

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

Направление подготовки:  
**37.04.01 Психология**

Профиль подготовки: Клиническая психология

Квалификация  
**магистр**

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	7
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	30
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	7
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	7
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	14
4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	-
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	28
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29
7. Приложение	30

**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>	<p>ПК-2 готовностью модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий</p>
	<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>	<p>ПК-6 способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария.</p>
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>	<p>ПК-2 готовностью модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий</p>
	<p>Уметь выстраивать супервизорскую работу в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования.</p> <p>Уметь реализовывать программы подготовки</p>	<p>ПК-6 способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического</p>

	телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	инструментария.
Владеть навыками	<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>	ПК-2 готовностью модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий
	<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>	ПК-6 способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Телефонное консультирование» изучается в 3-ом семестре и относится к вариативной части. Является дисциплиной по выбору обучающегося. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 ЗЕТ.

Для освоения дисциплины «Телефонное консультирование» необходимы знания умения и навыки, сформированные при изучении дисциплин «Психология отклоняющего поведения», «Базовые теории и методы психотерапии», «Социально-психологические основы суицида».

Целью дисциплины «Телефонное консультирование» является формирование у обучающегося 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

ПК-2 готовностью модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий

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	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;	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	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	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 психокоррекц	Тест Реферат Контрольная работа

	кризисных состояний; основы психотерапии и коррекции		особенностях психокоррекции и психологических проблем клиентов разного возраста; психологии кризисных состояний; основах психотерапии и коррекции	телефонной помощи; особенностях психокоррекции и психологических проблем клиентов разного возраста; психологии кризисных состояний; основах психотерапии и коррекции	психокоррекции и психологических проблем клиентов разного возраста; психологию кризисных состояний; основы психотерапии и коррекции	и психологических 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 психологическими 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

Третьй этап	Владеть 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 и с абонентами разного возраста; специальными технологиями поддержания консультативного контакта	Не владеет	Не 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	Со значительными ошибками 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	Уверенно с незначительными ошибками 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 хорошими 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	Тест Реферат Контрольная работа
-------------	---	------------	--	---	---	--	---------------------------------------

ПК-6 способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария.

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.	Не знает	Знает отдельные разделы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных	Знает отдельные приемы супервизорской работы в аспекте организации и эффективности проведения	Знает основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования	Знает основы супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного	Доклад с презентацией Реферат Контрольная работа



	Знать основы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий		методов обучения и инновационных технологий	телефонного консультирования. Знает отдельные разделы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	ния, но совершает незначительные ошибки. Знает основы подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	консультирования. Знает основы подготовки 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
Третий 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	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	Владеет навыками выстраивания супервизорской работы в аспекте организации и оценки эффективности проведения телефонного консультирования. Владеет навыками реализовывать программы подготовки телефонных консультантов	Доклад с презентацией Реферат Контрольная работа

	современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий				подготовки телефонных консультантов с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	с учетом современных активных и 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
<b>Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования</b>			
1	Тема 1 История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	ПК-2, ПК-6	Доклад с презентацией
2	Тема 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	ПК-2, ПК-6	Коллоквиум
<b>Раздел 2 Специфика телефонного консультирования</b>			
3	Тема 3. Психотехники телефонного диалога	ПК-2, ПК-6	Доклад с презентацией
4	Тема 4 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону	ПК-2, ПК-6	Реферат
<b>Раздел 3 Стадии консультативного процесса</b>			
5	Тема 5. Стадии консультационного процесса и их характеристика	ПК-2, ПК-6	Коллоквиум
6	Тема 6. Техники установления и завершения контакта	ПК-2, ПК-6	Контрольная работа
<b>Раздел 4 Психология кризиса</b>			
7	Тема 7. Понятие кризиса и кризисное состояние	ПК-2, ПК-6	Реферат
8	Тема 8. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	ПК-2, ПК-6	Доклад с презентацией
<b>Раздел 5 Смерть как психологическая проблема</b>			
9	Тема 9. Психология суицидального поведения	ПК-2, ПК-6	Реферат
10	Тема 10. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска	ПК-2, ПК-6	Коллоквиум
<b>Раздел 6 Психология аддикции</b>			
11	Тема 11. Консультирование клиентов с химической зависимостью	ПК-2, ПК-6	Контрольная работа
12	Тема 12. Консультирование клиентов при игровой зависимости	ПК-2, ПК-6	Доклад с презентацией 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 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи

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 5. Стадии консультационного процесса и их характеристика

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. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска

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 3. Психотехники телефонного диалога**

1. Цели, задачи, принципы, модели, виды служб ТД.
2. Кадровое обеспечение службы телефона доверия.
3. Личность консультанта в службе телефона доверия.
4. Этапы телефонной беседы.
5. Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании
6. Модель обучения телефонных консультантов
7. Проблемы профессиональной деформации
8. Профилактика профессиональной деформации психолога-консультанта
9. 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 8. 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 12. Консультирование клиентов при игровой зависимости

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
5. Аддиктивный потенциал игровой зависимости
6. Патологический гемблинг, интернет-зависимость, лудомания.
7. Телефонное консультирование клиентов с игровой зависимостью

### 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
- Присутствуют все компоненты работы. - Представлен анализ нескольких источников рекомендованной литературы. - Грамотные ответы на вопросы по проблеме.	- Работа в целом выполнена. - Отмечаются некоторые неточности в изложении отдельных частей работы. - Владение основными позициями работы.	- Грамотный пересказ 1-3 источников, отсутствуют элементы анализа. - Поверхностное представление о проблеме.	- Работа списана или скачана из Интернета	- 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 4 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону**  
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 7. Понятие кризиса и кризисное состояние**

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. Психология суицидального поведения**

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, переживших 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, переживших 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

6) 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](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 науке 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](http://www.europsy.net) – Европейская психиатрическая ассоциация.

22. [www.apa.org](http://www.apa.org) – Американская психологическая ассоциация (АРА).

23. <http://www.psych.org/> – Американская психиатрическая ассоциация.

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
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 3 семестр  
очная форма обучения

Рабочую программу осуществляют:

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

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	72/2
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	26 часов
лекций	-
практических/ семинарских	26 часов
лабораторных	-
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	46 часов

Форма(ы) контроля:

Экзамен

Зачет - 3 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			
<b>Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования</b>									
1	Тема 1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	6		2		4	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. 2. Составить терминологический научный словарь понятийного аппарата по тематике телефонного консультирования.	Доклад с презентацией
2	Тема 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект статьи: Меновщикова В.Ю. Исследования дистантного консультирования: методологические трудности и возможности // Экспериментальная психология в России: Традиции и перспективы. – С. 700-704 2. Конспект глава 3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н.	Коллоквиум

								Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с. 3. Конспект глава 5. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	
<b>Раздел 2. Специфика телефонного консультирования</b>									
3	Тема 3. Психотехники телефонного диалога	6		2		4	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	1. 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. 2. Конспект статьи: Зайчикова О.В., Меновщиков В.Ю. Телефонное и Интернет-консультирование: общие особенности коммуникации на дистанции // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 26	Доклад с презентацией
4	Тема 4 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону	8		4		4	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	1. 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.	Реферат



								институт молодежной политики и соц. работы; - Волгоград: Издательство «ПринТерра», 2006. – 123 с.	
<b>Раздел 3. Стадии консультативного процесса</b>									
5	Тема 5. Стадии консультационного процесса и их характеристика	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5	1. 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
6	Тема 6. Техники установления и завершения контакта	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект статьи: Супервизия на дистанции (впечатления супервизируемого) Постников И.В. // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 77-79 2. Конспект главы 8. Психология активного слушания // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Контрольная работа
<b>Раздел 4. Психология кризиса</b>									
7	Тема 7. Понятие кризиса и кризисное состояние	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5	1. Конспект главы: Основные правила телефонной беседы // Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. 69 с. 2. Конспект главы 11 Отличительные особенности	Реферат

								горячих линий // Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования [Текст]: Хрестоматия / А.Н. Моховиков-М.: Смысл, 2005. - 582 с.	
8	Тема 8. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект главы 15. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Доклад с презентацией
<b>Раздел 5 Смерть как психологическая проблема</b>									
9	Тема 9. Психология суицидального поведения	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5	1. 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 «ПринТerra», 2006. – 123 с. 2. 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	Реферат

								(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		
10	Тема 10. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. 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. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.	Коллоквиум	
<b>Раздел 6 Психология аддикции</b>										
11	Тема 11. Консультирование клиентов с химической зависимостью	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5	1. 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.	Контрольная работа	

							<p>Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 25.</p> <p>2. 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</p>	
12	Тема 12. Консультирование клиентов при игровой зависимости	4		2		2	<p>1,2,3,2,3,4,5,</p> <p>1. 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.</p>	<p>Доклад с презентацией</p> <p>Тест</p>

									2. Вихристюк О.В. Оказание кризисной психологической помощи по Телефону доверия подросткам с суицидальными намерениями // Электронный журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru». 2013, № 4. С. 47-58.	
<b>Всего часов: 72 (26 часов контактная работа+46 СРС)</b>										

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

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

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Телефонное консультирование** на 3 семестр  
заочная форма обучения

Рабочую программу осуществляют:

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

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	72/2
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	14 часов
лекций	-
практических/ семинарских	14 часов
лабораторных	-
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	54 часа

Форма(ы) контроля:

Экзамен

Зачет - 3 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			
<b>Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования</b>									
1	Тема 1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	4				4	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. 2. Составить терминологический научный словарь понятийного аппарата по тематике телефонного консультирования.	Доклад с презентацией
2	Тема 2. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	4				4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект статьи: Меновщикова В.Ю. Исследования дистантного консультирования: методологические трудности и возможности // Экспериментальная психология в России: Традиции и перспективы. – С. 700-704 2. Конспект глава 3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н.	Коллоквиум

								Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с. 3. Конспект глава 5. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	
<b>Раздел 2. Специфика телефонного консультирования</b>									
3	Тема 3. Психотехники телефонного диалога	6		2		4	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	1. 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. 2. Конспект статьи: Зайчикова О.В., Меновщиков В.Ю. Телефонное и Интернет-консультирование: общие особенности коммуникации на дистанции // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 26	Доклад с презентацией
4	Тема 4 Базовые навыки, необходимые в процессе оказания психологической помощи по телефону	6		2		4	1,2,3,4, 1, 2,3,4,5,6	1. 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.	Реферат



								институт молодежной политики и соц. работы; - Волгоград: Издательство «ПринТерра», 2006. – 123 с.	
<b>Раздел 3. Стадии консультативного процесса</b>									
5	Тема 5. Стадии консультационного процесса и их характеристика	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5	1. 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
6	Тема 6. Техники установления и завершения контакта	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект статьи: Супервизия на дистанции (впечатления супервизируемого) Постников И.В. // Психологическое консультирование // Онлайн №1. С. 77-79 2. Конспект главы 8. Психология активного слушания // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Контрольная работа
<b>Раздел 4. Психология кризиса</b>									
7	Тема 7. Понятие кризиса и кризисное состояние	6				6	1,2,3,2,3,4,5	1. Конспект главы: Основные правила телефонной беседы // Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. 69 с. 2. Конспект главы 11 Отличительные особенности	Реферат

								горячих линий // Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования [Текст]: Хрестоматия / А.Н. Моховиков-М.: Смысл, 2005. - 582 с.	
8	Тема 8. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. Конспект главы 15. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения // Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков- М.: Смысл, 2005. – 494 с.	Доклад с презентацией
<b>Раздел 5 Смерть как психологическая проблема</b>									
9	Тема 9. Психология суицидального поведения	8		2		6	1,2,3,2,3,4,5	1. 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. 2. 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	Реферат

								(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		
10	Тема 10. Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков. Факторы риска	6		2		4	1,2,3,2,3,4,5,	1. 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. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.	Коллоквиум	
<b>Раздел 6 Психология аддикции</b>										
11	Тема 11. Консультирование клиентов с химической зависимостью	4				4	1,2,3,2,3,4,5	1. 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.	Контрольная работа	

							<p>Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – С. 25.</p> <p>2. 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</p>	
12	Тема 12. Консультирование клиентов при игровой зависимости	6				6	<p>1,2,3,2,3,4,5,</p> <p>1. 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.</p>	<p>Доклад с презентацией</p> <p>Тест</p>

									2. Вихристюк О.В. Оказание кризисной психологической помощи по Телефону доверия подросткам с суицидальными намерениями // Электронный журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru». 2013, № 4. С. 47-58.	
<b>Всего часов: 72 (26 часов контактная работа+46 СРС)</b>										

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