

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет психологии

Утверждено  
на заседании кафедры психологического  
сопровождения и клинической психологии  
протокол № 14 от 22 июня 2017 г.  
и.о. зав. кафедрой Хох И.Р.

Согласовано  
Председатель УМК  
факультета психологии  
Асафьева Н.В.

## Рабочая программа дисциплины

### Телефонное консультирование

Дисциплина по выбору

Программа академического бакалавриата

Направление подготовки: **37.03.01 Психология**

Профиль подготовки

**Практическая психология**

Квалификация

**Бакалавр**

Разработчик (составитель)  
Доцент, к.психол. н.

Э.Р. Нагуманова

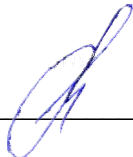
Для приема 2017 года  
Уфа 2017

Составитель: Нагуманова Эльвира Рауфатовна

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологического сопровождения и клинической психологии, протокол от «22» июня 2017 г. № 14

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры психологического сопровождения и клинической психологии, протокол от «18» июня 2018 г. № 10

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ / Политика О.И.

### Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных спланируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	8
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	9
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	27
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	27
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	34
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	35
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	36
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	38
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	39
7. Приложение 1. Рабочая программа	40
8. Приложение 2. Рейтинг-план дисциплины	41

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),  
соотнесенных с планируемыми результата освоения образовательной  
программы  
(с ориентацией на карты компетенций)**

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	Знать принципы, содержание, методы основного инструментария для оказания психологической помощи индивиду в телефонном консультировании; закономерности, принципы, содержание психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции в дистантной форме; механизмы психологической реабилитации, профилактики; основные технологии и методы оказания психологической помощи в телефонном консультировании	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий
Умения	Уметь анализировать проблемы субъекта в телефонном консультировании, определять основные направления их решения; грамотно применять методологию, методы оказания психологической помощи индивиду в дистантном консультировании; использовать базовый инструментарий психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции, психологической реабилитации, профилактики в телефонном консультировании; применять технологии и методы оказания психологической помощи в дистантной форме	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий
Владеть навыками	Владеть навыками организации и проведения процесса кризисного консультирования в дистантной форме; навыками установления контактов и доверительных отношений с клиентами по телефону, проведения кризисной консультации по телефону; методами, ориентированными оказание первичной психологической помощи; психотерапевтическими методами и методами психокоррекции в дистантном консультировании в условиях кризисной психотерапии	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

**2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Телефонное консультирование» изучается на 4 курсе в 8 семестре на очном отделении и на 10 сессии на 5 курсе на заочном отделении.

Дисциплина «Телефонное консультирование» является дисциплиной по выбору.

Целью дисциплины «Телефонное консультирование» является формирование у студента практических навыков оказания неотложной психологической помощи абонентам с проблемами широкого спектра; получение теоретических знаний о моделях и методах психотерапии; изучение базовых положений психотерапии; стандартов и требований к личности психотерапевта; овладение навыками выборе психотерапевтического подхода в соответствии с психологическими потребностями пациента; формирование практических навыков психотерапевтической, коррекционной, диагностической деятельности направленной на регулирование нарушенной психологической деятельности пациента. В результате освоения дисциплины студент должен знать теоретические знания о моделях и методах психотерапии; базовые положения психотерапии, основные понятия, категории и теоретические концепции психотерапии; классификация видов психотерапевтической практики, задачи, роль, место, задачи в структуре профессиональной деятельности психолога; базовые методы и механизмы психотерапевтического воздействия; социально-

психологические факторы и психологические механизмы возникновения психологических проблем человека на различных стадиях жизнедеятельности. Уметь проводить консультативную беседу; устанавливать консультативный контакт; формулировать цели и задачи психотерапевтического воздействия; применять основные процедуры и техники психотерапии; применять этические и правовые аспекты психотерапии; анализировать и понимать стадии и психотерапии; понимать и планировать содержание работы психотерапевта; понимать интердисциплинарный и интегративный характер психотерапии; анализировать взаимоотношения психолога и клиента в психотерапии; применять основные базовые теории и методы психотерапии; понимать и диагностировать специальные вопросы и психотерапии; анализировать организационные вопросы и психотерапии; понимать роль психолога в психотерапии. Овладеть принципами и методами и методами психотерапии; навыками выбора адекватного психотерапевтического подхода; навыками составления обоснованного плана психотерапии; навыками заключения психотерапевтического контракта; навыками диагностики и оценки состояния клиента; навыками анализа эффективности и адекватности проводимой психотерапии; навыками понимания сопротивления и реагирования на сопротивление; навыками установления психотерапевтических отношений; навыками проведения начальной, средней и заключительной фаз психотерапии; навыками рефлексии, самоанализа, эмпатии, аффилиации, субъективного контроля ситуации; навыками критического анализа изменений собственного мышления, эмоционального состояния и поведения в процессе психотерапии; навыками контроля над собственным психическим состоянием и реакциями в процессе психотерапии.

**3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**  
Содержание в приложении №1

**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**

1. Код и формулировка компетенции: ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать принципы, методологию, содержание, методы основного инструментария для оказания психологической помощи индивиду и группе, организации; закономерности, принципы, содержание психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции; механизмы психологической реабилитации, профилактики; основные технологии и методы оказания психологической помощи	Имеет фрагментарные представления о принципах, методологии, содержании, методах основного инструментария для оказания психологической помощи индивиду и группе, организации; закономерностях, принципах, содержании психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции; механизмах психологической реабилитации, профилактики; основных технологиях и методах оказания психологической помощи	Знает с небольшими неточностями Знать принципы, методологию, содержание, методы основного инструментария для оказания психологической помощи индивиду и группе, организации; закономерности, принципы, содержание психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции; механизмы психологической реабилитации, профилактики; основные технологии и методы оказания психологической помощи
Второй этап (уровень)	Уметь Уметь анализировать проблемы субъекта в телефонном консультировании, определять основные направления их решения;	Не показывает сформированные умения анализировать проблемы субъекта в телефонном консультировании, определять	Уверенно, с незначительными ошибками, может анализировать проблемы субъекта в телефонном консультировании, определять

	грамотно применять методологию, методы оказания психологической помощи индивид в дистантном консультировании; использовать базовый инструментарий психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции, психологической реабилитации, профилактики в телефонном консультировании; применять технологии и методы оказания психологической помощи в дистантной форме	основные направления их решения; грамотно применять методологию, методы оказания психологической помощи индивид в дистантном консультировании; использовать базовый инструментарий психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции, психологической реабилитации, профилактики в телефонном консультировании; применять технологии и методы оказания психологической помощи в дистантной форме	основные направления их решения; грамотно применять методологию, методы оказания психологической помощи индивид в дистантном консультировании; использовать базовый инструментарий психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции, психологической реабилитации, профилактики в телефонном консультировании; применять технологии и методы оказания психологической помощи в дистантной форме
Третий этап (уровень)	Владеть навыками организации и проведения процесса кризисного консультирования в дистантной форме; навыками установления контактов и доверительных отношений с клиентами по телефону, проведения кризисной консультации по телефону; методами, ориентированными оказание первичной психологической помощи; психотерапевтическими методами и методами психокоррекции в дистантном консультировании в условиях кризисной психотерапии	Не владеет навыками организации и проведения процесса кризисного консультирования в дистантной форме; навыками установления контактов и доверительных отношений с клиентами по телефону, проведения кризисной консультации по телефону; методами, ориентированными оказание первичной психологической помощи; психотерапевтическими методами и методами психокоррекции в дистантном консультировании в условиях кризисной психотерапии	Уверенно с незначительными ошибками владеет навыками организации и проведения процесса кризисного консультирования в дистантной форме; навыками установления контактов и доверительных отношений с клиентами по телефону, проведения кризисной консультации по телефону; методами, ориентированными оказание первичной психологической помощи; психотерапевтическими методами и методами психокоррекции в дистантном консультировании в условиях кризисной психотерапии

#### 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

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1 этап знать	Знать принципы, методологию, содержание, методы основного инструментария для оказания психологической помощи индивиду в телефонном консультировании; закономерности, принципы, содержание психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции в дистантной форме; механизмы психологической реабилитации, профилактики; основные технологии и методы оказания психологической помощи в телефонном консультировании	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Реферат №1, 2,3 Практикоориентированное занятие №1,2,3  Устный опрос
2 этап уметь	Уметь анализировать проблемы субъекта в телефонном консультировании, определять основные направления их решения; грамотно применять методологию, методы оказания психологической помощи индивид в дистантном консультировании; использовать базовый инструментарий психологического консультирования, психологической диагностики, психотерапии и психологической коррекции, психологической реабилитации, профилактики в телефонном консультировании; применять технологии и методы оказания психологической помощи в дистантной форме	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Реферат №1, 2,3 Практикоориентированное занятие №1,2,3  Устный опрос
3-й этап Владеть навыками	Владеть навыками организации и проведения процесса кризисного консультирования в дистантной форме; навыками установления контактов и доверительных отношений с клиентами по телефону, проведения кризисной консультации по телефону; методами, ориентированными оказание первичной психологической помощи; психотерапевтическими методами и методами психокоррекции в дистантном консультировании в условиях кризисной психотерапии	ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Реферат №1, 2,3 Практикоориентированное занятие №1,2,3  Устный опрос

Допуском к аттестации является тестирование в системах moodle <http://moodle.bashedu.ru/course/view.php?id=4192>; <http://sdo.bashedu.ru>.

**Вопросы к зачету по дисциплине  
“Телефонное консультирование”  
для очного, заочного отделения**

Зачет - это аттестационное средство, позволяющее оценивать знания, умения и владения сформированных компетенций студента.

Структура вопроса к зачету

Содержание вопросов зачета соответствует рабочей программы дисциплины. Содержание вопросов зачета включает в себя теоретические и практические вопросы. Вопросы оценивают теоретические и прикладные знания студентов в области психологического консультирования. Зачет проводится в устной форме.

Критерии оценивания зачета для студентов дневного отделения

Зачтено

11-30 баллов - выставляется при неполном ответе на теоретические вопросы билета с неполным владением понятийного аппарата, терминологии, недостаточным умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; затруднительном ответе на дополнительные вопросы; недостаточным владением навыками при ответе на практические вопросы

11-16 баллов - выставляется при развернутом ответе на теоретические вопросы билета с владением понятийного аппарата, терминологии, умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий с небольшими ошибками; ответе на дополнительные вопросы с небольшими затруднениями; владение навыками при ответе на практические вопросы с небольшими неточностями

17-24 балла - выставляется при полном развернутом ответе на теоретические вопросы билета с владением понятийного аппарата, терминологии, умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; незатруднительном ответе на дополнительные вопросы; владение навыками при ответе на практические вопросы (25-30 баллов).

Не зачтено -0-10 баллов - выставляется при невозможности дать ответ на теоретические вопросы билета, не владеет понятийным аппаратом, терминологией, не умеет использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; затрудняется при ответе на дополнительные вопросы; не владеет навыками при ответе на практические вопросы.

Шкала оценивания зачета для студентов очного отделения

зачтено более 45 -110 баллов

не зачтено - менее 45 баллов

Критерии и шкала оценивания зачета для студентов заочного отделения

Отлично- выставляется при неполном ответе на теоретические вопросы билета с неполным владением понятийного аппарата, терминологии, недостаточным умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; затруднительном ответе на дополнительные вопросы; недостаточным владением навыками при ответе на практические вопросы

хорошо - выставляется при развернутом ответе на теоретические вопросы билета с владением понятийного аппарата, терминологии, умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий с небольшими ошибками; ответе на дополнительные вопросы с небольшими затруднениями; владение навыками при ответе на практические вопросы с небольшими неточностями

удовлетворительно - выставляется при полном развернутом ответе на теоретические вопросы билета с владением понятийного аппарата, терминологии, умением использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; незатруднительном ответе на дополнительные вопросы; владение навыками при ответе на практические вопросы (25-30 баллов).

неудовлетворительно - выставляется при невозможности дать ответ на теоретические вопросы билета, не владеет понятийным аппаратом, терминологией, не умеет использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; затрудняется при ответе на дополнительные вопросы; не владеет навыками при ответе на практические вопросы.

Допуском к зачету является выполнение всех заданий: контрольных работ, рефератов.

#### Вопросы к зачету

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

#### **Устный опрос**

Устный опрос (сообщение) – небольшой доклад (продолжительностью 3-5 мин.) на какую-либо тему, информация о каком-либо событии; это оценочное средство, ориентированное на совершенствование умений самостоятельно работать с психолого-педагогической



литературой, с полученным фактическим материалом; на развитие психологического мышления, индивидуально-творческого стиля деятельности, формирование профессиональных качеств речи будущего психолога.

Требования к сообщению. Работать над сообщением рекомендуется в следующей последовательности:

- 1)изучить суть вопроса;
- 2)хорошо продумать и составить план сообщения;
- 3)тщательно продумать правильность изложенного в сообщении факта, систематизировать;
- 4)аргументы в его защиту или «против».

Критерии оценки устного сообщения

Убедительность: хорошее понимание вопроса, стремление разъяснить его с научных позиций

Эмоциональность: умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему

Характеристика сообщения: грамотность и логичность изложения материала

Шкала оценивания для студентов дневного отделения

1 балл выставляется при соблюдении критериев 2 и более критериям

Шкала оценивания для студентов заочного отделения

Сообщение зачитывается студенту, если ответ соответствует 2 и более критериям

### **Темы контрольных работ по дисциплине «Телефонное консультирование» для очного, заочного отделения**

Контрольная работа –это форма оценочного средства, форма проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности. Контрольная работа необходима для более глубокого изучения темы дисциплины. Студент самостоятельно предлагает тему контрольной работы или выбирает из предоставленного преподавателя списка. Контрольная работа по данной дисциплине привязана к темам и разделам курса, и отражает те ее части, которые должны быть изучены самостоятельно в рамках данной рабочей программы. Для реализации контрольной работы необходимо изучение не менее 5-7 источников дополнительной научной литературы по теме, в т.ч. научные монографии, научные статьи и т.п.

Структура контрольной работы

В качестве требований к структуре контрольной работы предлагается использовать подход к исследовательским работам, который включает в себя: актуальность исследования, цель, задачи исследования, степень разработанности проблемы, ключевая проблематика, методология исследования, научная новизна исследования. Требования к оформлению: объем не превышает 10 стр. печ. текста, формат А4, межстрочный интервал – 1,5.

Критерии оценивания контрольной работы

- 1)Корректность решения и ответа - соответствие структуре и содержанию исследования: цель, задачи, новизна, актуальность, проблематика, методов, обобщение результатов
- 2)Формализация задания (условие задач, заданий или вопросов было корректно понято студентом, интерпретация исходных условий произведена корректно) - студент при решении контрольной должен показать умение формализовать практические задачи, с которыми он может столкнуться в профессиональной деятельности, и умение интерпретировать полученные в ходе анализа и расчетов результаты
- 3)Применение полученных знаний для решения практических задач (при решении контрольной должны быть использованы навыки аналитической работы, обоснования решений, логики, оценки полученных результатов) - студент должен продемонстрировать, что умеет использовать навыки контрольно-аналитической работы, делать обоснованные выводы, используя в логику, критически оценивать полученные результаты

4) Умение работать с литературой - студент продемонстрировал умение работать с литературой, проявляя при этом творческий подход к изучаемому материалу. Усвоены основные теоретические положения, правильно применены для решения задачи

5) Самостоятельность - студент выработал собственную точку зрения и продемонстрировал умение применять теоретические и нормативные положения к конкретным событиям и явлениям реальной жизни. Студент способен самостоятельно, последовательно, аргументировано излагать изученный материал

#### Шкала оценивания контрольной работы для студентов дневного отделения

2 балла выставляется студенту, если ответ соответствует 4-5 критериям

1 балл выставляется студенту, если ответ соответствует 2-3 критериям

#### Шкала оценивания контрольной работы для студентов заочного отделения

Работа принимается, если студент соответствует 2 и более критериям

#### Шкала оценивания рубежной контрольной работы для студентов дневного отделения

22 балла выставляется студенту, если ответ соответствует 4-5 критериям

11 балл выставляется студенту, если ответ соответствует 2-3 критериям

#### Шкала оценивания рубежной контрольной работы для студентов заочного отделения

Работа принимается, если студент соответствует 2 и более критериям

#### Темы контрольных работ

##### **Рубежная контрольная работа к модулю 1**

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
7. Специфика консультирования по телефону
8. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов
9. Супервизия телефонных консультантов
10. Причины обращения в службу «Телефон доверия»
11. Классификатор телефонных обращений
12. Категории обращения по телефону
13. Типичные звонки
14. Особенности взаимодействия «консультант-абонент»
15. Личность абонента (психологический портрет)
16. Индивидуальный подход к абонентам службы экстренной психологической помощи
17. Виды телефонного диалога: завершённый и незавершённый

##### **Рубежная контрольная работа к модулю 2.**

1. Смерть как психологическая проблема
2. Психология суицида
3. Этапы суицидального поведения
4. Диагностика суицидального риска
5. Возрастные особенности суицидального поведения
6. Группы суицидального риска
7. Основные мотивы суицидального поведения
8. Особенности суицидального поведения у детей и подростков
9. Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях
10. Консультирование зависимых клиентов
11. Консультирование алкогольных клиентов
12. Консультирование клиентов с игровой зависимостью
13. Консультирование наркозависимых
14. Консультирование в кризисном состоянии
15. Консультирование в остром горе

**Темы рефератов по дисциплине  
«Телефонное консультирование»  
для очного, заочного отделения  
(полный вариант тем рефератов см. ФОС к дисциплине)**

Реферат – это краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научных трудов по определенной теме; отчет о самостоятельном изучении материала, анализе теоретических источников и практической деятельности по теме, в реферате раскрывается суть исследуемой проблемы, проводятся различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание должно быть логичным, изложение материала должно носить проблемно-тематический характер. Реферат необходим для более глубокого изучения теоретической темы дисциплины. Студент самостоятельно предлагает тему реферата или выбирает из предоставленного преподавателя списка. Реферат по данной дисциплине привязан к темам и разделам курса, и отражает те ее части, которые должны быть изучены самостоятельно в рамках данной рабочей программы. Для реализации реферата необходимо изучение не менее 5-7 источников дополнительной научной литературы по теме, в т.ч. научные монографии, научные статьи и т.п.

Структура реферата

В качестве требований к структуре реферата предлагается использовать подход к теоретическим исследовательским работам, который включает в себя: актуальность исследования, цель, задачи исследования, степень разработанности проблемы, ключевая проблематика, научная новизна исследования. Требования к оформлению: объем не превышает 10 стр. печ. текста, формат А4, межстрочный интервал – 1,5.

Критерии и шкалы оценивания реферата

- 1) Новизна реферированного текста (актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений)
- 2) Степень раскрытия сущности проблемы (соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы)
- 3) Обоснованность выбора источников (круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме)
- 4) Соблюдение требований к оформлению (правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления)
- 5) Грамотность (отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль)

Шкала оценивания реферата для студентов дневного отделения

2 балла выставляется студенту, если реферат соответствует 3-4 критериям

1 балл выставляется студенту, если соответствует 2 критериям

Шкала оценивания реферата для студентов заочного отделения

Реферат принимается, если он соответствует 2 и более критериям.

Темы рефератов

**Реферат №1 к теме 1. История становления телефонной службы психологической помощи за рубежом и в России**

1. Основные принципы телефона доверия
2. Проблема обеспечения доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства

3. Проблема обеспечения каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога
4. Проблема расширения у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе
5. Информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений
6. Разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы среди клиентов
7. 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
8. Ограничения телефонного консультанта
9. Правила работы телефонного консультанта
10. Этика клиента телефонной службы

#### **Реферат №2 к теме2. Принципы работы и этика телефонной помощи**

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.

#### **Реферат №3 к теме 4. Методы и техники телефонного психологического консультирования**

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

## **Реферат №4 к теме 5. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации**

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

### **Тест по дисциплине «Телефонное консультирование» для очного, заочного отделения (полный вариант теста см. ФОС к дисциплине)**

Тест – это вопрос (или незаконченное предложение) с вариантами предполагаемых ответов (окончаний предложения) на него, из которых студент выбирает один верный (или неверный – по указанию в тесте) по его мнению. Тест позволяет автоматизировать оценку знаний, умений и навыков магистрантов. Студентам предъявляются тесты в бланковом или компьютерном виде, выбранные из программы в случайном порядке. Представленный тест поможет студентам обратить внимание на ключевые вопросы тем учебной дисциплины, закрепить понятийный аппарат и более эффективно подготовиться к практической деятельности: знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине; понимание связей между теорией и практикой; сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины.

#### Шкалы оценивания теста для студентов заочного и очного отделения

В каждом вопросе предполагается один правильный ответ из четырех предложенных, за каждый правильный ответ присуждается один балл. Данный тест разработан не только для количественного учета знаний магистранта, но и для успешного освоения знаний в ходе его прохождения. Тест считается пройденным, если имеются более 51% правильных ответов. При получении «не зачтено» студент обязан пересдать тест, предварительно подготовившись к сдаче материала.

#### Тест

##### **Рубежный тест к модулю 3.**

- 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

**Комплект заданий Комплект разноуровневых задач (заданий)  
по дисциплине «Телефонное консультирование»  
для очного, заочного отделения  
(полный вариант тем задач см. ФОС к дисциплине)**

Практикоориентированное задание - это метод обучения через разбор конкретного случая или ситуации. Студентам предлагают выполнить задание или проанализировать ситуацию, описание которой содержит практическую проблему, направленную на актуализацию определенного комплекса знаний, необходимый при разрешении проблемы

Структура практикоориентированного задания

- 1) В содержании практикоориентированного задания должны отражаться психотерапевтические и непсихотерапевтические проблемы и их взаимосвязь;
- 2) Практикоориентированное задание должно соответствовать программе курса, вводиться в процесс обучения как необходимый компонент, служить достижению цели обучения;
- 3) Вводимые в практикоориентированную задачу термины, понятия должны быть доступными для студентов, содержание и требование задачи должны сближаться с реальностью;
- 4) Способы и методы решения практикоориентированных задач должны быть приближены к реальным практическим приемам и методам;
- 5) Практическая часть задачи не должна закрывать его психотерапевтическую сущность

Критерии оценивания практикоориентированного задания

- 1) Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи
- 2) Знание и понимание теоретического материала: определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; используемые понятия строго соответствуют теме; самостоятельность выполнения задания;
- 3) Анализ и оценка информации: грамотно применяет категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; дает личную оценку проблеме;
- 4) Построение суждения: ясность и четкость изложения; логика структурирования доказательств; приводятся различные точки зрения и их личная оценка; выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи;
- 5) Оформление ответа: соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; соответствие формальным требованиям.

Шкала оценивания практикоориентированного задания для студентов очного отделения

8 баллов - ответ соответствует 5 критериям

6 баллов - ответ соответствует 4 критериям

4 балла - ответ соответствует 3 критериям

2 балла - ответ соответствует 2 критериям

Шкала оценивания практикоориентированного задания для студентов заочного отделения

Ответ зачитывается, если соответствует 2 и более критериям.

#### Темы практикоориентированного задания

#### **Практикоориентированные задания № 1 к теме 5 Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации**

Цель: отработать психотерапевтические навыки экстремальных клиентов

Задание: разделиться на группы по 4-5 человек и продемонстрировать участникам технологию консультирования на основе предложенного раздаточного материала

1. Телефонное консультирование жертв насилия
2. Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом

#### Литература

1. 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>

7. Сухов, А.Н. Основы психосоциальной работы с населением [Электронный ресурс] : учеб. пособие - Электрон. дан. - Москва: ФЛИНТА, 2013. - 638 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/20269>(библ. БашГУ).

8. Якиманская И.С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Якиманская ; Н.Н. Биктина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. - ISBN 978-5-7410-1253-6. - <URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901>> (библ. БашГУ).

#### **Практикоориентированные задания № 2 к теме 5. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации. Депрессия**

Цель: отработать психотерапевтические навыки консультирования и диагностики депрессивных пациентов

Задание: разделиться на группы по 4-5 человек и продемонстрировать участникам технологию консультирования на основе предложенного раздаточного материала

1. Телефонное консультирование депрессивных пациентов, пережившим экстремальную ситуацию
2. Особенности консультирования клиентов в остром горе
3. Телефонное консультирование умирающих клиентов

#### 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).

2. 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).

3. 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>

университет, 2015. - 230 с. - ISBN 978-5-7410-1253-6. - <URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901>> (библ. БашГУ).

#### **Практикоориентированные задания № 3**

**к теме 5. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации. Суицид**



Цель: отработать психотерапевтические навыки консультирования и диагностики суицидальных пациентов

Задание: разделиться на группы по 4-5 человек и продемонстрировать участникам технологию консультирования на основе предложенного раздаточного материала

1. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации
2. Особенности консультирования клиентов с суицидальными намерениями
3. Особенности суицидального поведения у детей и подростков

#### 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. 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).

### **Контрольные вопросы к практическим занятиям по дисциплине «телефонное консультирование» для очного, заочного отделения**

#### Критерии оценивания контрольных вопросов к практическим занятиям

- 1) ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
- 2) ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
- 3) допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
- 4) материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи

#### Шкала оценивания для студентов дневного отделения

1 балл выставляется студенту, если ответ студента соответствует 2 и более критериям

#### Шкала оценивания для студентов заочного отделения

Ответ зачитывается, если он соответствует 2 и более критериям

#### Темы практических занятий

##### **Практическое занятие № 1 к теме 3 Телефонная беседа**

- 1) Этапы телефонной беседы
- 2) Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании.
- 3) Трудности и специфика консультирования по телефону

##### **Практическое занятие №2 к теме 5 Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации**

- 1) Кризисная интервенция.

- 2) Посттравматическое стрессовое расстройство
- 3) Консультирование жертв насилия
- 4) Консультирование клиентов в остром горе
- 5) Консультирование умирающих клиентов

**Контрольные вопросы к лабораторным занятиям  
по дисциплине «Телефонное консультирование»  
для очного, заочного отделения  
(полный вариант вопросов см. ФОС к дисциплине)**

Критерии оценивания к контрольным вопросам к лабораторным занятиям

- 1) ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
- 2) ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
- 3) допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
- 4) материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи

Шкала оценивания контрольных вопросов к лабораторным занятиям для студентов дневного отделения

1 балл выставляется студенту, если ответ студента соответствует 2 и более критериям

Шкала оценивания контрольных вопросов к лабораторным занятиям для студентов заочного отделения

Ответ принимается выставляется, если студент соответствует 2 и более критериям.

Темы лабораторных занятий

**Лабораторное занятие № 1 к теме 5 Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации**

- 1) Консультирование клиентов в кризисной ситуации
- 2) Телефонное общение с душевнобольными.
- 3) Консультирование агрессивных и манипулятивных абонентов.
- 4) Консультирование депрессивных клиентов.

**Лабораторное занятие №2 теме 6 Обзор техник телефонного консультирования суицидальных клиентов**

- 1) Особенности суицидального поведения у детей и подростков. 2) Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях. 3) Консультирование зависимых клиентов.
- 4) Консультирование алкогольных клиентов.
- 5) Консультирование клиентов с игровой зависимостью.
- 6) Проблемы употребления психоактивных веществ в телефонном консультировании.

**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 10 шт.).

2. Шавердян, Гаянэ Михайловна. Основы психотерапии / Г. М. Шавердян. — СПб. : Питер, 2007. — 208 с. (библ. БашГУ 30 шт.)

### 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. Павлов, И.С. Психотерапия в практике / И.С. Павлов. - 3-е издание, перераб. и доп. - Москва : ПЕР СЭ, 2006. - 608 с. - ISBN 5-98549-014-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233336> >(библ. БашГУ)

6. Психосоматика и психотерапия: исцеление души и тела [Электронный ресурс] / Г.В. Старшенбаум. - Москва : Издательство института психотерапии, 2005. - 341 с. - ISBN 5-89939-125-1. = <URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=65014>>>(библ. БашГУ)

7. 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).

8. Самыгин С.И. Психотерапия детей и подростков [Электронный ресурс] / С. И. Самыгин, Г. И. Колесникова. - Ростов-н/Д : Феникс, 2012. - 288 с. - Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online». - ISBN 5-8291-0682-5|5-88687-174- 8.-

<URL:[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=271485&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=271485&sr=1)>(библ. БашГУ)

9. 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).

10. Сухов, А.Н. Основы психосоциальной работы с населением [Электронный ресурс] : учеб. пособие - Электрон. дан. - Москва: ФЛИНТА, 2013. - 638 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/20269>(библ. БашГУ).

11. Якиманская И.С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Якиманская ; Н.Н. Биктина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. - ISBN 978-5-7410-1253-6. - <URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901>> (библ. БашГУ).

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

№	Учебные и научные ресурсы	Характеристика	Доступ	Регистрация	Ссылка на ресурс
<b>Учебные ресурсы</b>					
1.	Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий, в т.ч. содержит внутривузовские издания	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация в Отделе Электронной информации Библиотеки (корпус физмата, читальный зал №2)	<a href="https://bashe.ru/bibliotech.ru/Account/LogOn">https://bashe.ru/bibliotech.ru/Account/LogOn</a>
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ,	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
<b>Российские научные ресурсы</b>					
4.	Научная электронная библиотека (eLibrary)	Полнотекстовая и аннотированная БД электронных научных изданий и публикаций в периодических изданиях	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза. Пользование ресурсами открытого доступа с любого компьютера в сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ.	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
5.	База данных «Вестник Московского университета» (на платформе East View)	Полнотекстовая БД научных статей, опубликованных в журнале «Вестник МГУ» (25 серий)	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://online.ebiblioteka.ru/">http://online.ebiblioteka.ru/</a>

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты
---	---	--

		подтверждающего документа
<p>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 606 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус).</p> <p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 601 а (гуманитарный корпус), аудитория № 604 (гуманитарный корпус).</p> <p>3. помещения для самостоятельной работы: читальный зал № 5 (гуманитарный корпус).</p> <p>4. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 602 б (гуманитарный корпус).</p> <p>5. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 601 б (гуманитарный корпус).</p>	<p>Аудитория № 606 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор PanasonicPT-LB78BE, экран настенный ClassicNorma 244*183, ноутбук LenovoG570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p>Аудитория № 607 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор PanasonicPT-LB78BE, экран настенный ClassicNorma 244*183, ноутбук LenovoG570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p>Аудитория № 601 а Учебная мебель, доска</p> <p>Аудитория № 604 Учебная мебель</p> <p>Читальный зал № 5 (гуманитарный корпус) Учебная мебель – 27 посадочных мест, учебно-наглядные пособия, принтер KyoceraM130 – 1 шт., сканер EpsonV33 – 1 шт., моноблок CompaqIntelAtom, 20.0”, 2 GB, Моноблок IRu 502, 21.5”, IntelPentium, 4 GB, огнетушитель – 1 шт., подставка автосенсорная на сканер – 1 шт.</p> <p>Аудитория № 602 б Учебная мебель, доска</p> <p>Аудитория № 601 б Учебная мебель</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №104 от 17.06.2013 г.)</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №114 от 12.11.2014 г.)</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

по дисциплине **Телефонное консультирование**  
 дневная форма обучения  
 4 курс 8 семестр

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	72
Лекций	12
практических/ семинарских	12
Лабораторных	12
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	0,5
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	35,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма(ы) контроля: зачет

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов (лекции, практические семинарские, лабораторные занятия, срс)				Основная и дополнительная литература	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма контроля успеваемости
		3	4	5	6			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		ЛЗ	ПЗ	лаб	СР			
1	Модуль 1. Телефонное консультирование в системе наук о человеке. История становления телефонной службы психологической помощи за рубежом и в России	2				<b>1,2</b>	Конспект монографии из списка доплитературы № 1,2. Подготовка к написанию рефератов по темам: 1) Основные принципы телефона доверия 2) Проблема обеспечения доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства 3) Проблема обеспечения каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога 4) 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 5) Ограничения телефонного консультанта 6) Правила работы телефонного консультанта 7) Этика клиента телефонной службы	Реферат №1 Устный опрос
2	Принципы работы и этика телефонной помощи	2			5	<b>1,2</b>	Конспект монографии из списка доплитературы №4. Подготовиться по вопросам к контрольной работе: 1. Этапы телефонной беседы. 2. Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании 3. Модель обучения телефонных консультантов 4. Проблемы профессиональной деформации 5. Профилактика профессиональной деформации	Реферат №2 Рубежная контрольная работа к модулю 1

							<p>психолога-консультанта</p> <p>Подготовка к написанию реферата:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические стандарты телефонного консультанта</li> <li>2. Кодекс телефонной службы</li> <li>3. Профессиональные качества телефонного консультанта</li> <li>4. Должностная инструкция психолога-консультанта в службе «Телефон доверия»</li> <li>5. Требования к личности телефонного консультанта</li> <li>6. Требования к личности клиента</li> <li>7. Требования к образованию телефонного консультанта</li> </ol>	
3	Модуль 2. Особенности телефонного диалога. Телефонная беседа	2	6		5	<b>1,2</b>	<p>Конспект монографии из списка доплитературы № 6</p> <p>Подготовка к практическому занятию по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Этапы телефонной беседы</li> <li>2) Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании.</li> <li>3) Трудности и специфика консультирования по телефону</li> </ol>	Устный опрос Практическое занятие 1
4	Методы и техники телефонного психологического консультирования	2			5	<b>1,2</b>	<p>Конспект монографии из списка доплитературы № 7.</p> <p>Подготовиться к контрольной рубежной работе по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Этапы суицидального поведения</li> <li>2) Диагностика суицидального риска</li> <li>3) Возрастные особенности суицидального поведения</li> <li>4) Группы суицидального риска</li> <li>5) Основные мотивы суицидального поведения</li> <li>6) Особенности суицидального поведения у детей и подростков</li> <li>7) Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях</li> </ol> <p>Подготовка к написанию рефератов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Методологические особенности телефонного консультирования агрессивных пациентов</li> <li>2) Методологические особенности телефонного консультирования манипулятивных пациентов</li> <li>3) Методологические особенности телефонного консультирования регулярных (постоянных) пациентов</li> </ol>	Реферат №3 Рубежная контрольная работа к модулю 2



							<p>4)Методологические особенности телефонного консультирования пациентов с экзистенциальными проблемами</p> <p>5)Методологические особенности телефонного консультирования пациентов разной возрастной категории</p> <p>6)Методологические особенности телефонного консультирования семьи</p> <p>7)Методологические особенности телефонного консультирования пациентов в кризисном состоянии</p> <p>8) Методологические особенности телефонного консультирования суицидальных пациентов</p> <p>9) Методологические особенности телефонного консультирования психических больных</p>	
5	<p>Модуль 3. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации.</p> <p>Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации</p>	2	6	6	5	1,2	<p>Конспект монографии из списка доплитературы№ 3.</p> <p>Подготовка к написанию рефератов по темам:</p> <p>1.Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации</p> <p>2. Консультирование клиентов с посттравматическим стрессовым расстройством</p> <p>3. Телефонное консультирование жертв насилия</p> <p>4.Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом</p> <p>5.Телефонное консультирование душевнобольных, пережившим экстремальную ситуацию</p> <p>6.Телефонное консультирование клиентов в остром горе</p> <p>7.Телефонное консультирование умирающих клиентов</p> <p>8.Телефонное консультирование депрессивных пациентов, пережившим экстремальную ситуацию</p> <p>9.Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации</p> <p>Подготовка к практикоориентированному занятию по темам:</p> <p>1. Телефонное консультирование жертв насилия</p> <p>2.Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом</p> <p>3.Телефонное консультирование депрессивных пациентов, пережившим экстремальную ситуацию</p> <p>4.Особенности консультирования клиентов в остром</p>	<p>Реферат №4</p> <p>Практикоориентированное занятие №1, №2, №3</p> <p>Практическое занятие 2</p> <p>Лабораторное занятие 1</p>

							горе 5.Телефонное консультирование умирающих клиентов 6.Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации 7.Особенности консультирования клиентов с суицидальными намерениями 8.Особенности суицидального поведения у детей и подростков подготовка к практическому занятию: 1)Кризисная интервенция. 2)Посттравматическое стрессовое расстройство 3)Консультирование жертв насилия 4) Консультирование клиентов в остром горе 5)Консультирование умирающих клиентов Подготовка к лабораторному занятию: 1)Кризисная интервенция. 2)Посттравматическое стрессовое расстройство 3)Консультирование жертв насилия 4) Консультирование клиентов в остром горе 5)Консультирование умирающих клиентов	
6	Обзор техник телефонного консультирования суицидальных клиентов	2		6	5	<b>1,2</b>	Конспект монографии из списка доплитературы№10 Подготовка к лабораторному занятию по вопросам: 1)Особенности суицидального поведения у детей и подростков. 2)Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях. 3)Консультирование зависимых клиентов. 4)Консультирование алкогольных клиентов. 5)Консультирование клиентов с игровой зависимостью.  6)Проблемы употребления психоактивных веществ в телефонном консультировании	Устный опрос Рубежный тест к модулю 3 Лабораторное занятие 2
	Всего	12	12	12	35,8			Зачет

Примечание: жирным шрифтом указана основная литература, обычным – дополнительная

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

по дисциплине **Телефонное консультирование**  
заочная форма обучения (5 лет)  
5 курс 10 семестр

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	72
Лекций	4
практических/ семинарских	8
Лабораторных	4
контроль самостоятельной работы (КСР)	3,8
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)ФКР	0,5
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	51,5
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	8

Форма(ы) контроля: зачет

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов (лекции, практические семинарские, лабораторные занятия, срс)				Основная и дополнительная литература	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма контроля успеваемости
		3	4	5	6			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		ЛЗ	ПЗ	лаб	СР			
1	Модуль 1. Телефонное консультирование в системе наук о человеке. История становления телефонной службы психологической помощи за рубежом и в России	0,5			5	1,2	Конспект монографии из списка доплитературы № 1,2. Подготовка к написанию рефератов по темам: 1) Основные принципы телефона доверия 2) Проблема обеспечения доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства 3) Проблема обеспечения каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога 4) 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 5) Ограничения телефонного консультанта 6) Правила работы телефонного консультанта 7) Этика клиента телефонной службы	Реферат №1 Устный опрос
2	Принципы работы и этика телефонной помощи	0,5			10	1,2	Конспект монографии из списка доплитературы №4. Подготовиться по вопросам к контрольной работе: 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 Подготовка к написанию реферата: 1. Этические стандарты телефонного консультанта 2. Кодекс телефонной службы 3. Профессиональные качества телефонного	Реферат №2 Рубежная контрольная работа к модулю 1

							<p>консультанта</p> <p>4. Должностная инструкция психолога-консультанта в службе «Телефон доверия»</p> <p>5. Требования к личности телефонного консультанта</p> <p>6. Требования к личности клиента</p> <p>7. Требования к образованию телефонного консультанта</p>	
3	Модуль 2. Особенности телефонного диалога. Телефонная беседа	0,5	4		10	<b>1,2</b>	<p>Конспект монографии из списка дополнительной литературы № 6</p> <p>Подготовка к практическому занятию:</p> <p>1) Этапы телефонной беседы</p> <p>2) Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании.</p> <p>3) Трудности и специфика консультирования по телефону</p>	Устный опрос Практическое занятие 1
4	Методы и техники телефонного психологического консультирования	0,5			10	<b>1,2</b>	<p>Конспект монографии из списка дополнительной литературы № 7.</p> <p>Подготовиться к контрольной рубежной работе по вопросам:</p> <p>1) Этапы суицидального поведения</p> <p>2) Диагностика суицидального риска</p> <p>3) Возрастные особенности суицидального поведения</p> <p>4) Группы суицидального риска</p> <p>5) Основные мотивы суицидального поведения</p> <p>6) Особенности суицидального поведения у детей и подростков</p> <p>7) Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях</p> <p>Подготовка к написанию рефератов по темам:</p> <p>1) Методологические особенности телефонного консультирования агрессивных пациентов</p> <p>2) Методологические особенности телефонного консультирования манипулятивных пациентов</p> <p>3) Методологические особенности телефонного консультирования регулярных (постоянных) пациентов</p> <p>4) Методологические особенности телефонного консультирования пациентов с экзистенциальными проблемами</p> <p>5) Методологические особенности телефонного консультирования пациентов разной возрастной категории</p> <p>6) Методологические особенности телефонного консультирования семьи</p> <p>7) Методологические особенности телефонного консультирования пациентов в кризисном состоянии</p>	Реферат №3 Рубежная контрольная работа к модулю 2

						8) Методологические особенности телефонного консультирования суицидальных пациентов 9) Методологические особенности телефонного консультирования психических больных	
5	Модуль 3. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации	1	4		10	<b>1,2</b> Конспект монографии из списка доплитературы № 3. Подготовка к написанию рефератов по темам: 1. Консультирование клиентов, переживших экстремальные ситуации 2. Консультирование клиентов с посттравматическим стрессовым расстройством 3. Телефонное консультирование жертв насилия 4. Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом 5. Телефонное консультирование душевнобольных, переживших экстремальную ситуацию 6. Телефонное консультирование клиентов в остром горе 7. Телефонное консультирование умирающих клиентов 8. Телефонное консультирование депрессивных пациентов, переживших экстремальную ситуацию 9. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации Подготовка к практикоориентированному занятию по темам: 1. Телефонное консультирование жертв насилия 2. Телефонное консультирование по телефону больных СПИДом 3. Телефонное консультирование депрессивных пациентов, переживших экстремальную ситуацию 4. Особенности консультирования клиентов в остром горе 5. Телефонное консультирование умирающих клиентов 6. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации 7. Особенности консультирования клиентов с суицидальными намерениями 8. Особенности суицидального поведения у детей и подростков подготовка к практическому занятию: 1) Кризисная интервенция. 2) Посттравматическое стрессовое расстройство 3) Консультирование жертв насилия 4) Консультирование клиентов в остром горе 5) Консультирование умирающих клиентов	Реферат №4  Практикоориентированное занятие №1, №2, №3 Практическое занятие 2

6	Обзор техник телефонного консультирования суицидальных клиентов	1		4	5,5	<b>1,2</b>	Конспект монографии из списка доплитературы №10 Подготовка к лабораторному занятию по вопросам: 1) Особенности суицидального поведения у детей и подростков. 2) Психотерапевтические воздействия при острых суицидоопасных реакциях. 3) Консультирование зависимых клиентов. 4) Консультирование алкогольных клиентов. 5) Консультирование клиентов с игровой зависимостью.  6) Проблемы употребления психоактивных веществ в телефонном консультировании	Устный опрос Рубежный тест к модулю 3 Лабораторное занятие 1
	Всего	4	8	4	51,5			Зачет

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

**Рейтинг – план дисциплины**Телефонное консультированиеспециальность 37.03.01 Психология курс 4, семестр 8

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1. Телефонное консультирование в системе наук о человеке</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. устный опрос	1	1	0	1
2. реферат №1	2	1	0	2
3. реферат №2	2	1	0	2
<b>Рубежный контроль</b>	22	1	0	22
Рубежная контрольная работа к модулю 1				
<b>Модуль 2. Особенности телефонного диалога</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. реферат №3	2	1	0	2
2. устный опрос	1	1	0	1
<b>Рубежный контроль</b>				
Рубежная контрольная работа к модулю 2	22	1	0	22
<b>Модуль 3. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. реферат №4	2	1	2	2
2. практикоориентированное занятие №1	8	1	8	8
3. практикоориентированное занятие №2	8	1	8	8
4. практикоориентированное	8	1	8	8



занятие №3				
<b>Рубежный контроль</b>				
Рубежное тестирование к модулю 3	22	1	0	22
<b>Поощрительные баллы</b>				
2. Публикация статей				+10
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
<b>Итоговый контроль</b>				
Зачет				-