

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пономарев Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.04.2023 15:05:44
Уникальный программный ключ:
b4d9d809cd665c8cfd4389f1f19bb59ee6a0c0f9

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Институт социальных и гуманитарных знаний»
ЧОУ ВО «ИСГЗ»



«Утверждаю»
Первый проректор
Н.Т. Димитриева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 Телефонное консультирование

Общий объем дисциплины по учебному плану 5 (zet) 180 (часов)

по направлению подготовки **37.03.01 «Психология»**

ФГОС ВО утвержден приказом МО и Н РФ от 29 июля 2020г. № 839

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Нормативный срок освоения программы – 4 года

Форма обучения - очная, очно-заочная

1. Цели и задачи дисциплины: овладение студентами теорией и практикой телефонного психологического консультирования как направления профессиональной деятельности психолога.

Задачи курса:

- сформировать у студентов знания в области основных теорий и практик телефонного консультирования;
- научить студентов умениям и навыкам эффективного использования различных практик телефонного консультирования;
- научить студентов осуществлять подбор и реализацию оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- воспитывать у студентов культуру мышления, психологическую культуру, навыки профессионального общения с клиентами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Телефонное консультирование» входит в часть рабочего учебного плана по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), формируемую участниками образовательных отношений. Для освоения дисциплины «Телефонное консультирование» обучающимся необходимы знания, полученные в ходе изучения дисциплин: «Основы консультативной психологии», «Психотехнологии в деятельности психолога-консультанта», «Психология семьи и семейного консультирования». Знания, полученные студентами в ходе изучения курса «Телефонное консультирование», будут необходимы студентам при изучении дисциплин: «Психологическая помощь в трудной жизненной ситуации», «Психология и терапия посттравматических стрессовых расстройств».

3. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины «Телефонное консультирование» студент должен обладать следующими компетенциями:

№ п/п	Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Планирует последовательность шагов для достижения заданного результата УК-3.3. Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды
2.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на иностранном языке УК-4.2. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и

	иностранном(ых) языке(ах)	электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач УК-4.3. Создает на русском языке грамотные письменные тексты реферативного характера
3.	ПК-2. способность к групповому и индивидуальному психологическому консультированию клиентов.	ПК-2.1. Владеет знанием стандартных базовых процедур группового и индивидуального консультирования клиентов ПК-2.2. Демонстрирует умение осуществлять групповое и индивидуальное взаимодействие с клиентом(-ми) в процессе психологического консультирования
4.	ПК-5. способностью к психологическому просвещению и привлечению внимания населения к проблемам клиентов	ПК-5.1. Демонстрирует умение осуществлять просветительскую деятельность среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества ПК-5.2. Владеет навыками разработки и презентации просветительских материалов по вопросам оказания психологической помощи клиентам

4. Содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 (зет) 180 (академ. часов), в т.ч. на контактную работу обучающихся очной формы обучения с преподавателем выделено 112 академ. часов, а на самостоятельную работу студентов – 32 академ. часа. На контактную работу обучающихся очно-заочной формы обучения с преподавателем выделено 76 академ. часов, а на самостоятельную работу студентов – 68 академ. часов. Форма контроля – экзамен.

Содержание дисциплины, структурированное по темам Очная форма обучения

Наименование тем/разделов	ВС ЕГ О по те ме (ак. ч.)	Аудиторные			СРС				
		Всего (ак.ч)	Ле к	Пра кт	Всег о (ак.ч)	Реферат	Эссе	Кон троль ная рабо та	Самост ель ное изучен ие учебно й литера туры
<u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	16	12	6	6	4	2	-	-	2
<u>Тема 2.</u> История возникновения	16	12	6	6	4	2	-	-	2

телефонного консультирования за рубежом и в России. Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5									
<u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	16	12	6	6	4	2	-	-	2
<u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	20	12	6	6	8	2	2	2	2
<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	26	22	8	14	4	-	2	2	-
<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	30	24	10	14	6	-	2	2	2
<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	20	18	-	18/ 2*/ 4**	2	-	-	2	-
Промежуточный контроль (экзамен)	36								
ИТОГО		112	42	70	32	6	8	8	10

* - часов в интерактивной форме

** - часы в форме практической подготовки

для очно-заочной формы обучения

Наименование тем/разделов	ВС ЕГ О по те ме (ак. ч.)	Аудиторные			СРС				
		Всего (ак.ч)	Ле к	Пра кт	Всег о (ак.ч)	Реферат	Эссе	Кон троль ная рабо та	Самост ятель ное изучен ие учебно й литера туры

<u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	20	10	4	6	10	2	2	2	4
<u>Тема 2.</u> История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	20	10	4	6	10	2	2	2	4
<u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	20	10	4	6	10	2	2	2	4
<u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	22	10	4	6	12	4	2	2	4
<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	26	14	6	8	12	4	2	2	4
<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	26	14	6	8	12	2	2	4	4
<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию Код компетенции: УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	10	8	-	8/ 2*/ 4**	2	-	-	2	-
Промежуточный контроль (экзамен)	36								
ИТОГО		76	28	48	68	16	12	16	24

* - часов в интерактивной форме

** - часы в форме практической подготовки

4.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание раздела
1.	<p><u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования</p>	<p>Телефон доверия как потенциал и средство оказания социально-психологической и психотерапевтической помощи. Уникальные особенности телефонного консультирования. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России. Понятие социально-психологической поддержки как «сопроживания», «события». Креативность общения как ключевое понятие в концептуальном осмыслении деятельности службы ТД. Предпосылки креативного общения: содержательная мотивация и деятельная включенность в процесс участников телефонного консультирования, их интеллектуальная (в т.ч. рефлексивная) активность, социальный интеллект. Доверие как социально-психологический феномен. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации. Умения и навыки, необходимые в работе консультанта.</p>
2.	<p><u>Тема 2.</u> История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России</p>	<p>История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации. Умения и навыки, необходимые в работе консультанта.</p>
3.	<p><u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования</p>	<p>Цели и задачи телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Основные причины обращения за консультацией. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов</p>
4.	<p><u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи</p>	<p>Значение соблюдения принципов профессиональной деятельности для сохранения профессиональной позиции консультанта и обеспечения защищенности и автономности абонента. Принципы компетентности и ответственности как базовые принципы службы. Принципы автономности и психологической неприкосновенности абонента. Принципы подбора методов оказания поддержки. Принципы построения публичных заявлений, выступлений и высказываний. Принципы построения профессиональных отношений с коллегами других социальных служб и СМИ. Принципы организации социально-психологических исследований и обмена опытом. Экстренность, анонимность и бесплатность службы телефона</p>

		доверия.
5.	<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога	Язык телефонного диалога. Техники активного слушания. Техники, способствующие установлению контакта и прояснению проблемы; про- межточные и негативные. Стадии консультационного процесса с подробным разбором и анализом. Прояснение проблемного пространства. 5 элементов работы с проблемным пространством. Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники, способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». 3 аспекта присутствия. Ловушки консультирования. Треугольник спасательства. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
6.	<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования	Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования. Метод активного слушания и его основные приемы. Зондирование, открытые вопросы, прояснения, молчание, короткие подбадривающие реплики, реагирование: основная суть и практическое использование. Метод репрезентативной системы клиента и способы проявления репрезентативных систем. Приём «Отражение чувств». Метод метамоделей. Понятие номинализации. Общие практические правила проведения телефонного консультирования. Особенности консультирования подростков: основные ступени психологической помощи. Подростки с суицидальными тенденциями. Характеристика кризисных ситуаций. Телефонное консультирование одиноких и подавленных людей. Алгоритм беседы с людьми, перенесшими насилие.

6. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ темы	Тематика практических занятий (семинаров)	zet/ак.ч. ОФО/ ОЗФО
1.	<u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования (Телефона	Правовые и этические аспекты деятельности службы ТД. Телефонное консультирование как разновидность психологического консультирования, ориентированного на оказание психопрофилактической и социально-терапевтической помощи посредством использования телефона людям, находящимся в	6/6

	доверия, ТД)	состоянии психологического кризиса. Отличительные особенности телефонного консультирования. ТД как неотложная психопрофилактическая помощь в экстренных случаях, не терпящих отлагательства. Преимущества телефонного консультирования: Недостатки и ограничения телефонного психологического консультирования.	
2.	<u>Тема 2.</u> История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу). Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International. Место службы телефона доверия в системе социальных служб. Уникальные особенности телефонного консультирования. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки. Служба ТД в России.	6/6
3.	<u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования	Правовые и этические аспекты деятельности службы ТД. Рекламная и информационно-просветительская деятельность служб телефона доверия. Модели телефонов доверия. Принципы профессиональной деятельности консультантов доверия. Подготовка сотрудников для службы ТД. Основные категории населения, обращающиеся в службу ТД.	6/6
4.	<u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи	Анонимность и конфиденциальность как организационные и основные этические принципы телефонной помощи. Понятие социально-психологической поддержки. Оценка уровня сложности предстоящей консультационной работы в каждом конкретном случае. Направленность психологической поддержки на различные сферы личности. Структура беседы телефонного консультирования. Установление контакта и создание условий психологической защищенности для абонента. Определение и уточнение запроса, формулирование и переформулирование проблемы. Заключение контакта на время, содержание беседы, степень эмоциональной глубины участников, возможный результат. Формы и "сценарии" обсуждения содержания проблемы. Формы закрепления достижений консультационной беседы. Завершение разговора и выход из контакта. Рефлексия этапов проведения беседы и изменения эмоционального состояния ее	6/6

		участников. Показатели границ каждого этапа. Критерии оценки эффективности работы консультанта	
5.	<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога	<p>Методика работы (техника телефонного консультирования). Этапы психологического консультирования (пошаговая модель). Пятишаговая модель принятия решений. Схема и краткая характеристика пошаговой модели: установление отношений психолог – клиент, понимание проблемы клиента, анализ проблемы, определение проблемы, проработка проблемы, завершение консультации. Техники, используемые консультантом на каждой ступени. Основные правила телефонной беседы. Особенности консультационного пространства службы телефона доверия.</p> <p>Негативные факторы, влияющие на эмоциональное выгорание консультантов, и способы противодействия им. Профилактики эмоционального выгорания телефонных консультантов. Персональный экзистенциальный анализ: работа с вытесненными негативными переживаниями консультанта, понимание консультантом самого себя и основных мотиваций клиента, обнаружение оснований для аутентичного самовыражения. Культура психогигиены консультанта: предотвращение возникновения «синдрома выгорания», необходимость проработки собственного травматического опыта.</p>	14/8
6.	<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования	<p>Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу. Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов. Основные личностные черты клиента - манипулятора. Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи. Особенности активного слушания, его приемы. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения интерпретация. Психологическое содержание телефонной беседы Понятие и</p>	14/8

		телефонная психологическая беседа Правильно заданные вопросы в процессе телефонной психологической беседы Логика телефонной беседы Приемы и методы психологического телефонного консультирования	
7.	<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию	Упражнения в телефонном консультировании Техники телефонного консультирования	18/8
	<u>ИТОГО</u>		70/48

из них активные, интерактивные занятия:

№ п/п	Тема	Форма и ее описание	zet/ак.ч. ОФО/ ОЗФО
1	<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию	Упражнения в телефонном консультировании Техники телефонного консультирования (см. п.3.3. ФОС)	2*/2*
	<u>Итого</u>		2

из них практическая подготовка

№ п/п	Тема	Форма и ее описание	zet/ак.ч.
1	<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию	Упражнения в телефонном консультировании Техники телефонного консультирования (см. п.3.3. ФОС)	4**/4**/
	<u>Итого</u>		4

6. Лабораторный практикум

№ п/п	№ темы (раздела)	Наименование лабораторных работ	zet/ак.ч.
1.		не предусмотрен	

7. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

Задания и темы, выносимые на самостоятельную работу	Время на подготовку, час. ОФО/ ОЗФО	Форма СРС	Форма контроля
<u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования	4/10	Составление плана-конспекта	опрос
<u>Тема 2.</u> История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	4/10	Составление плана-конспекта, реферат, эссе	опрос
<u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования	4/10	Составление плана-конспекта, реферат, эссе	Контрольная работа
<u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи	8/12	Составление плана-конспекта, реферат, контрольные задания	Опрос
<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога	4/12	Составление плана-конспекта, реферат, контрольные задания	Контрольная работа
<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования	6/12	Подготовка к семинару, реферат	Опрос
<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию	2/2	Подготовка к семинару, эссе, реферат	Опрос
ИТОГО	32/68		

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы	Код	Наименование	Литература
-------	------------------------	-----	--------------	------------

	(темы) дисциплины*	контролируемой компетенции (или ее части)	оценочного средства	(номера источников)
1	<u>Тема 1.</u> Понятие и организация службы телефонного консультирования	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
2	<u>Тема 2.</u> История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат, эссе	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
3	<u>Тема 3.</u> Цели и задачи телефонного консультирования	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
4	<u>Тема 4.</u> Основные принципы работы и этика телефонной помощи	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
5	<u>Тема 5.</u> Психотехники телефонного диалога	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат, эссе	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
6	<u>Тема 6.</u> Методы психологического консультирования	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Реферат, эссе	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
7	<u>Тема 7.</u> Практикум по телефонному консультированию	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Контрольные задания	[1-5] основ. лит. [1-3] доп. лит.
	<u>Промежуточный контроль</u>	УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Вопросы к экзамену	

9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. Абрамова, Г.С. Психологическое консультирование: теория и практика: учебное пособие: [16+] / Г. С. Абрамова. – Москва: Прометей, 2018. – 362 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483175>

2. Ершова, Д.А. Экстренная психологическая помощь: курс лекций / Д. А. Ершова, М. Л. Есян, Л. И. Макадей; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494695>

3. Основы консультативной психологии: учебное пособие / сост. О. В. Болотова; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 213 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457528>

4. Гребнева, В.В. Теория и технология решения психологических проблем: учеб. пособие/В.В. Гребнева. – М.: ИНФРА-М, 2023.-192с. Душкина, М.Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие – методы и технологии: монография/М.Р. Душкина. – М.: Юрайт, 2022.- 213с.

5. Шнейдер, Л.Б. Основы консультативной психологии: учеб. пособие/Л.Б. Шнейдер.-2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2022.-228с. Экстренная психологическая помощь: учеб. пособие для вузов/А.О. Шарапов, Е.П. Пчелкина, О.В. Логинова. – 2-е изд, испр. и доп. – М.: Юрайт, 2022.-212 с.

Дополнительная литература:

1. Гулина, М.А. Консультативная психология: учебник/М.А. Гулина. – СПб.: Питер, 2015. – 336 с. (Г)

2. Ежова, Н.Н. Настольная книга психолога-практика: руководство по использованию теории на практике: практическое пособие / Н. Н. Ежова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. – 333 с.: табл. – (Психологический практикум). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271551>

3. Козьяков, Р.В. Организация и содержание специальной психологической помощи: учебник и практикум / Р. В. Козьяков, И. И. Поташова, М. А. Басин. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 357 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469116>

10. Программное обеспечение (в т.ч. лицензионное)

- **Microsoft Windows 10;**
- **Microsoft Windows 8;**
- **Microsoft Office.**

11. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

Электронная библиотека РГБ <https://dvs.rsl.ru>

Официальная Россия <http://www.gov.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

Портал Архивы России Федерального архивного агентства <http://www.rusarchives.ru/>

Научная педагогическая электронная библиотека (НПЭБ) Многофункциональная информационно-поисковая система Российской академии образования <http://elib.gnpbu.ru/>

Российский научный фонд (РНФ) <http://rscf.ru/ru>

БД ИНИОН РАН http://inion.ru/resources/bazy_dannykh-inion-ran/

КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>

Электронная библиотека Государственной публичной исторической библиотеки (ГПИБ) России <http://elib.shpl.ru/ru/nodes/9347-elektronnaya-biblioteka-gpib>

Библиотека учебной и научной литературы <http://sbiblio.com/>

Научная электронная библиотека (НЭБ) «ELIBRARY.RU» <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Платонанет – Platona.net

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- <http://www.psytolerance.info> – психологические информационные сборники;
- <http://www.narotiv.ru> - Сборники научных статей по психологии;
- <http://www.psychological.ru> – Практическая психология;
- <http://www.voppsy.ru> – Вопросы психологии;
- <http://www.psyedu.ru> – Психологическая наука и образование;
- <http://www.courier.com.ru> – Курьер образования
- <http://www.bookap.by.ru> – библиотека психологической литературы разных направлений;
- <http://magazine.mospsy.ru> – Московский психологический журнал;
- [PSY.Iseptember.ru](http://www.PSY.Iseptember.ru) – Ежедневник «Школьный психолог»;
- <http://www.psicholras.ru/08.shtml> – Психологический журнал;
- http://www.vlad_sadovsk.chat.ru/article.htm - Психологический вестник.
- URL: <http://psystudy.ru/index.php/num/2010n3-11/320-kornilova11.html>
Психологические исследования: электронный научный журнал. 2010. №3 (11).
- www.rospsy.ru – Сайт федерального общества педагогов-психологов. Нормативные документы, информация о конференциях и съездах, решениях по вопросам психологии в образовании.
- www.voppsy.ru - Сайт журнала «Вопросы психологии». Удобный поиск по разделам (дисциплинам), темам и авторам статей.
- www.Psy.Iseptember.ru – Портал издательского дома «Первое сентября», газета «Школьный психолог». Статьи - публикации документов, касающихся психологической службы образования; методические рекомендации.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекции: лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием;

Семинарские занятия: аудитории для практических и семинарских занятий с переносным, мультимедийным оборудованием;

Самостоятельная работа: аудитория для самостоятельной работы, читальный зал.

13. Методические указания по освоению дисциплины (для обучающихся):

Реферат

Реферат является формой контроля знаний студентов и представляет собой письменное выполнение определенных заданий.

Целью выполнения реферата является систематизация и углубление знаний, полученных в результате лекционных и практических занятий, самостоятельного изучения учебной и специальной литературы, а также приобретение практических навыков самостоятельного разбора деловых ситуаций.

В процессе выполнения реферата студент должен показать высокий уровень теоретической подготовки, проявить способности к проведению исследований и решению прикладных проблем, выдвигаемых практикой.

Ключевым требованием при подготовке реферата выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы,

обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых решений, четко и логично излагать свои мысли.

При подготовке реферата используется основная и дополнительная рекомендуемая литература и прочие источники, которые студент должен выбрать самостоятельно.

Обсуждение рефератов проводится на семинарском занятии. Студент выступает с кратким сообщением по теме реферата, по результатам которого в группе проводится дискуссия.

После обсуждения работа студента оценивается преподавателем.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д. Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению.

Контрольная работа.

Контрольные работы предполагается проводить в форме тестирования.

Система тестирования – универсальный инструмент определения уровня знаний студентами на всех этапах образовательного процесса, в том числе для оценки уровня остаточных знаний. Тест обладает способностью сравнивать индивидуальный уровень знания каждого студента с некими эталонами, уровень знания отражается в тестовом балле испытуемого.

Тестирование может проводиться в конце изучения каждой темы, группы тем для текущего контроля знаний или в конце курса для подготовки к итоговому экзамену (зачету).

Результаты тестирования разбираются на практическом занятии, проводится анализ ошибок, обсуждение итогов в форме дискуссии.

Самостоятельное изучение литературы

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Самостоятельное изучение литературы нацелено на:

- закрепление знаний и умений, изученных в рамках аудиторной работы;
- расширение и углубление знаний по отдельным темам;
- освоение умений самопознания и саморазвития.

Ресурсы сети Интернет содержат научные, научно-популярные и аналитические статьи, обзоры, обсуждение проблем, форумы по теме дисциплины Корпоративные информационные системы. Рекомендуются для получения актуальной информации, отражают состояние рынка информационных продуктов. Учитывая постоянные изменения информации в Интернет, рекомендуемый список следует рассматривать как основу для поиска документов по теме курса.

Литература из дополнительного списка рекомендуется для углубленного изучения материала, подготовки рефератов.

Методические указания по освоению дисциплины размещены на официальном сайте ИСГЗ isgz.ru и доступны по ссылке через раздел Сведения об образовательном учреждении (подпункт Образование, Документы, регламентирующие образовательный процесс): <http://isgz.ru/sveden/education/#docs>

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕЛЕФОННОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»**

**Перечень компетенций и индикаторов их достижения, осваиваемых в процессе
изучения дисциплины «Телефонное консультирование»**

№ п/п	Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Планирует последовательность шагов для достижения заданного результата УК-3.3. Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды
2.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на иностранном языке УК-4.2. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач УК-4.3. Создает на русском языке грамотные письменные тексты реферативного характера
3.	ПК-2. способность к групповому и индивидуальному психологическому консультированию клиентов.	ПК-2.1. Владеет знанием стандартных базовых процедур группового и индивидуального консультирования клиентов ПК-2.2. Демонстрирует умение осуществлять групповое и индивидуальное взаимодействие с клиентом(-ми) в процессе психологического консультирования
4.	ПК-5. способностью к психологическому просвещению и привлечению внимания населения к проблемам клиентов	ПК-5.1. Демонстрирует умение осуществлять просветительскую деятельность среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества ПК-5.2. Владеет навыками разработки и презентации просветительских материалов по вопросам оказания психологической помощи клиентам

2. Структура оценки показателей и критериев уровней сформированности компетенций по дисциплине. Шкала оценивания

Компетенции	Вид контроля	Форма компетентностно-ориентированного задания	Показатели и критерии оценивания	Максимальное количество баллов
УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Текущий контроль (60 баллов)	Реферат	Обозначена проблема и обоснована её актуальность, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы; Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему; Соблюдены требования к внешнему оформлению, выдержан объём; Даны правильные ответы на дополнительные вопросы	10 баллов
УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5		Эссе, выступление на семинаре	Знание и понимание теоретического материала; Умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; Объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему; Соответствует жанру проблемной научной статьи	10 баллов
УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5		Контрольная работа	Обозначена проблема и обоснована её актуальность, содержание соответствует теме. Логично изложено содержание, сформулированы выводы. Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему. Соблюдены требования к внешнему оформлению.	10 баллов
УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5		Практическая подготовка	Демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической подготовки, определяет взаимосвязи между психическими явлениями, объясняются альтернативные	30 баллов

			взгляды на рассматриваемую проблему.	
УК-3, УК-4, ПК-2, ПК-5	Промеж уточный контроль- экзамен (40 баллов)	Экзамен	Экзамен состоит из двух вопросов, на которые нужно дать развернутый ответ.	40 баллов
ИТОГО по результатам освоения дисциплины (за один семестр)				100 бал лов

Критерии оценки уровней сформированности компетенции

Уровни сформированности компетенций		
пороговый	продвинутый	Высокий
Баллы		
60-75	76-89	90-100

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ (60 баллов)

Контрольно-измерительные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и приобретенного опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины.

2.1.1 Реферат

В течение курса подразумевается написание рефератов. Тема выбирается студентом. Сдача реферата происходит в конце изучения курса.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

В целях повышения эффективности изучаемой дисциплины студент может выбрать любую тему из предложенного преподавателем списка для подготовки реферата по исследуемой проблеме. При домашней подготовке реферата студент должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность и значимость темы;
- ознакомиться с литературой и сделать ее анализ;
- собрать необходимый материал для исследования;

- провести систематизацию и анализ собранных данных;
- изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам по теме исследования;
- по результатам полученных данных сделать выводы.

Пояснительная записка по методике оценивания реферата:

Показатели и критерии оценивания реферата	Шкала оценивания реферата
Содержание соответствует теме.	2
Обоснована актуальность темы, полно и логично изложен материал, сформулированы выводы.	2
Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему	2
Продуманное краткое выступление по теме, правильные ответы на дополнительные вопросы	4
Итого	10 баллов

Примерные темы рефератов:

1. Правовые и этические аспекты деятельности служб телефона доверия.
2. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия.
3. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
4. Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")
5. Классификация проблем абонентов телефона доверия
6. Преимущества и недостатки телефонного консультирования
7. Критерии оценки эффективности работы консультанта.
8. Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: "материнской любви", "непогрешимости" и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья.
9. Индивидуальная и групповая работа по профилактике "синдрома эмоционального сгорания"
10. Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия.
11. Соконсультирование в практике работы телефона доверия.
12. Пространство телефонного диалога.
13. Соответствие языку абонента.
14. Запрещенные приемы телефонного консультирования.
15. Типичные ошибки телефонного диалога.
16. Эриксоновские техники в телефонном консультировании.
17. Анонимность и конфиденциальность как организационные и основные этические принципы телефонной помощи.
18. Техники, используемые консультантом на каждой ступени модели консультирования
19. Персональный экзистенциальный анализ
20. Особенности консультирования разных категорий граждан
21. Приемы НЛП в телефонном диалоге.

2.1.2 Эссе

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" - взвешивание. Создателем жанра эссе считается М.Монтень ("Опыты", 1580 г.). Это прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д. Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению.

Тематика эссе:

1. Принципы работы и этика телефонной помощи.
2. Особенности телефонного диалога.
3. Беседа в телефонном психологическом консультировании
4. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации
5. Проблемы профессиональной деформации
6. Профилактика профессиональной деформации психолога-консультанта
7. Специфика и трудности консультирования по телефону
8. Особенности взаимодействия «консультант-абонент»
9. Личность абонента (психологический портрет)
10. Профессиональные качества телефонного консультанта
11. Принципы работы и этика телефонной помощи.

Пояснительная записка по методике оценивания эссе:

Показатели и критерии оценивания	Шкала оценивания
Знание и понимание теоретического материала	2

Умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений	2
Объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему	2
Соответствует жанру проблемной научной статьи	2
Выступление на семинарах	2
Итого	10 баллов

3.2 Контрольные работы

Контрольная работа является одним из видов промежуточного контроля знаний студентов и является одновременно формой отчетности по одному или нескольким разделам учебной дисциплины. *Основные задачи контрольной работы:* углубление знаний по выбранной теме; развитие навыков работы с учебной и научной литературой; формирование компетенций студентов.

Контрольные работы выполняются в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса. Проверку (рецензирование) контрольных работ осуществляет преподаватель кафедры, который проводит учебные занятия по данной учебной дисциплине. Тематика контрольных работ должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития психологической науки и практики, а также периодически обновляться.

По своему содержанию контрольная работа должна представлять последовательное и развернутое изложение психологической проблемы. Раскрытие темы контрольной работы должно быть полным и носить развернутый характер. Она должна представлять собой логичный содержательный текст. Необходимо соблюдать в тексте примерно равное соотношение объема текста рассматриваемых вопросов. В конце контрольной работы приводится полный библиографический перечень использованных источников: литературы (в алфавитном порядке) и Интернет-ресурсов (после литературы). Все разделы работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязаны.

Показатели и критерии оценивания контрольной работы	Шкала оценивания контрольной работы
Содержание соответствует теме.	2
Обоснована актуальность темы.	2
Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему	3
Полно и логично изложен материал, сформулированы выводы.	3
Итого	10 баллов

Примерная тематика контрольных работ:

1. Практика первичного приема в телефонном консультировании
2. История возникновения проблемы в телефонном консультировании
3. Оценка проблем клиента в телефонном консультировании
4. Терапевтический альянс в телефонном консультировании
5. Анализ обращений клиентов в телефонном консультировании
6. Психотерапия при пограничных состояниях в телефонном консультировании
7. Психотерапия алкоголизма, наркомании и лекарственной зависимости в телефонном консультировании

8. Отличительные особенности терапевтических взаимоотношений в телефонном консультировании
9. Сущность деятельности психотерапевта в телефонном консультировании
10. Профессиональные этические кодексы и нормативы в телефонном консультировании
- 14
11. Организация психотерапевтической помощи в телефонном консультировании
12. Проблема трансфера в телефонном консультировании
13. Терапевтическое интервью в телефонном консультировании
14. Психотерапия депрессии в телефонном консультировании
15. Психотерапия суицидов в телефонном консультировании
16. История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.
17. Цели и задачи телефонного консультирования.
18. Особенности телефонной коммуникации и телефонной психотерапии
19. Причины обращения за консультацией на телефон доверия.
20. Модель обучения телефонных консультантов.
21. Проблемы профессиональной деформации и феномен «сгорания» у телефонных консультантов
22. Техники активного слушания в телефонном консультировании
23. Особенности телефонного диалога
24. Беседа в телефонном психологическом консультировании
25. Стадии консультационного процесса в телефонном консультировании
26. Технология телефонного психологического консультирования
27. Методы и техники телефонного психологического консультирования
28. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации
29. Особенности телефонного консультирования клиентов в остром горе
30. Особенности телефонного консультирования клиентов, переживших экстремальные ситуации
31. Особенности телефонного консультирования умирающих клиентов
32. Особенности телефонного консультирования зависимых клиентов
33. Особенности телефонного консультирования клиентов с игровой зависимостью
34. Основы возрастной психологии и телефонная помощь
35. Особенности телефонного консультирования при семейном конфликте
36. Особенности телефонного консультирования жертв насилия
37. Телефонное общение с душевнобольными клиентами.
38. Особенности телефонного консультирования агрессивных и манипулятивных абонентов.
39. Особенности телефонного консультирования по телефону в случае необратимой потери.
40. Особенности телефонного консультирования по телефону пожилых клиентов.
41. Особенности телефонного консультирования по телефону больных СПИДом.

1.3. Практическая подготовка

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

По курсу «Телефонное консультирование» в форме практической подготовки предусмотрено решение задач. (кейс-стади).

Примерные психологические задачи для практической подготовки

Ситуация 1. Абонентка (16 лет) звонит в истерике, плачет. Начала с того, что собирается покончить с собой, сейчас режет себя ножом. По ее словам, мать требует от нее только отличных оценок, а если их нет – ругает, унижает, может ударить. При этом мать требует от абонентки благодарности, потому что, по ее словам, абонентка очень хорошо живет. Абонентка занимается самоповреждением, а мама ей часто угрожает «сдать в дурку», из-за чего абонентке становится только тяжелее. Абонентка чувствует себя очень виноватой, так как она не соответствует ожиданиям мамы, а если папа пытается за нее вступиться, то «из-за нее» ссорятся родители. Запрос на помощь в поиске ресурсов – как дожить до совершеннолетия, чтобы освободиться от давления родителей.

Ситуация 2. Абонент (20 лет) заявил, что не может так жить и сейчас ножом вскрыл вены. По его словам, он стал жертвой буллинга в сети – от его имени другой человек выкладывает различные видео, порочащие абонента и клеветующие на него. Он уже обращался в полицию, но там его заявление не приняли, и даже родители ему не верят – верит только старшая сестра. Как сообщил абонент, вчера ему написали, мол, он должен совершить суицид, а иначе будет хуже. Так как абонент до утра не совершил суицид, утром вышел новый пост с его контактными данными, и с самого утра, по словам абонента, к нему в разные мессенджеры приходят сообщения с угрозами, оскорблениями и т.п. Абонент говорит, что больше так жить не может и не видит другого выхода, кроме суицида. Запрос на эмоциональную поддержку.

Ситуация 3. Абонентка обращается в состоянии после передозировки таблетками. Абонентка выпила 16 таблеток парацетамола. Со слов абонентки девушка, 15 лет, была очень подавлена из-за того, что ей не с кем пообщаться, мало друзей и нет возможности высказаться. Абонентка чувствует себя очень одиноко. Абонентка не видела смысла в жизни и обнаружила для себя единственный способ. Абонентка позвонила в скорую и ожидала ее приезда во время звонка психологу. В скорой ей сказали пить побольше воды. В квартире находилась только старшая сестра, родители были в отъезде. Абонентка пила воду и разговаривала с консультантом, хотела выговориться, получить поддержку.

Ситуация 4. Аня М, 14 лет. Девочка обратилась к психологу самостоятельно с жалобой на трудности общения с подругами и мальчиком. Из беседы с девочкой выяснилось, что у нее часто (иногда несколько раз в день) меняется настроение. Она часто плачет, обижается в ответ на любые изменения тона подруги, нерегулярные телефонные звонки мальчика. Эти колебания настроения продолжаются и дома, в зависимости от отношений с родителями и младшим братом, прослушанной музыки, просмотренной телепрограммы и т.д. Успеваемость в школе хорошая, но неровная, так как выполнение заданий зависит от настроения.

Задание: Что можно порекомендовать?

Ситуация 5. Абонент: на телефон доверия обратилась мать Ирины Ю., 13 лет с жалобой на нарушение поведения у дочери – поздние возвращения домой, общение с неизвестными маме друзьями. Девочка родилась своевременно, росла и развивалась нормально. В детстве легко адаптировалась к детям, коллективу, охотно посещала детский

сад с 3 лет. В школе в начальных классах успевала на отлично, теперь на «4» и «5». Постоянно участвует в различных кружках, секциях. В последнее время занимается в секции водного туризма. Мать не одобряет этого увлечения, считает, что девочка могла бы заняться чем-то более спокойным: шитьем, вязанием и т. д.

Задание: Что можно порекомендовать маме Ирины Ю.?

Ситуация 6. Абонент: на интернет сайт психологического центра обратился Игорь Ч., 15 лет, который сообщил о том, что 5 дней назад он поступил на стационарное лечение в связи с отравлением большой дозой клофелина.

Задание: Определите состояние клиента.

Ситуация 7. Абонент: Он иногда не ночует дома. Когда и бывает дома, то очень мало спит (3 – 4 часа в сутки), школу не посещает. Из дома стали пропадать деньги, вещи. Грубит, выгоняет всех из своей комнаты. В последнее время отец заметил, что мальчик сильно похудел, хотя ел даже больше обычного. Часто приходит домой в возбужденном состоянии, быстро двигается, говорит. Несколько раз заявлял матери: «Я умею взглядом передвигать предметы, останавливать машины». До последнего года мальчик регулярно посещал школу, занимался на «4» и «5», быстро уставал, жаловался на головные боли. Друзей было мало. Год назад семья переехала в другой район, и у Сергея появились какие-то «друзья», с которыми он не знакомит родителей.

Задание: Какие возможны заболевания?

Ситуация 8. На телефон доверия поступил звонок от Ани Б., которая сообщила о том, то ее одноклассница Катя В., 12 лет попала в детприемник. Доставлена с вокзала. «Путешествует» в течение последних двух лет. За это время успела побывать во многих городах страны. В ходе беседы установлено, что у нее есть оба родителя, младшая сестра. Родители относятся к Кате доброжелательно, раньше ругали за побеги, наказывали, теперь только жалеют. Когда девочка посещает школу, то успевает там удовлетворительно. Интервалы между побегими составляют 2 – 2,5 мес. В этот период девочка хорошо учится, помогает по дому. Затем, со слов Ани Б., Катя В. испытывает сильнейшую скуку, безразличие ко всему, желание убежать. Может некоторое время противостоять этому желанию, но не долго. Убегает обычно одна, без каких-либо провоцирующих событий. После «путешествия» может вернуться домой сама.

Ситуация 9. На консультацию по телефону доверия обратилась мать подростка (Андрей С., 15 лет) с жалобой на изменения в поведении сына. Он не выходит гулять на улицу (посещает только школу), практически не общается с друзьями, отрастил длинные волосы, часами смотрит на себя в зеркало, рассматривает свои старые фотографии.

Задание: В чем причины нарушений поведения подростка?

Пояснительная записка по методике оценивания практической подготовки:

Показатели и критерии оценивания	Шкала оценивания
Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической подготовки	15 баллов
Студент умеет аргументировать, обосновывать свое мнение, опираясь	15 баллов

на различные научные, методологические школы и концепции психологии развития и возрастной психологии	
Итого	30 баллов

4.1. Экзамен

Экзамен состоит из двух вопросов, на которые нужно дать развернутый ответ.

Пояснительная записка по методике оценивания экзамена:

Критерии оценивания экзамена	Шкала оценивания
Показывает хорошие знания изученного учебного материала, самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса	20
Полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса, правильно и аргументировано приводит примеры, умеет проводить сравнительный анализ	10
Показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	10
Итого:	40

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Понятие и сущность «Телефона доверия». Основные принципы работы.
2. Основные этапы проведения телефонного психоконсультирования.
3. Правила отбора и работы психологов-консультантов в службе «Теле-фон доверия».
4. Этапы психологического консультирования (пошаговая модель). Суть каждого этапа и основные характеристики.
5. Сложности в работе телефонного консультанта.
6. Эмоциональное выгорание консультантов службы «Телефона доверия» (по К. Миллера, Дж. Стифа и Б. Эллиса).
7. Метод активного слушания: определение, суть, проведение.
8. Основные приемы активного выслушивания.
9. «Колесо слушания»: определение, основные этапы проведения.
10. Метод использования репрезентативной системы клиента в разработке Д. Гриндера.
11. Метод метамоделей: определение, суть метода, правила проведения.
12. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
13. Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")
14. Понятие социально-психологической поддержки
15. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе телефонной консультации.
16. Этапы психологического консультирования (пошаговая модель).
17. Пяти-шаговая модель принятия решений, ее краткая характеристика.
18. Техники, используемые консультантом на каждой ступени. Основные правила телефонной беседы.
19. Профилактики эмоционального выгорания телефонных консультантов.

20. Культура психогигиены консультанта: предотвращение возникновения «синдрома выгорания», необходимость проработки собственного травматического опыта
21. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования.
22. Характеристика кризисных ситуаций.

Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

Для лиц с нарушением слуха возможно представление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.)

С учетом состояния здоровья дома может быть проведен просмотр учебного фильма (например, при необходимости дополнительной звукоусиливающей аппаратуры (наушники)). В таком случае студент предоставляет письменный анализ, соответствующий предъявляемым требованиям.

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете или экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья, часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). При невозможности посещения лекционных занятий студент может воспользоваться кратким конспектом лекций или иной литературой, рекомендованной преподавателем и доступной для студента.

При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное

практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстративного материала, схем, графиков, расчетов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости, процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype).

