды телефонного диалога: завершённый и незавершённый

Тема 17. Консультирование клиентов в остром горе

1. Процесс горевания, этапы работы горя.
2. Специфика сопровождения горя консультантом
3. Искажения работы горя
4. Горевание как психологическая травма

Тема 20. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведение у детей и подростков. Факторы риска

1. Смерть как психологическая проблема
2. Психология суицида
3. Этапы суицидального поведения
4. Диагностика суицидального риска
5. Возрастные особенности суицидального поведения

Тема 21. Консультирование зависимых клиентов

1. Понятие зависимости и её виды.
2. Понятия «срыв, рецидив». Процесс срыва. Фазы развития срыва. Профилактика срыва
3. Треугольник Карпмана (жертва, преследователь, спасатель).
4. Техники и приемы для работы с треугольником Карпмана в телефонном консультировании

Тема 24. Консультирование клиентов при игровой зависимости

1. Аддиктивный потенциал игровой зависимости
2. Патологический гемблинг, интернет-зависимость, лудомания.
3. Телефонное консультирование клиентов с игровой зависимостью

Тема 16. Этапы проживания горя. Признаки осложнённого горя

1. Категория «горе», «потеря». Виды утрат.
2. Общие характеристики горя.
3. Этапы проживания горя.
4. Цель «работы горя».
5. Осложненное горе.
6. Признаки осложненного горя.

Тема 19. Этапы суицидального поведения. Группы риска. Основные мотивы суицидального поведения

1. Группы суицидального риска
2. Основные мотивы суицидального поведения
3. Особенности суицидального поведения у детей и подростков
4. Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях
5. Этапы консультирования суицидальных клиентов ТД.

Тема 23. Консультирование алкоголизованных клиентов

Клинические формы и течение алкоголизма.

Психология алкоголизма.

Работа с ресурсами клиентов с химической зависимостью и созависимых клиентов

Критерии оценивания доклада с презентацией в баллах:

Критерий	1-5 баллов	6-12 баллов	13-20 баллов
1. Соответствие содержания доклада заявленной теме	Содержание доклада лишь частично соответствует заявленной теме	Содержание доклада, за исключением отдельных моментов, соответствует заявленной теме	Содержание доклада соответствует заявленной теме
2. Степень раскрытия темы доклада	Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика и актуальность	Тема раскрыта хорошо, но не в полном объёме; информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала	Тема раскрыта полностью; представлен обоснованный объём информации; изложение материала логично, и актуально
3. Умение доступно и понятно передать содержание доклада в виде презентации	Из представленной презентации не совсем понятна тематика представленной информации, детали не раскрыты	На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики представленной информации, но не проработаны детали вопроса	На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики представленной информации, раскрыты детали вопроса

4. Презентация информативная и эстетически оформлена	Презентация мало информативная и присутствуют технические и грамматические ошибки	Презентация частично информативная, но есть технические ошибки, оформлена эстетично	Презентация полностью информативная, отсутствуют технические и грамматические ошибки, оформлена эстетично
5. Наличие ссылок на работы, представленные в списке использованной литературы	Отсутствуют ссылки на использованные литературные источники	Представлены частично ссылки на использованную литературу	Полностью представлены ссылки на использованную литературу
6. Актуальность источников информации (использованная литература, представленная информация)	Источники информации выбраны формально и не актуальны	Большинство использованной литературы и представленной информации за последние 5 лет	Вся использованная литература и представленная информация за последние 5 лет
7. Ораторское искусство: точность изложения, свободное владение материалом, эмоциональность выступления, культура речи (правильное произношение слов, постановка ударений в словах, отсутствие «слов-паразитов»), владение голосом (громкость, темп, интонация), умение привлечь внимание аудитории, соответствие регламенту	Выступление докладчика соответствует лишь трем критериям из представленных	Выступление докладчика соответствует лишь пяти критериям из представленных	Выступление докладчика полностью соответствует всем критериям из представленных

Составитель _____ И.Р. Хох
(подпись)

«___» _____ 202__ г.

Оформление комплекта заданий для контрольной работы

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Башкирский государственный университет»
Факультет психологии
Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине: Телефонное консультирование

1. Сравнительный анализ психологического консультирования и телефонного консультирования.
2. Сравнительный анализ основных методов психологического консультирования.
3. Оценка эффективности телефонного консультирования.
4. Специфика процесса консультирования в России.
5. Свободная тема (в качестве темы может быть выбран анализ любого реального процесса консультирования).
6. Влияние профессии на личность психолога-консультанта: позитивные и негативные аспекты.
7. Профилактика синдрома эмоционального выгорания психолога-консультанта.

Критерии оценивания:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями контрольная работа оценивается по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов);
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора контрольной работы (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
- культура оформления материалов работы (соответствие работы всем стандартным требованиям);
- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей;
- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
- качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов);
- использование литературных источников.

При положительном заключении работа допускается к защите, о чем делается запись на титульном листе работы.

При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Критерии оценки контрольной работы по баллам:

13-15 баллов	11-13 баллов	6-10 баллов	1-5 балла	0 баллов
<ul style="list-style-type: none"> - Присутствуют все компоненты работы. - Представлен анализ нескольких источников рекомендованной литературы. - Грамотные ответы на вопросы по проблеме. 	<ul style="list-style-type: none"> - Работа в целом выполнена. - Отмечаются некоторые неточности в изложении отдельных частей работы. - Владение основными позициями работы. 	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотный пересказ 1-3 источников, отсутствуют элементы анализа. - Поверхностное представление о проблеме. 	<ul style="list-style-type: none"> - Работа списана или скачана из Интернета 	<ul style="list-style-type: none"> - Работа не выполнена.

Составитель _____ И.Р. Хох
(подпись)

« ____ » _____ 202_ г.

Оформление тем для рефератов

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Башкирский государственный университет»
Факультет психологии
Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Темы рефератов по дисциплине Телефонное консультирование

Тема 2. Цели и задачи телефонного консультирования

1. Этические стандарты телефонного консультанта
2. Кодекс телефонной службы
3. Профессиональные качества телефонного консультанта
4. Должностная инструкция психолога-консультанта в службе «Телефон доверия»
5. Требования к личности телефонного консультанта
6. Требования к личности клиента
7. Требования к образованию телефонного консультанта
8. Волонтерство в телефонном консультировании
9. Различия в организации телефонной службы за рубежом и в России
10. Организация работы телефонной службы
11. Принципы неотложной помощи
12. Особенности телефонной коммуникации и телефонной психотерапии
13. Анализ причин обращения за консультацией на телефон доверия
14. Принципы работы и этика телефонной помощи.
15. Модели обучения телефонных консультантов.

Тема 6 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону

1. Обзор технологий и техник телефонного консультирования (установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме)
2. Техника активного слушания в практике телефонного консультирования
3. Основные методологические ошибки в работе телефонного консультанта-психолога
4. Психологические механизмы защиты, их проявление в телефонном диалоге
5. Методологические особенности телефонного консультирования агрессивных пациентов
6. Методологические особенности телефонного консультирования манипулятивных пациентов
7. Методологические особенности телефонного консультирования регулярных (постоянных) пациентов
8. Методологические особенности телефонного консультирования пациентов с экзистенциальными проблемами
9. Типичные проблемы обращения
10. Методологические особенности телефонного консультирования пациентов разной возрастной категории
11. Методологические особенности телефонного консультирования семьи
12. Методологические особенности телефонного консультирования пациентов в кризисном состоянии
13. Методологические особенности телефонного консультирования суицидальных пациентов
14. Методологические особенности телефонного консультирования психических больных

Тема 9. Стадии консультационного процесса и их характеристика

1. Кризисная интервенция
2. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации
3. Консультирование клиентов с посттравматическим стрессовым расстройством

4. Виды и причины ПТСР
5. Телефонное консультирование жертв насилия
6. Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом
7. Телефонное консультирование душевнобольных, пережившим экстремальную ситуацию
8. Телефонное консультирование клиентов в остром горе
9. Психология горя
10. Телефонное консультирование по телефону в случае необратимой потери
11. Телефонное консультирование умирающих клиентов
12. Телефонное консультирование депрессивных пациентов, пережившим экстремальную ситуацию
13. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации
14. Особенности консультирования клиентов с суицидальными намерениями
15. Особенности суицидального поведения у детей и подростков
16. Особенности консультирования клиентов в остром горе

Критерии оценки (в баллах):

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «ХОРОШО» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Вышеуказанные оценки переводятся в баллы по следующей системе:

Оценка	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Баллы	0	4	7	10

Составитель _____ И.Р. Хох
(подпись)

« _____ » _____ 20 г.

Оформление комплекта тестов (тестовых заданий)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Башкирский государственный университет»

Факультет психологии

Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Комплект тестов (тестовых заданий)

по дисциплине Телефонное консультирование

1) Первоначально службы телефонной помощи организовывались как:

1. Центры по предупреждению суицидов
2. Центры по предупреждению насилия

3. Центры по предупреждению наркомании
2. Центры по предупреждению алкоголизма

2) Впервые объявили свои служебные телефонные номера для помощи:

1. преподобный Питер У.Уэст из Клеменсвудской баптистской церкви в Иолфорде
2. преподобный Чад Варда из церкви св. Стефана в Уолбруке
3. психиатры Х. Хофф и Е. Рингель в Европе
4. преподобный Рейнолд Мартин

3) В России первая в СССР служба телефонного консультирования появилась:

1. в Санкт-Петербурге в 1970 году
2. в Санкт-Петербурге 1982 году
3. в Москве в 1991 году
4. в Киеве в 204 году

4). Основные принципы телефона доверия:

- 1.анонимность абонента и консультанта
- 2.конфиденциальность
- 3.толерантность
- 4.управление разговором
5. защита звонящего
- 6.осознанной ответственности
- 7.освобождение от ответственности
- 8.добровольности

5). Консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

- 1.обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства
- 2.обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога
- 3.психологическое консультирование по телефону
- 4.помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния
- 5.расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе
- 6.информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений
- 7.направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам
8. разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы среди клиентов
9. анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения

б) Ограничения телефонного консультанта

- 1.отсутствие выбора собеседника
- 2.отсутствие достаточного времени
- 3.ограничения в оценочных суждениях
4. отсутствие мотивации

7). Правила работы телефонного консультанта

1. консультант не может совмещать работу в ТД с другой работой
2. консультант должен быть принят в команде своих коллег.

4. консультант должен быть в ясном сознании
5. консультант должен чувствовать себя независимым
6. консультант не должен манипулировать абонентом
7. консультант не должен бояться эмоций клиента и своих собственных
8. консультант не должен оценивать клиента
9. консультант обязан участвовать в текущих учебных сессиях, получать супервизию

8) Этика клиента

1. несет этическую ответственность за свою собственную жизнь
2. несет этическую ответственность за свою собственную жизнь только в неотложных случаях, когда клиент не может отвечать за себя, консультант вправе принять временную ответственность за его жизнь
3. принятие ответственности за проводимые с ним психотерапевтические процедуры
4. принятие позитивной ответственности за себя и своих близких

Критерии оценки (в баллах):

Оценка	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Баллы	Менее 30	31-40	41-50	51-60

Составитель _____ И.Р. Хох
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Башкирский государственный университет»
Факультет психологии
Кафедра психологического сопровождения и клинической психологии

Перечень вопросов к зачету по дисциплине

Телефонное консультирование

1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.
2. Цели и задачи телефонного консультирования.
3. Основные отличия телефонного консультирования от других видов терапевтической практики.
4. Особенности телефонной коммуникации и телефонной психотерапии
5. Причины обращения за консультацией на телефон доверия.
6. Принципы работы и этика телефонной помощи.
7. Модель обучения телефонных консультантов.
8. Проблемы профессиональной деформации и феномен «сгорания» у телефонных консультантов
9. Техники активного слушания
10. Особенности телефонного диалога. Беседа в телефонном психологическом консультировании
11. Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании
12. Технология телефонного психологического консультирования
13. Методы и техники телефонного психологического консультирования
14. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации
15. Понятие о кризисной интервенции
16. Консультирование клиентов с суицидальными намерениями
17. Особенности суицидального поведения у детей и подростков
18. Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях
19. Особенности телефонного консультирования клиентов в остром горе

20. Особенности телефонного консультирования клиентов, переживших экстремальные ситуации
21. Особенности телефонного консультирования умирающих клиентов
22. Особенности телефонного консультирования зависимых клиентов
23. Особенности телефонного консультирования клиентов с алкогольной зависимостью
24. Особенности телефонного консультирования клиентов с игровой зависимостью
25. Основы возрастной психологии и телефонная помощь
26. Особенности телефонного консультирования при семейном конфликте
27. Особенности телефонного консультирования жертв насилия
28. Телефонное общение с душевнобольными клиентами.
29. Особенности телефонного консультирования агрессивных и манипулятивных абонентов.
30. Особенности телефонного консультирования по телефону в случае необратимой потери.
31. Особенности телефонного консультирования по телефону пожилых клиентов.
32. Особенности телефонного консультирования по телефону больных СПИДом.
33. Особенности телефонного консультирования по телефону депрессивных клиентов.

Критерии оценки зачета:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Гулина М.А. Консультативная психология: [учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 030300 "Психология" ФГОС ВПО] / М. А. Гулина, Ю. П. Зинченко. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 336 с. : ил.; 21 см. - (Учебник для вузов). (библ. БашГУ).

б) дополнительная литература:

1. Дмитриева Н.В., Короленко Ц.П., Левина Л.В. Психологические особенности личности суицидальных подростков // Вестник Кемеровского государственного университета. - 2015. - №1 (т.1) <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/179246/#1> (библ. БашГУ).

2. Леванова Е.И. Психологическое консультирование по телефону доверия людей, склонных к суицидальному поведению // Сервис в России и за рубежом - 2007г. №4 <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/208032/#1> (библ. БашГУ).

3. Оганесян, Н.Т. Технология информирования учащихся о службе Детского телефона доверия [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Н.Т. Оганесян, В.В. Ковров. - Электрон. дан. - Москва : ФЛИНТА, 2014. - 244 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/51974> (библ. БашГУ).

4. Основы консультативной психологии: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; сост. -ль О.В. Болотова. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 213 с. - Библиогр.: с. 195-196. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457528>

5. Погодин И.А. Суицидальное поведение: психологические аспекты [электронный ресурс] : учеб. пособие / И.А. Погодин. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Флинта, 2011. - 333 с. - (Библиотека психолога) .- ISBN 978-5-9765-0297-0 .- <URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83459>> (библ. БашГУ).

6. Смолова Л.В. Психологическое консультирование [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Смолова. - М. : Флинта, 2016. - 416 с. - Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему "Лань" .- ISBN 978-5-7567-0529-4 .- <URL:https://e.lanbook.com/book/74645#book_name> (библ. БашГУ).

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Интернет магазин по заказу специализированной литературы OZON.RU <http://ozon.ru>
2. Психологический сайт <http://www.myword.ru>
3. <http://URSS.ru> – каталог изданий в интернете научной и учебной литературы
4. <http://www.medicalnewstoday.com/sections/psychology-psychiatry/> – Новости клинической психиатрии, психотерапии и медицинской психологии.
5. <http://www.medline.ru/medline/> – медлайн.ру - российский биомедицинский журнал – поиск по статьям медицинской (в том числе, медико-психологической) тематики. созданная национальной медицинской библиотекой США эта база данных включает статьи из более 3900 медицинских и биологических журналов, издающихся в 71 стране мира. см. также <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/>
6. <http://nature.web.ru/> – научная сеть – информационная система, обеспечивающая доступ к научной и научно-популярной информации по гуманитарным наукам (педагогика, психология, социология, философия и т.д.). система содержит информацию о событиях в мире науки и конференциях, научные и популярные статьи, книги, курсы лекций, комментарии и др.
7. <http://scholar.google.com/> – google scholar – поисковая система по научной литературе. Включает статьи крупных научных издательств, архивы препринтов, публикации на сайтах университетов, научных обществ и других научных организаций. осуществляет поиск статей в том числе и на русском языке. рассчитывает индекс цитирования публикаций и позволяет находить статьи, содержащие ссылки на те, что уже найдены.
8. <http://www.koob.ru/> – куб – электронная библиотека литературы по психологии и психиатрии, научно-популярной литературы по психологии, саморазвитию, медицине.
9. <http://psylib.org.ua/> – psylib – психологическая библиотека «самопознание и саморазвитие».
10. <http://bookap.info/> – bookap – библиотека психологической литературы.
11. <http://psylib.myword.ru> – дельфия. мое.слово.ру – библиотека психологической литературы.
12. <http://library.evro-bit.ru/> – jood.ru – библиотека психологической литературы.
13. <http://soc.lib.ru/> – библиотека литературы по социологии, философии и психологии.
14. <http://ajp.psychiatryonline.org/> – Американский журнал психиатрии – официальное издание Американской психиатрической ассоциации, выходящее в свет с 1844 года (до 1921 именовался "American Journal of Insanity"). Помимо аннотаций статей и иных материалов доступны полные тексты работ, опубликованных в журнале с 1997 по 2008 год.
15. <http://emedicine.medscape.com/psychiatry> – eMedicine - Электронная база статей и других материалов по клинической психиатрии, психосоматической медицине и психотерапии.
16. Library Genesis - огромное количество самой разной научной литературы Государственная публичная научно-техническая библиотека России - Обычная (не электронная) библиотека (г. Москва) с возможностью высылки электронных копий книг и даже самих книг в другие города (Вам прислали книгу, вы прочитали и отослали обратно). По центру главной страницы - окно поиска.
17. <http://www.oppl.ru/> – профессиональная психотерапевтическая лига – объединение ведущих психотерапевтов России и стран СНГ.
18. <http://www.worldpsyche.org/> – Всемирный психотерапевтический совет (WCP).
19. <http://www.europsyche.org/> – Европейская психотерапевтическая ассоциация (EAP).
20. <http://www.who.int> – Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ).
21. www.europsy.net – Европейская психиатрическая ассоциация.
22. www.apa.org – Американская психологическая ассоциация (APA).
23. <http://www.psych.org/> – Американская психиатрическая ассоциация.

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

Наименование специализированных	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
---------------------------------	-------------	---

аудиторий, кабинетов, лабораторий		
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, доска и т.д.
Аудитория	Лабораторные работы	Стол и стулья свободно передвигающиеся, планшет для записи
Аудитория	Практические занятия	Компьютер, доска и т.д.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины **Телефонное консультирование** на 4 семестр
очная форма обучения

Рабочую программу осуществляют:

Лекции: доцент, кандидат психологических наук Хох И.Р.

Лабораторные занятия: доцент, кандидат психологических наук Хох И.Р.

Практические занятия: доцент, кандидат психологических наук Хох И.Р.

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	108/3
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	64 часа
лекций	16 часов
практических/ семинарских	16 часов
лабораторных	32 часов
контроль самостоятельной работы (КСР)	2 часа
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)	-
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС) включая подготовку к экзамену/зачету	44 часа

Форма(ы) контроля:

Экзамен

Зачет - 4 семестр

№№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания самостоятельной работы студентов	Формы контроля самостоятельной работы студентов (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		Всего	ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования									
1	Тема 1 История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	3	2			1	1,2,3,2,3,4,5	1. Конспект главы 1. История телефонной психологической помощи за рубежом // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Доклад с презентацией
2	Тема 2 Цели и задачи телефонного консультирования	4	2			2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект статьи: Меновщикова В.Ю. Исследования дистантного консультирования: методологические трудности и возможности // Экспериментальная психология в России: Традиции и перспективы. – С. 700-704	Реферат
3	Тема 3 Отличие телефонного консультирования от других видов психологической практики	3	2			1	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	1. Составить терминологический научный словарь понятийного аппарата по тематике телефонного консультирования.	Коллоквиум
4	Тема 4. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	4	2			2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	1. Конспект глава 3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н.	Доклад с презентацией

								Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с. 2. Конспект глава 5. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	
Раздел 2. Специфика телефонного консультирования									
5	Тема 5. Психотехники телефонного диалога	5	2		2	1	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	Конспект статьи: Елизаров А. Н. Телефон доверия: работа психолога консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов [Текст] /А.Н. Елизаров // Вопросы психологии. - 1995. -№3.	Доклад с презентацией
6	Тема 6 Базовые навыкам, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону	6	2		2	2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	Конспект статьи: Зайчикова О.В., Меновщиков В.Ю. Телефонное и Интернет-консультирование: общие особенности коммуникации на дистанции // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 26	Реферат
7	Тема 7. Активное слушание	5	2		2	1	1,2,3,2,3,4,5	Подготовиться к коллоквиуму, ориентируясь на нижеприведенные вопросы: - Какие виды запросов могут быть в дистантной психологической помощи, приведите примеры? - Какие основные критерии активного слушания абонентов? - Какие параметры разговора по телефону нужно знать консультанту?	Коллоквиум

8	Тема 8. Пассивное слушание	6	2		2	2	1,2,3,2,3,4,5,	Подготовить доклад-презентацию по следующим темам: - Телефонное консультирование жертв насилия. - Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом. - Телефонное консультирование душевнобольных, пережившим экстремальную ситуацию. - Телефонное консультирование клиентов в остром горе.	Доклад с презентацией	
Раздел 3. Стадии консультативного процесса										
9	Тема 9. Стадии консультационного процесса и их характеристика	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5	Конспект параграфа: Кризисные и суицидальные обращения // Содержание и организация деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону: Учебно-методическое пособие: Информационно-методический бюллетень № 30 /Комитет по делам молодежи Администрации Волгоградской области; ГОУ ДПО «Волгогр. институт молодежной политики и соц. работы; - Волгоград: Издательство «ПринТерра», 2006. – 123 с.	Реферат	
10	Тема 10. Прояснение проблемного пространства и алгоритм работы с проблемным пространством	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект статьи: Супервизия на дистанции (впечатления супервизируемого) Постников И.В. // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 77-79	Коллоквиум	
11	Тема 11. Техники установления и завершения контакта	4			2	2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Конспект главы 8. Психология активного слушания //	Доклад с презентацией	

								Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	
Раздел 4. Психология кризиса									
12	Тема 12. Понятие кризиса и кризисное состояние	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5	Конспект главы: Основные правила телефонной беседы // Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. 69 с.	Реферат
13	Тема 13. Трехстадийная модель кризисной эрозии	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект главы 15. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Контрольная работа
14	Тема 14. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	4			2	2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Конспект главы 11 Отличительные особенности горячих линий // Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования [Текст]: Хрестоматия / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. - 582 с.	доклад с презентацией
Раздел 5 Психология горя									
15	Тема 15. Горе и его общие характеристики. Виды утрат	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5	Составить таблицу: Различия между очным психологическим консультированием и телефонным консультированием.	Реферат
16	Тема 16. Этапы проживания горя. Признаки осложненного горя	4			2	2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект глава 5. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Контрольная работа

17	Тема 17. Консультирование клиентов в остром горе	6		2	2	2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Конспект статьи: Меновщиков В.Ю. Исследования дистантного консультирования: методологические трудности и возможности / Экспериментальная психология в России: Традиции и перспективы. Сборник материалов конференции. 2010 – С. 700-704	доклад с презентацией	
Раздел 6 Смерть как психологическая проблема										
18	Тема 18. Суицид. Общие черты, свойственный всем без исключения суицидентам	6		2	2	2	1,2,3,2,3,4,5	Аннотация пособия: Содержание и организация деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону: Учебно-методическое пособие: Информационно-методический бюллетень № 30 /Комитет по делам молодежи Администрации Волгоградской области; ГОУ ДПО «Волгогр.институт молодежной политики и соц. работы; - Волгоград: Издательство «ПринТерра», 2006. – 123 с.	Реферат	
19	Тема 19. Этапы суицидального поведения. Группы риска. Основные мотивы суицидального поведения	6		2	2	2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект статьи на выбор обучающегося: Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б.	Контрольная работа	

								Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.	
20	Тема 20. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска	6		2	2	2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Конспект статьи: Паламонов И.Ю. Программа «Моя тема — моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 19	доклад с презентацией
Раздел 7 Психология аддикции									
21	Тема 21. Консультирование зависимых клиентов	4		2		2	1,2,3,2,3,4,5	Конспект статьи: Меновщиков В.Ю. Интернет-консультирование: современное состояние проблемы // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 25	доклад с презентацией

22	Тема 22. Проблемы употребления психоактивных веществ	4		2		2	1,2,3,2,3,4,5,	Конспект статьи: Основин И.В. Критерии качества экстренной психологической помощи в дистанционном психологическом консультировании // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 69	Реферат
23	Тема 23. Консультирование алкоголизированных клиентов	4		2		2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Конспект статьи: Коджаспиров А.Ю. Телефонное консультирование как средство экстренной психологической помощи // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 82	Контрольная работа
24	Тема 24. Консультирование клиентов при игровой зависимости	4		2		2	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5	Вихристюк О.В. Оказание кризисной психологической помощи по Телефону доверия	доклад с презентацией

								подросткам с суицидальными намерениями // Электронный журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru». 2013, № 4. С. 47-58	
Всего часов: 108 (64 часов контактная работа+44 СРС)									

* Примечание: жирным шрифтом указана основная литература, обычным – дополнительная литература