

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

«Утверждаю»
Проректор по учебно-методической работе
_____ Устименко Ю.А.
«23 » июня 2022г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.01.01 Организация экстренной психолого-педагогической помощи
и работа телефона доверия

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) Психология и социальная педагогика

Форма обучения – очная

Курс – 4

Семестр – 8

Всего зачетных единиц – 2; часов – 72

Форма отчетности: зачет – 8 семестр

Программу разработал

Кандидат психологических наук, доцент И.В. Кузнецова

Одобрена на заседании кафедры

«09» июня 2022 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой _____ С.О. Авчинникова

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Организация экстренной психолого-педагогической помощи и работа телефона доверия относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, является дисциплиной по выбору. Курс направлен на формирование у студентов системы знаний и умений, необходимых для оказания экстренной помощи в кризисной ситуации и для проведения консультирования на телефоне доверия. Изучение предмета «Организация экстренной психолого-педагогической помощи и работа телефона доверия» требует знания предшествующих дисциплин: «Психология», «Педагогика», «Социально-педагогическое консультирование», «Основы психоконсультирования и психокоррекции». Освоение данной дисциплины может потребоваться для выполнения выпускной квалификационной работы

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-1. Способен организовывать и обеспечивать социально-педагогическую поддержку обучающихся в процессе социализации	Знать: нормативные правовые акты в области защиты прав ребенка, включая международные; нормативные правовые акты Российской Федерации в области образования, воспитания, социальной работы с детьми и молодежью; методики и технологии социально-педагогической диагностики, изучения ситуаций жизнедеятельности обучающихся, выявления их потребностей; подходы, формы и методы социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе образования; способы обеспечения реализации и защиты прав обучающихся в процессе образования технологии социально-педагогической поддержки детей и молодежи в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении; формы и методы консультирования педагогов, родителей (законных представителей) и обучающихся по вопросам реализации прав обучающихся; способы обеспечения реализации и защиты прав обучающихся в процессе образования; основы социально-педагогической деятельности по адаптации и реабилитации обучающихся в учреждениях образования и социальной защиты; технологии педагогической поддержки обучающихся в проектировании индивидуального образовательного маршрута; особенности детей, проявляющих девиантное поведение, имеющих различные формы зависимостей, педагогические технологии социальной реабилитации обучающихся, имеющих проявления девиантного

	<p>поведения; социально-педагогический потенциал различных институтов социализации, формы социального партнерства институтов социализации в целях позитивной социализации обучающихся.</p> <p>Уметь: разрабатывать меры по социально-педагогической поддержке и сопровождению обучающихся в трудной жизненной ситуации, по профилактике социальных девиаций среди обучающихся; планировать совместную деятельность с институтами социализации в целях обеспечения позитивной социализации обучающихся; координировать совместную деятельность с социальными институтами по социально-педагогической поддержке обучающихся; реализовывать мероприятия по социально-педагогической поддержке обучающихся из числа детей с ОВЗ, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, учащихся с девиантным поведением; применять технологии педагогической поддержки социальных инициатив обучающихся; проводить мероприятия по адресной социально-педагогической поддержке обучающихся, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с учетом специфики их социальных проблем; проводить мероприятия по формированию безопасной информационной среды.</p> <p>Владеть: методиками и технологиями изучения ситуаций жизнедеятельности обучающихся для выявления их потребностей и организации социально-педагогической поддержки и сопровождения обучающихся в процессе социализации; методиками и технологиями социально-педагогического исследования; основами проектирования программ.; методиками и технологиями профилактики социальных девиаций, работы с детьми и семьями группы социального риска; методами контроля и анализа результатов реализации программ и мероприятий по социально-педагогической поддержке обучающихся; навыками консультирование педагогов, родителей (законных представителей) и различных категорий детей, по вопросам реализации прав обучающихся в процессе образования.</p>
<p>ПК-2. Способен осуществлять</p>	<p>Знать: организационные и методические аспекты социально-педагогического сопровождения и</p>

<p>организационно-методическое обеспечение социально-педагогической поддержки обучающихся</p>	<p>поддержки, инклюзивного образования, психоконсультационной и психокоррекционной работы, оказания экстренной социально-психологической помощи и проведения медико-психолого-педагогической экспертизы обучающихся.</p> <p>Уметь: разрабатывать и использовать организационно-методическое обеспечение инклюзивных практик, исследовательской деятельности, психоконсультационной и психокоррекционной работы в процессе социально-педагогической поддержки обучающихся; решать возникающие в процессе социально-педагогической поддержки обучающихся профессиональные задачи, проблемы развития подросткового и юношеского возраста; применять методические рекомендации по результатам проведенной медико-психолого-педагогической экспертизы обучающихся и при оказании экстренной им экстренной психолого-педагогической помощи</p> <p>Владеть: методическим инструментарием для обеспечения социально-педагогической поддержки обучающихся</p>
---	--

3. Содержание дисциплины

Система экстренной психологической помощи в образовательной среде. Модель организации Службы неотложной психологической помощи. Направление выездной работы. Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации. Направление дистанционной психологической помощи

Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях. Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях. Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций

Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации.

Основные организационные и методологические принципы оказания экстренной психологической помощи по телефону доверия. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД. Требования к телефонным консультантом: личностные профессионально важные качества. Мифы о консультантах и абонентах. Границы компетентности психолога-консультанта и работа со смежными специалистами. Отличительные особенности телефонного консультирования. История возникновения телефонного консультирования в

России и за рубежом. Модели телефонов доверия. Основные типы телефонных звонков на ТД. Проблематика обращений

Приемы и методы психологического телефонного консультирования. Документация консультанта телефона доверия

Социально-психологические характеристики обращений и обращающихся за помощью на ТД. Специфика консультирования детей и подростков. Телефонное консультирование по семейным проблемам. Консультирование абонентов с суицидальным поведением. Консультирование абонентов с аддиктивным поведением. Консультирование в ситуации кибербуллинга. Консультирование абонентов по признакам жестокого обращения и насилия

Консультирование абонентов по проблемам полового созревания и сексуальной компетенции.

Отношения собеседников со службой телефона доверия. Розыгрыши.

"Синдром эмоционального сгорания" телефонных консультантов. Превенция синдрома эмоционального сгорания и хронической усталости методами арт-терапии.

2. Тематический план

№	Название темы, раздела	Общее кол-во	Количество часов на аудиторную работу		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1	Система экстренной психологической помощи в образовательной среде	12	2	4	6
2	Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях	10	2	2	6
3	Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации	12	2	4	6
4	Основные организационные и методологические принципы оказания экстренной психологической помощи по телефону доверия	8	2	2	4
5	Приемы и методы психологического телефонного консультирования	12	4	4	4
6	Социально-психологические характеристики обращений и обращающихся за помощью	18	4	8	6

	на ТД				
	Всего часов	72	16	24	32

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Лекция 1. Система экстренной психологической помощи в образовательной среде.

Общая схема организации экстренной психологической помощи в образовательной среде.

Модель организации Службы неотложной психологической помощи.

Направление выездной работы.

Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации.

Направление дистанционной психологической помощи

Лекция 2. Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях

Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях.

Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций

Лекция 3. Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации

Алгоритм действий специалистов образовательной организации.

Алгоритм действия специалистов СНПП.

Посткризисное психологическое сопровождение специалистами.

Дистанционное консультирование. Экология профессиональной деятельности специалистов СНПП.

Лекция 4. Основные организационные и методологические принципы оказания экстренной психологической помощи по телефону доверия

Телефон доверия – основа службы экстренной психологической помощи

Анализ обращений в службу ТД. Единый кодификатор. Феномен “выгорания” в деятельности консультантов телефонов доверия.

Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД.

Требования к телефонным консультантом: личностные профессионально важные качества. Мифы о консультантах и абонентах.

Границы компетентности психолога-консультанта и работа со смежными специалистами.

Отличительные особенности телефонного консультирования

История возникновения телефонного консультирования в России и за рубежом.
Модели телефонов доверия. Основные типы телефонных звонков на ТД.
Проблематика обращений

Лекция 5. Приемы и методы психологического телефонного консультирования.

Активное слушание. Основные приемы активного выслушивания.

Язык телефонного диалога. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения

Этапы консультирования, основные правила, 5-шаговая модель интервью.

Запрещенные приемы телефонного консультирования

Типы телефонных диалогов (завершенные и незавершенные). Этапы телефонного диалога (введение, исследование чувств и проблем абонента, исследование альтернатив и решений, завершение). Вопросы телефонного диалога.

Психотехники в телефонном консультировании

Молчание в диалоге. Пространство телефонного диалога. Соответствие языку абонента. Типичные ошибки телефонного диалога.

Заполнение карты приема и фиксация процесса консультирования.

Лекция 6. Социально-психологические характеристики обращений и обращающихся за помощью на ТД

Телефонное консультирование определенных абонентов. Ориентированное на возраст консультирование по телефону.

Специфика консультирования детей и подростков

Телефонное консультирование по семейным проблемам

Консультирование абонентов с суицидальным поведением

Консультирование абонентов с аддиктивным поведением, созависимость

Консультирование абонентов по признакам жестокого обращения и насилия

Консультирование абонентов по проблемам полового созревания и сексуальной компетенции

Особенности консультирования "зависающих", агрессивных абонентов.

Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам

Телефонное консультирование по экзистенциальным проблемам

Консультирование абонентов по вопросам отношений, дружбы и любви

Отношения собеседников со службой телефона доверия. Розыгрыши.

"Синдром эмоционального сгорания" телефонных консультантов. Профилактика синдрома эмоционального сгорания и хронической усталости методами арт-терапии.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Занятие 1. Система экстренной психологической помощи в образовательной среде.

1. Цели, задачи, содержание экстренной психологической помощи в образовательной среде.
2. Характеристика этапов деятельности службы Неотложной Психологической Помощи
3. Индивидуальные формы реагирования, возникающие в ходе переживания кризисной ситуации у детей разного возраста.
4. Посткризисное сопровождение специалистами образовательной организации

Занятие 2. Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях

1. Цели и задачи специалистов психологической службы при оказании экстренной психологической помощи в режиме чрезвычайной ситуации
2. Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях.
3. Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций

Занятие 3. Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации.

1. Типы возможных кризисных ситуаций у обучающихся.
2. Содержание этапов антикризисного плана
3. Функции специалистов образовательной организации в кризисной ситуации.
4. Алгоритм действий администрации образовательной организации в кризисной ситуации.
5. Алгоритм действий классного руководителя в кризисной ситуации
6. Алгоритм действий педагога-психолога в кризисной ситуации.
7. Алгоритм действий социального педагога в кризисной ситуации
8. Общий алгоритм действий специалистов образовательной организации в кризисной ситуации
9. Алгоритм действий педагогического коллектива в случае выявления обучающегося, находящегося в сложном эмоциональном состоянии

Занятие 4. Основные организационные и методологические принципы оказания экстренной психологической помощи по телефону доверия

1. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД.
2. Требования к телефонным консультантам: личностные профессионально важные качества.
3. Отличительные особенности телефонного консультирования
4. Модели телефонов доверия.

Занятие 5. Приемы и методы психологического телефонного консультирования

1. Отработка приемов и методов психологического телефонного консультирования:

активное слушание, языковые клише телефонного диалога, психотехники 5-ти этапов, различные типы вопросов, молчание.

2. Заполнение карты приема и фиксация процесса консультирования.

Занятие 6. Социально-психологические характеристики обращений и обращающихся за помощью на ТД

1. Специфика консультирования детей и подростков

2. Составление алгоритмов:

Консультирование по семейным проблемам

Консультирование абонентов с суицидальным поведением

Консультирование абонентов с аддиктивным поведением, созависимость

Консультирование абонентов по признакам жестокого обращения и насилия

Консультирование абонентов по проблемам полового созревания и сексуальной компетенции

Особенности консультирования "зависающих", агрессивных абонентов.

Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам

Телефонное консультирование по экзистенциальным проблемам

Консультирование абонентов по вопросам отношений, дружбы и любви

Самостоятельная работа

Тема 1. Система экстренной психологической помощи в образовательной среде.

1. Заполните таблицу «Классификация видов психолого-педагогической помощи, входящих в систему экстренной психологической помощи в образовательной среде»

Признак	Форма психологической помощи		
	Экстренная	Неотложная	Посткризисная
Угроза жизни и здоровью			
Основание оказания помощи			
Временной интервал			

2. Нарисуйте схему «Система экстренной психологической помощи в образовательной среде (СЭППОС)»

3. Заполните таблицу «Включенность функциональных звеньев системы экстренной психологической помощи в образовательной среде в зависимости от статуса кризисного события»

Типы кризисных событий	Кризисная ситуация (КС)	Чрезвычайная ситуация (ЧС)
Виды психологической помощи		
Кто оказывает первично помощь		

Кто может оказывать помощь в дальнейшем		
---	--	--

Тема 2. Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях

1. Заполните таблицу «Типологии чрезвычайных ситуаций»

Классификационный признак	Разновидности ЧС
По характеру источников возникновения	
По сфере возникновения	
По масштабу и размеру ущерба	
По степени внезапности	
По причине возникновения	
По скорости распространения	
По продолжительности действия	
По ведомственной принадлежности	

2. Распределите действия на две группы: а) Специалисты службы СНПП; б) Специалисты образовательной организации

- ведут структурированное наблюдение за обучающимися, приступившими к привычному режиму обучения после чрезвычайной ситуации;
- информируют участников образовательного процесса о возможностях получения квалифицированной психологической помощи.
- на базе образовательной организации в формате консультативного пункта специалистов СНПП оказывают неотложную психологическую помощь в случае значительного количества запросов родителей (законных представителей) обучающихся
- принимают дополнительные меры по информированию о возможностях получения квалифицированной психологической помощи (телефоны доверия, онлайн-чат, очная консультация, в том числе специалистами СНПП)
- своевременно информируют родителей (законных представителей) о необходимости обратить внимание на эмоциональное состояние обучающегося при выявлении большого количества признаков эмоционального неблагополучия и рекомендуют обратиться за психологической помощью
- на базе Службы Неотложной Психологической Помощи оказывают неотложную психологическую помощь по запросу родителей (законных представителей) обучающихся;

Тема 3. Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации.

1. Заполните таблицу «Содержание этапов антикризисного плана»

Этап	Какие действия выполняются
Подготовительный	
Информационно-уточняющий	
Непосредственное планирование	
Практический	
Аналитический	
Посткризисное сопровождение	

2. Ознакомьтесь с примерной структурой индивидуальной консультации в кризисной ситуации:

Представление. Специалист СНПП называет свои фамилию, имя и отчество, даже если знаком с данным участником образовательного процесса. Уточняет какое обращение на «ты», или на «вы» будет удобнее. Уточняет комфортность условий для консультирования (помещение, состав участников, дистанция). Специалист СНПП может задавать следующие вопросы:

- ✓ О чем бы хотели поговорить?
- ✓ Хотели бы что-то обсудить или что-то узнать у меня?
- ✓ Может быть, хотите получить ответы на какие-то вопросы?
- ✓ Что сейчас хочется сделать?
- ✓ Какие чувства испытываете (право на чувства)?
- ✓ Есть ли взрослые люди, с которыми можете поговорить, поделиться?
- ✓ Что можно сделать, чтобы появились силы пережить происходящее?
- ✓ Что я могу сделать для Вас?
- ✓ Что Вы собираетесь сделать, чтобы себя поддержать, после того как закончиться консультация?
- ✓ Есть ли еще какие-то вопросы, которые хотелось бы задать?
- ✓ Что в нашей беседе показалось самым важным?
- ✓ Какие мысли останутся после нашей беседы?
- ✓ Мы все обсудили?

Информирование о вариантах получения психологической помощи, при необходимости.

По аналогии составьте примерную структуру групповой расширенной профилактической беседы.

Тема 4. Основные организационные и методологические принципы оказания экстренной психологической помощи по телефону доверия

1. Приведите примеры, иллюстрирующие соблюдение или несоблюдение принципов консультирования по телефону (3-5 примеров)
2. Составьте должностную инструкцию телефонного консультанта телефона доверия для детей и подростков.

Тема 5. Приемы и методы психологического телефонного консультирования

Опишите, как должен поступить консультант телефона доверия в следующих ситуациях:

1. Разговоры со звонящим стали регулярными
2. Звонящий сообщает о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей.
3. Звонящий просит консультанта поговорить с третьим лицом
4. Звонящий, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с телефонным консультантом — это единственное, что может ему помочь.
5. Позвонивший сам сообщает об имеющемся у него заболевании или признаки душевного расстройства настолько явные, что не вызывают сомнений.
6. Звонящий просит предоставить ему возможность разговора со священнослужителем
7. Звонящий, услышав «Здравствуйте, Телефон доверия», вешает трубку.
8. Звонящий просто молчит и дышит в трубку.

Тема 6. Социально-психологические характеристики обращений и обращающихся за помощью на ТД.

Подготовьте сообщения

Экстренная психолого-педагогическая помощь при острой реакции на стресс.

Помощь при страхе.

Помощь при тревоге. Помощь при плаче.

Помощь при истерике.

Помощь при апатии.

Помощь при чувстве вины или стыда.

Помощь при двигательном возбуждении. Помощь при нервной дрожи.

Помощь при гневe, злости, агрессии

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Оценочными средствами при текущей аттестации являются вопросы, выносимые на обсуждение, решение практических задач, заполнение таблиц, обсуждение докладов, работа в группе по составлению алгоритмов действий консультанта в различных профессиональных ситуациях. Примеры соответствующих оценочных средств приведены в тематике самостоятельной работы

Ответ на занятия оценивается по критериям:

отлично – студент свободно владеет материалом, отвечает на вопросы аудитории, раскрывает сущность проблемы во взаимосвязи с изучаемой темой,

показывает значение исследуемого вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности;

хорошо – студент логично и во взаимосвязи с изучаемой темой излагает материал, но дает недостаточно полные ответы и пояснения на вопросы аудитории;

удовлетворительно – студент излагает материал посредством чтения, затрудняется построить свой ответ в логической взаимосвязи с уже высказанными суждениями. пояснить значение рассмотренной проблемы для профессиональной деятельности;

неудовлетворительно – студент не справился с анализом необходимого для раскрытия темы материала, представил материал не освещающий проблему.

Сообщение или доклад на занятии оцениваются следующим образом:

«отлично» – студент свободно владеет материалом, отвечает на вопросы аудитории, раскрывает сущность проблемы во взаимосвязи с изучаемой темой, показывает значение исследуемого вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности;

«хорошо» – студент логично и во взаимосвязи с изучаемой темой излагает материал, но дает недостаточно полные ответы и пояснения на вопросы аудитории;

«удовлетворительно» – студент излагает материал посредством чтения, затрудняется построить свой ответ в логической взаимосвязи с уже высказанными суждениями. пояснить значение рассмотренной проблемы для профессиональной деятельности;

«неудовлетворительно» – студент не справился с анализом необходимого для раскрытия темы материала, представил материал не освещающий проблему.

При заполнении таблиц следует придерживаться критериев: полнота содержания (заполнение всех полей), фактическая точность, смысловое соответствие (раскрывает заданный параметр таблицы). Несоответствие любому критерию снижает оценку на 1 балл.

На «отлично» оценивается таблица при точном заполнении всех полей в соответствии с обозначенной рубрикой.

На «хорошо» оценивается таблица при неполном заполнении всех рубрик (не более 2 пропусков), или при наличии не более двух фактических ошибок или неточностей в содержании.

На «удовлетворительно» оценивается таблица, если имеется более 3-х незаполненных полей, или присутствуют 3-4 неверно заполненных раздела.

На «неудовлетворительно» оценивается заполнение таблицы, содержащее более половины неверно заполненных или незаполненных полей.

Оценивание решения ситуационных задач и мини-кейсов осуществляется следующим образом:

задача считается решенной на *отлично*, если учтены все особенности представленной ситуации, предложено оптимальное психолого-педагогическое решение и возможные альтернативные варианты с учетом имеющихся методических рекомендаций и должностных инструкций;

задача считается решенной на *хорошо*, если предложено решение профессиональной проблемы, опирающееся на существующие методики, требования, этические нормы;

задача считается решенной на *удовлетворительно*, если предложен допустимый, но не рациональный способ решения проблемы ;

задача считается решенной на *неудовлетворительно*, если, вследствие предложенных профессиональных действий, нарушаются принципы, этические нормы, должностные инструкции.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета. Он выставляется автоматически, если по всем темам курса студент имеет положительную оценку. В случае пропуска занятий или их освоение с оценкой неудовлетворительно, зачет сдается в форме собеседования.

Вопросы для зачета

- 1.Общая схема организации экстренной психологической помощи в образовательной среде.
- 2.Модель организации Службы неотложной психологической помощи.
- 3.Направление выездной работы.
- 4.Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации.
- 5.Направление дистанционной психологической помощи
- 6.Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях.
- 7.Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций
- 8.Алгоритм действий специалистов образовательной организации.
- 9.Алгоритм действия специалистов СНПП.
- 10.Посткризисное психологическое сопровождение специалистами.
- 11.Дистанционное консультирование.
- 12.Анализ обращений в службу ТД. Единый кодификатор.
- 13.Основные принципы работы и этика телефонной помощи.
14. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД.
- 15.Требования к телефонным консультантам: личностные профессионально важные качества.
- 16.Границы компетентности психолога-консультанта и работа со смежными специалистами.
- 17.Отличительные особенности телефонного консультирования
- 18.История возникновения телефонного консультирования в России и за рубежом.
- 19.Модели телефонов доверия.
- 20.Основные типы телефонных звонков на ТД.
- 21.Проблематика обращений
- 22.Активное слушание. Основные приемы активного выслушивания.

23. Язык телефонного диалога. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения
24. Этапы консультирования, основные правила, 5-шаговая модель интервью.
25. Запрещенные приемы телефонного консультирования
26. Психотехники в телефонном консультировании
27. Молчание в диалоге. Пространство телефонного диалога. Соответствие языку абонента.
28. Заполнение карты приема и фиксация процесса консультирования.
29. Ориентированное на возраст консультирование по телефону.
30. Специфика консультирования детей и подростков
31. Телефонное консультирование по семейным проблемам
32. Консультирование абонентов с суицидальным поведением
33. Консультирование абонентов с аддиктивным поведением, созависимость
34. Консультирование абонентов по признакам жестокого обращения и насилия
35. Консультирование абонентов по проблемам полового созревания и сексуальной компетенции
36. Особенности консультирования "зависающих", агрессивных абонентов.
37. Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам
38. Телефонное консультирование по экзистенциальным проблемам
39. Консультирование абонентов по вопросам отношений, дружбы и любви
40. "Синдром эмоционального сгорания" телефонных консультантов. Профилактика синдрома эмоционального сгорания.

Критерии оценивания

Оценка "*зачтено*" ставится, если студент дает полный ответ на два вопроса.

Оценка "*не зачтено*" ставится, если студент допускает большое количество ошибок при ответе на два предложенных вопроса, не способен существенно откорректировать свой ответ даже после получения наводящих вопросов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

Шарапов, А. О. Экстренная психологическая помощь : учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11584-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495887>

Смолова, Л. В. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491789>

7.2. Дополнительная литература

1. Быков, А. В. Психологическая служба в учреждениях социально-педагогической поддержки детей и подростков : учебное пособие для вузов / А. В. Быков, Т. И. Шульга. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13471-1. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497406>

2.Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога в 2 ч. Часть 1. Система работы психолога с детьми разного возраста : практическое пособие / Е. И. Рогов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-04419-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488665>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. URL: <https://www.biblio-online.ru/>

2. <http://fatpoint.ru/> - образовательный портал

3. <http://ethology.ru/> - образовательный портал

4. www.gnpbu.ru – Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского Российской академии образования (ГНПБ РАО).

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.406, корпус 3): стандартная учебная мебель (30 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: компьютерный класс (каб. 507, корпус 3) с выходом в сеть Интернет (15 компьютеров): компьютерный студенческий стол – 15 шт., компьютерный стол для преподавателя – 1 шт., монитор Acer – 16 шт., системный блок Kraftway – 16 шт., принтер Canon – 1 шт., проектор InFocus – 1 шт., интерактивная доска сенсорная SMART Board– 1 шт., стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

9. Программное обеспечение

Лицензионное программное обеспечение

Dr.Web Server/Desktop Security Suite, Лицензия EE4E-QN5S-6FG2-N76B, ежегодное обновление

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, ежегодное обновление.

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6151216081242, ежегодное обновление.

Электронные библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ», Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление.

СДО Русский Moodle 3KL Norm с техническим обслуживанием, Акт на передачу прав №УТДЮ0001785 от 06.12.2016, ежегодное обновление.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБМ «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022