Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.10.2026 15:36:32
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

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

Кафедра общей психологии

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической деятельности
_____Ю.А. Устименко
«25» декабря 2025 г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.01.ДВ.02.01 Телефон доверия в системе психологического консультирования

Направление подготовки: **37.04.01 Психология**
Направленность (профиль): Психологическое консультирование

Форма обучения – очно-заочная
Курс – 2
Семестр – 4
Всего зачетных единиц – 3, часов – 108
Форма отчетности: зачет – 4 семестр

Программу разработал:
Кандидат психологических наук, доцент Терещенко В.В.

Одобрена на заседании кафедры
«19» ноября 2025 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой Кузьмина К.Е.

Смоленск
2025

1. Место дисциплины в структуре ОП

Учебная дисциплина Б1.В.01.ДВ.02.01 Телефон доверия в системе психологического консультирования входит в модуль дисциплин по выбору по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) «Психологическое консультирование» и осваивается студентами в соответствии с учебным планом на 2 курсе в 4 семестре.

Освоение данной дисциплины необходимо для изучения дисциплин: Интегративный подход в психологическом консультировании, Основы психологического консультирования, Психологическое консультирование разных возрастных групп и др.

В ходе изучения дисциплины Б1.В.01.ДВ.02.01 Телефон доверия в системе психологического консультирования последовательно и целостно рассматривается методология психодиагностической и .экспертной деятельности практического психолога – необходимый объем знаний и практических навыков, который поможет студенту, обучающемуся по направлению 37.04.01 Психология успешно пройти учебную и производственную практики.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения *(в соответствии с разделом 7 общей характеристики ОП ВО)*
ПК-1. Способен к оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам, а также к подготовке и координации работы межведомственных групп по оказанию психологической помощи	**Знать**: особенности функционирования психики в норме и патологии; механизмы возникновения кризисных состояний, эмоциональных, поведенческих, посттравматических расстройств; направления, технологии и методы психологической помощи; порядок взаимодействия межведомственных групп по оказанию психологической помощи и этику общения с лицами, нуждающимися в психологической помощи. **Уметь**: использовать приемы и технологии диагностики и психологической коррекции кризисных состояний, эмоциональных, поведенческих, посттравматических расстройств и нарушений психической деятельности с целью оказания психологической помощи отдельным лицам и социальным группам; разрабатывать совместно со специалистами междисциплинарного профиля программы оказания комплексной психологической помощи отдельным лицам и социальным группам на основе межведомственного взаимодействия; проводить психологическую оценку эффективности деятельности специалистов по предоставлению психологической помощи в ходе межведомственного взаимодействия. **Владеть:** навыками диагностики и психологической коррекции кризисных состояний, эмоциональных, поведенческих, посттравматических расстройств с целью оказания психологической помощи отдельным лицам и социальным группам; методами организации предоставления и управления предоставлением психологической помощи в ходе подготовки и координации работы межведомственных групп.

ПК-2. Способен оказывать консультативную психологическую помощь населению и трудовым коллективам.	**Знать**: основные научные направления, теории, технологии и методы психологической консультативной помощи, подходы и технологии комплексной работы с психологическими проблемами в рамках психологического консультирования населения и трудовых коллективов. **Уметь**: разрабатывать и реализовывать соответствующую комплексную(-ые) программу(-мы) консультативной психологической помощи; анализировать и корректировать программы мероприятий по оказанию консультативной психологической помощи гражданам и трудовым коллективам в соответствии с промежуточными результатами; составлять рекомендации в соответствии с целями психологического консультирования и запросами граждан, обратившихся за консультативной психологической помощью, и трудовых коллективов. **Владеть**: приемами и методами анализа психологической проблемы, лежащей в основе запроса клиента(-ов); навыками оказания консультативной психологической помощи гражданам и трудовым коллективам в соответствии с содержанием их психологических проблем и целями психологического консультирования.
ПК-3 Способен осуществлять психологическое консультирование отдельных лиц и социальных групп по проблемам, связанным с переживанием трудных жизненных ситуаций, в том числе экстремальных / чрезвычайных ситуаций.	**Знать:** закономерности и специфику психического функционирования человека, группы в условиях переживания трудных жизненных ситуаций, в том числе экстремальных / чрезвычайных ситуаций, формы и методы психологического консультирования лиц, переживающих трудную жизненную ситуацию, в том числе экстремальную / чрезвычайную ситуацию. **Уметь:** применять на практике совокупность приемов и методов психологического консультирования лиц (социальных групп), переживающих трудную жизненную ситуацию, в том числе экстремальную / чрезвычайную ситуацию, для комплексного воздействия на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сфер личности, самосознания, психомоторики, функциональных состояний, личностных черт с целью гармонизации психического состояния человека и социально-психологических процессов и явлений в группе. **Владеть:** приемами и методами психологического консультирования лиц (социальных групп), переживающих трудную жизненную ситуацию, в том числе экстремальную / чрезвычайную ситуацию.

3. Содержание дисциплины

История развития служб телефонной помощи. Теоретические и морально этические основы. Исторический экскурс в развитие служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи. Профессионально значимые качества при подборе консультантов «Телефона доверия». Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задачи экстренного психологического консультирования. Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия. Изменения последовательности и числа этапов в основной схеме консультирования: причины, следствия, оценка эффективности. Этапы и техники консультирования установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме. Факторы кризиса. Различные схемы и этапы протекания кризиса, особенности каждой фазы, Принципы кризисной интервенции. Фокусировка. Модель решения проблемы. Используемые техники. Краткая медицинская справка о психофармпрепаратах. Работа с клиентами на телефоне доверия с суицидальным поведением. Исследование чувств и мотивов суицидента. Аутоагрессивное поведение: статистические данные, причины и следствия, специфика. Факты и мифы о суициде. Факторы риска и характерные черты суицидентов. Ключи к суициду: вербальный, бихевиоральный, ситуационный, и т. д. Оценка риска суицида: некоторые способы и различные шкалы. Интервенция при суициде: схемы и используемые техники. Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве. Обсуждение суицидального плана, намерений, попыток, способа взаимодействия с абонентом. Специфические проблемы в телефонном консультировании. Консультирование агрессивных и манипулятивных клиентов. Тактика работы с клиентами, пережившими экстремальные ситуации. Консультирование клиентов с аддикциями. Телефонное консультирование детей и подростков. «Синдром сгорания» у специалистов службы телефонного консультирования, пути его профилактики и преодоления. Супервизия на «Телефоне Доверия»: особенности, основные принципы, методы, формы, цели и задачи. Группы поддержки и психокоррекционные группы для консультантов. Поиск границ, направленных на исследование рефлексии консультантов в процессе консультирования.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Общая теория телефонного консультирования. Теоретические принципы современных психологических направлений. История возникновения и развития телефонной помощи населению. Современные представления о целях консультирования.	18	2	4	12
2	Задачи телефонного консультирования. Понимание целей телефонного консультирования в различных теоретических направлениях. Преимущества телефонной помощи.	18	2	4	12
3	Процесс телефонного консультирования, его содержание и этапы.	18	2	4	12

4	Основные приемы и техники, применяемые психологом-консультантом на телефоне доверия.	18	2	4	12
5	Специальные проблемы телефонного консультирования.	18	2	4	12
6	Специальные проблемы телефонного консультирования.	14	2	4	8
	Подготовка к зачету	4			4
	ИТОГО	**108**	**12**	**24**	**72**

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Тема 1. История развития служб телефонной помощи. Теоретические и морально этические основы. (Лекция 2 часа) Исторический экскурс в развитие служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи. Профессионально значимые качества при подборе консультантов «Телефона доверия». Анализ некоторых аспектов телефонного консультирования.

Тема 2. Задачи телефонного консультирования. Понимание целей телефонного консультирования в различных теоретических направлениях. Преимущества телефонной помощи.

(Лекция 2 часа) Эмпатия, установление эмпатического контакта, эмпатическое слушание, как основа и залог успешного консультирования. Рефлексия и активное выслушивание; методы взаимодействия и техники. Вопросы, помогающие и мешающие звонящему - разбор ситуаций. Колесо слушания и комментарии к нему. Неадекватные обращения.

Тема 3. Процесс телефонного консультирования, его содержание и этапы.

(Лекция 2 часа)

Задачи консультирования, которые должны быть решены к началу этапа поиска возможностей, и виды взаимодействия с абонентом на этом этапе. Фаза принятия решения: колебание актуальности проблемы, рефлексия, безоценочность и подбадривание, конфронтация и ее виды, круговая схема консультирования. Фаза резюме: формулировка итогов, обсуждение плана. Завершение разговора.

Тема 4. Основные приемы и техники, применяемые психологом-консультантом на телефоне доверия.

(Лекция 2 часа)

Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия. Изменения последовательности и числа этапов в основной схеме консультирования: причины, следствия, оценка эффективности. Заключение “контракта”.

Тема 5,6. Специальные проблемы телефонного консультирования

(Лекции 4 часа)

Факторы кризиса. Различные схемы и этапы протекания кризиса, особенности каждой фазы, Принципы кризисной интервенции. Фокусировка. Модель решения проблемы.

Используемые техники. Задачи и способы консультирования депрессивных абонентов. Горе, стадии горя, и возможные взаимодействия на каждой из них. Виды потерь. Суицидальный риск депрессивных абонентов и абонентов в состоянии горя. Интервенция при суициде: схемы и используемые техники. Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве. Обсуждение суицидального плана, намерений, попыток, способа взаимодействия с абонентом. Консультирование агрессивных и манипулятивных клиентов. Тактика работы с клиентами, пережившими экстремальные ситуации. Консультирование клиентов с аддикциями. Телефонное консультирование детей и подростков.

Занятия семинарского типа

Занятие 1-2

Тема: «Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки»

Вопросы для обсуждения

1.История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи за рубежом.
2. Службы телефонов доверия в России.
3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД.
4. Анализ обращений в службу ТД. Единый кодификатор.
5. Отличительные особенности телефонного консультирования. Практика супервизии в телефонном консультировании.

Задания

1. Подготовить эссе по теме в контексте современного подхода к истории возникновения и развитию телефонной помощи населению, а также современным представления о целях консультирования, используя литературу из списка.

Занятие 3-4

Тема: «Психотехнические аспекты телефонного консультирования»

Вопросы для обсуждения

1. Определение понятия «активное слушание» (общая характеристика)
2.Раскрыть основные приемы активного выслушивания.
3. Распространенные ошибки консультантов в фазе активного слушания.
4. Типы телефонных диалогов (завершенные и незавершенные).
5. Этапы телефонного диалога (введение, исследование чувств и проблем абонента, исследование альтернатив и решений, завершение). Вопросы телефонного диалога.
6. Молчание в диалоге. Пространство телефонного диалога. Соответствие языку абонента.
7. Запрещенные приемы телефонного консультирования. Типичные ошибки телефонного диалога.

Задания

1. Проанализировать портрет психолога–консультанта службы «Телефон доверия». Диагностика навыков активного слушателя. Определение личностных качеств партнера.

2. Этический аспект работы в службе доверия.
Раскрыть сущность основных правил и принципов деятельности психолога-консультанта службы «Телефон доверия».

Занятие 5-8
Тема: «Консультативная деятельность психолога телефона доверия»

Вопросы для обсуждения

1.Задачи и способы консультирования депрессивных абонентов.
2. Интервенция при суициде: схемы и используемые техники. Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве. Обсуждение суицидального плана, намерений, попыток, способа с абонентом.
3. Консультирование агрессивных и манипулятивных клиентов.
4. Тактика работы с клиентами, пережившими экстремальные ситуации. 5.Консультирование клиентов с аддикциями.
6. Сексуальные проблемы в телефонном консультировании.
7. Телефонное консультирование детей и подростков.
8.Социально-психологические особенности постоянных абонентов.
9. Телефонное общение с душевнобольными.

Задания

Задание 1. Ведение документации в службе «Телефон доверия».

Заполнение журналов, составление отчетов, классификация и кодирование проблем абонентов.

Задание 2. Техники работы в телефонном консультировании. Навыки активного слушания (отработка основных приемов данной техники). Присоединение, эхолирование, отражение и обобщение (отработка приема отражения чувств клиента).

Занятие 9-10

Тема: «Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам»

Вопросы для обсуждения

1. Телефонное консультирование абонентов в связи с тяжелой болезнью и умиранием.
2.Психология и консультирование жертв сексуального насилия.
3. Телефонное консультирование абонентов по экзистенциальным проблемам.
4.Тактика работы телефонного консультанта с клиентами, имеющими семейные конфликты.

Задания

Тема: «Проведение сессий учебного консультирования»

В процессе работы на практическом занятии студент должен уметь:

- применять изученные приемы и техники телефонного консультирования;

- работать с конкретным запросом клиента;

- грамотно строить психологический диалог.

Занятие 11-12

Тема: «Синдром сгорания» у специалистов службы телефонного консультирования, пути его профилактики и преодоления»

Вопросы для обсуждения

1. «Синдром сгорания»: причины и следствия.
2. «Синдром сгорания»: защитные механизмы, меры профилактики.
3. Супервизия на «Телефоне Доверия»: особенности, основные принципы, методы, формы, цели и задачи.
4. Группы поддержки и психокоррекционные группы для консультантов.
5. Поиск границ, направленных на исследование рефлексии консультантов в процессе консультирования.

Задания

Задание : «Методы профилактики и устранение синдрома сгорания»

Превенция эмоционального и профессионального выгорания. Способы восстановления психологического равновесия консультанта службы доверия. Психодиагностика выгорания.

В данной теме практического занятия студент должен:
- иметь представление о методах предотвращения и коррекции эмоционального и профессионального сгорания;

- уметь применять психодиагностические методы для определения синдрома сгорания;

- использовать методы коррекции и превенции симптомов феномена сгорания.

Самостоятельная работа

Задания на самостоятельную работу выдаются в начале занятий, контроль осуществляется на семинарских занятиях при рассмотрении соответствующей темы. Вопросы для самостоятельного изучения включены в вопросы к зачету.

Методический материал, обеспечивающий рациональную организацию самостоятельной работы студентов на основе систематизированной информации по темам теоретических практических занятий курса.

В процессе изучения дисциплины «Телефонное консультирование» практические занятия являются одним из показательных этапов оценки знаний студента, поэтому особое значение имеет подготовка к данному виду занятий. На практических занятиях студент укрепляет и обогащает инструментальную и методическую базу, формирует умения, необходимые

психологу-консультанту для дальнейшей работы с клиентами, вырабатывает важные практические навыки.
Для более эффективной проработки и усвоения материала учащимся рекомендуется обратить особое внимание на следующие литературные источники: Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М., 1999., Повереннова А.Г. Подростковый телефон доверия. Руководство по подготовке волонтеров. – Одесса, 1999., Практика телефонного консультирования / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. – М., 2001., Роджерс К.Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / Пер. с англ. О. Кондрашевой. – М., 1999.

Для подготовки к ТЕМЕ 1 полезной окажется работа Практика телефонного консультирования / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. – М., 2001, в которой содержится материал о характеристиках психолога-консультанта и особенностях «эффективного» слушателя. В данной хрестоматии также представлены практические упражнения, посвященные оценке навыков слушания и многие другие.
С целью изучения материала по ТЕМЕ 2 следует обратиться к таким источникам как книга А.Н. Моховикова Телефонное консультирование. – М., 1999, а также работа Д. Гриндера и Р. Бендлера Структура магии.- М, 1999.

Работа по вопросам ТЕМЫ 3, 4 предполагает ознакомление с соответствующими данным темам главами в книгах: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под. ред М.К. Тутушкиной. – Спб., 2001; Практика телефонного консультирования/ Ред.-сост. А.Н. Моховиков. – М., 2001; А.Н. Моховиков Телефонное консультирование. – М., 1999.

Для закрепления знаний, относительно особенностей консультативного диалога, его этапов, при подготовке к ТЕМЕ 5, 6 рекомендуется прочесть материалы работ А.Н. Моховикова Телефонное консультирование. – М., 1999; Роджерса К.Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы / Пер. с англ. О. Кондрашевой. – М., 1999.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)
6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Вопросы для обсуждения (пример)

1.Задачи и способы консультирования депрессивных абонентов.
2. Интервенция при суициде: схемы и используемые техники. Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве. Обсуждение суицидального плана, намерений, попыток, способа с абонентом.
3. Консультирование агрессивных и манипулятивных клиентов.
4. Тактика работы с клиентами, пережившими экстремальные ситуации. 5.Консультирование клиентов с аддикциями.
6. Сексуальные проблемы в телефонном консультировании.
7. Телефонное консультирование детей и подростков.
8.Социально-психологические особенности постоянных абонентов.
9. Телефонное общение с душевнобольными.

Шкала оценивания участия в устном опросе на практическом занятии

Студент демонстрирует сформированность компетенций на итоговом уровне, обнаруживает систематическое и глубокое	Отлично.

знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.	
Студент демонстрирует сформированность компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.	Хорошо
Студент демонстрирует сформированность компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым компетенциям, испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями.	Удовлетворительно
Студент демонстрирует сформированность компетенций на уровне ниже базового, проявляет недостаточность знаний, умений, навыков. Проявляется практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.	Неудовлетворительно

2. Реферат

Перечень и тематика рефератов студентов по курсу

1. История возникновения службы «Телефон доверия».
2. Развитие отечественной службы экстренной психологической помощи.
3. Организации неотложной психологической помощи.
4. Круг проблем и потенциальные абоненты службы доверия.
5. Механизмы психологической защиты и консультирование по телефону.
6. Феномен «сгорания» у работников службы «Телефон доверия».
7. Психодиагностика синдрома сгорания, методы профилактики и восстановительные приемы.
8. Реклама в службе «Телефон доверия».
9. Основные техники и приемы телефонного консультирования.
10. Общение с душевнобольными абонентами.
11. Проблемы зависимости в телефонном диалоге: игровая зависимость.
12. Проблемы алкогольной и наркотической зависимости клиентов службы доверия.
13. Сексуальные проблемы клиентов службы «Телефон доверия».
14. Абоненты с суицидальной направленностью.
15. Принципы помощи абонентам с проблемой утраты
16. Специфика консультирования детей и подростков.
17. Особенности оказания психологической помощи пожилым людям.
18. Проблемы насилия в телефонном консультировании.
19. Семейные конфликты –причина обращения в службу неотложной психологической помощи.
20. Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации.
21. Применение различных психологических подходов в телефонном консультировании.

Требования к написанию реферата

Реферат (от латинского *«referre»* – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению.

Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

1) материалы, дополняющие реферат;
2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
3) иллюстрации вспомогательного характера;
4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом .

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1.Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствие с требованиями

Оценивание реферата

Реферат оценивается по балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

6.2 Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации – зачет

Вопросы для подготовки к зачету

1. История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи.
2. Телефонное консультирование как особая форма психологической помощи. Цель и задачи телефонного консультирования.
3. Принципы работы психолога-консультанта. Этический аспект телефонной помощи (правила работы).
4. Феномен «сгорания» у работников службы «Телефон доверия». Симптомы синдрома сгорания, методы профилактики и восстановительные приемы.
5. Реклама в службе «Телефон доверия». Виды и формы рекламы. Выбор вида рекламы.
6. Основные техники и приемы телефонного консультирования (поддержка, эхолирование, отражение, обобщение).
7. Применение техник Милтона Эриксона в телефонном консультировании.
8. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога.
9. Исследование проблем в телефонном диалоге. Сбор информации, выделение запроса и т.д.
10. Взаимодействие «психолог-абонент». Личность абонента. Основные типы клиентов службы «Телефон доверия».
11. Беседа с манипулятивным абонентом.
12. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
13. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия». Категория «зависающих» абонентов.
14. Общение с душевнобольными абонентами. Проблемы зависимости в телефонном диалоге (игровая зависимость).
15. Сексуальные проблемы клиентов. Характер общения и возможности психологического воздействия.
16. Абоненты с суицидальной направленностью. Основные принципы помощи.
17. Проблема потерь, переживание горя. Специфика работы с подобными абонентами.
18. Оформление документации в службе «Телефон доверия» (кодирование, классификация проблем, отчеты в журнале дежурств). Психотехнический аспект помощи по телефону.

Тестовое задание для промежуточной аттестации (пример)

Вопрос №1. Главной стратегией работы консультанта телефона доверия является консультирование по поводу принятия клиентом решения в _____ситуации Правильный ответ: проблемной

Вопрос №2. История создания первых «Телефонов доверия» в СССР была связана: а) с развитием телефонной службы б) с развитием психиатрической системы превенции суицидов в) с появлением Кризисных центров для женщин Правильный ответ: с развитием телефонной службы

Вопрос №3 . Название «Телефон доверия» в Россию пришло из таких стран, как:_____ Правильный ответ: Польши и Чехословакии

Вопрос №4. Основным видом оказания психологической помощи по телефону выступает_____ Правильный ответ: психологическое консультирование

Вопрос №5. Основными принципами работы телефонного консультанта являются: а) анонимность и доверительность (конфиденциальность) б) анонимность и доступность в) анонимность абонента и анонимность консультанта Правильный ответ: анонимность и доверительность (конфиденциальность)

Вопрос №6. Первые телефоны доверия появились: а) в США в начале XX в б) в России во второй половине XX в в) в Великобритании в середине XX в Правильный ответ:) в Великобритании в середине XX в

Вопрос №7. Психологическая помощь по телефону имеет ряд специфических преимуществ, главное из которых_____ Правильный ответ: доступность
Вопрос №8. Это свойство телефонной связи облегчает обсуждение глубоко личных проблем с телефонным консультантом: а) пространственные особенности б) эффект доверительности в) эффект ограниченной коммуникации Правильный ответ: эффект доверительности
Вопрос №9. Принципы поведения психолога-консультанта: а) запрет давать советы клиенту б) ориентация на нормы и ценности клиента в) ориентация на религиозные нормы общества Правильный ответ: запрет давать советы клиенту
Вопрос №10. Психолог в процессе консультирования должен выполнять основные функции: а) облегчение эмоционального состояния клиента путем понимания, поддержки и возвращения уверенности в себе б) способствовать продвижению клиента по карьерной лестнице Правильный ответ: облегчение эмоционального состояния клиента путем понимания, поддержки и возвращения уверенности в себе
Вопрос №11. Пятишаговая модель психологического интервью включает: а) установление эмпатического контакта – выслушивание – рефлексия - этап поиска возможностей – резюме б) установление контакта с клиентом; сбор информации по проблеме; формулирование желаемого результата; выработка альтернативных решений; обобщение в) установление контакта - эмоциональное приятие пациента – интеллектуальное овладение ситуации - планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации - активная психологическая поддержка Правильный ответ: установление контакта - эмоциональное приятие пациента – интеллектуальное овладение ситуации - планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации - активная психологическая поддержка
Вопрос №12. Разновидность психологического консультирования, ориентированного на оказание психопрофилактической и социально-терапевтической помощи посредством использования телефона людям, находящимся в состоянии психологического кризиса, это - _____ Правильный ответ: телефонное консультирование
Вопрос №13. Цели консультирования зависят от: а) теоретической ориентации консультанта б) общих целей психологического консультирования в) все ответы верны Правильный ответ: все ответы верны
Вопрос №14. Для консультанта важно исходить из установок, разработанных _____и предполагающих безусловное принятие личности человека, которому оказывается психологическая помощь, и его внутренних переживаний Правильный ответ: К. Роджерсом
Вопрос №15. К приемам_____ слушания, относят: выяснение, содержательные вопросы, резюмирование. а) рефлексивного слушания б) нерефлексивного слушания Правильный ответ: рефлексивного слушания
Вопрос №16. Какая техника консультирования активизирует обсуждение, показывает уровень понимания: а) пересказ б) открытые вопросы в) закрытые вопросы Правильный ответ: пересказ
Вопрос №17. Техника консультирования, которая помогает клиенту увидеть ситуацию, может быть получена из теории или собственного опыта: а) резюме б) интерпретация в) отражение чувств Правильный ответ: интерпретация
Вопрос №18. Какая техника консультирования предоставляет конкретные данные, которые помогают клиенту осознать, как другие воспринимают его поведение и стиль мышления: а) резюме б) логическая последовательность в) обратная связь Правильный ответ: обратная связь
Вопрос №19. Умение слушать и не перебивать собеседника называется приемом _____слушания Правильный ответ: нерефлексивное слушание
Вопрос №20. Анализ голоса клиента, его интонации, громкости дает косвенную информацию о _____клиента и изменениях этого состояния в процессе беседы Правильный ответ: состоянии

Критерии оценивания тестового задания

за правильный ответ студент получает 1 балл;
если ответ не указан или неверен 0 баллов.
неудовлетворительно – до 50 % баллов за тест;
удовлетворительно – от 51 до 70% баллов за тест;
хорошо – от 71 до 85 % баллов за тест;
отлично – более 85 % баллов за тест.

Критерии выставления зачета

"Зачтено" выставляется студенту, который демонстрирует при ответе на практическом занятии хорошее знание учебно-программного материала, успешно написал реферат, а также получил за тестовое задание для промежуточной аттестации оценку не ниже «удовлетворительно».

"Не зачтено" выставляется студенту, который не демонстрирует при ответе на практическом занятии хорошее знание учебно-программного материала, и/или успешно написал реферат, а также получил за тестовое задание для промежуточной аттестации оценку «не удовлетворительно».

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Психологическое консультирование : практическое пособие для вузов / Е. П. Кораблина, И. А. Акиндинова, А. А. Баканова, А. М. Родина ; под редакцией Е. П. Кораблиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07244-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563387

2. Решетников М. М. Психологическое консультирование. Случаи из практики : практическое пособие / М. М. Решетников. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 97 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-05664-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/564058

3. Шарапов А. О. Экстренная психологическая помощь : учебник для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11584-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566422

4. Шнейдер Л. Б. Основы консультативной психологии : учебник для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/564127

7.2. Дополнительная литература

1. Асанова Н. Обретение радости. Игровая психоаналитическая терапия в лечении детей, подвергшихся плохому обращению. // Прикладная психология и психоанализ. — 1997. -№1.

2. Белухин Д. А Психотерапия педагогической деятельности. М.: МГПУ, 1992.

3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. М.: Прогресс, 1988.

4. Бонгеффер Д. Сопротивление и покорность. //Вопросы философии. -№10. — 1989. -С. 106-167. -№11.

5. Бютнер К. Жить с агрессивными детьми: Пер. с нем. М.: Педагогика, 1991.

6. Ванессе А. Слушая других: как велика необходимость высказаться. Нижний Новгород, 1994.

7. Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
8. Вилюнас В. К. Психология эмоциональных явлений. М., 1976.
9. Вундт В. Основы физиологической психологии. Т. 2.
10. Запорожец А. В., Неверович Я. З. О генезисе, функции и структуре эмоциональных процессов у ребенка. //Вопросы психологии. — 1974. -№6.
11. Ганнушкин П. Б. Клиника психопатий, их статика, динамика, систематика. М.: Север, 1993.
12. Елизаров А. Н. Родительско-юношеский конфликт в работе молодежного телефона доверия. //Вести, психосоциал. и коррекц.-реабилитац. работы. — 1995. — №2.
13. Елизаров А. Н. Телефон доверия: работа психолога консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов. //Вопросы психологии. — 1995. -№3.
14. Ионин Л. Г. Понимание и экспертиза. //Вопросы философии. -№10. — 1991.
15. Калашник Я. М. Проблемы судебной психиатрии. Сб. 3.
16. Кант И. Антропология с прагматической точки зрения. Сочинения: в 6 т. М.: Мысль, 1966.
17. Капустин С. А. Границы возможностей психологического консультирования. //Вопросы психологии. — 1993. — №5.
18. Кочунас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.
19. Красниченко Е. Телефон доверия: (по материалам изуч. звонков от подростков, поступивших по "телефону доверия" в г. Ростове-на-Дону в 1993 г.). //Воспитание школьников. — №2. — 1995.
20. Крутецкий В. А. Психология. М.: "Просвещение", 1980.
21. Леонтьев А. Н., Судаков К. В. Эмоции. /, БСЭ, т. 30. М., 1978.
22. Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Л.: Медицина, 1983.
23. Лурия А. Р. Проблемы современной психологии. Т. 3. М., 1928.
24. Лоренц К. Агрессия (так называемое Зло). //Вопросы философии. -№3. — 1992.
25. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999.
26. Психология личности. Тексты. М., 1982.
27. Романова Е. С. Психология профессионального становления личности. Автореферат док. дисс. МГПУ, 1992.
28. Симонов П. В. Что такое эмоция? М., 1966.
29. Скворцов А. В. Логика телефонной беседы. //Вестник РаТЭПП. Вып. 2. СПб, 1995.
30. Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи "телефон доверия": Науч. -метод. Пособие. /Сост.: А. В. Скворцов, В. Ю. Меновщиков, Л. С. Алексеева, А. Ф. Шадура; М-во труда и соц. развития Рос. Федерации, Департамент по делам семьи, женщин, детей и молодежи, Гос. науч. -исслед. ин-т семьи и воспитания. М.: Гос. НИИ семьи и воспитания, 1999.
31. Телефон доверия. Служба телефонной экстренной психологической помощи для подростков и молодежи. М.: Институт молодежи, 1993.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронная библиотека РГБ https://dvs.rsl.ru
Официальная Россия http://www.gov.ru/
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/
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/

Иматон − http://www.imaton.com/.
Амалтея − http://www.lanberg.ru/shop/meth/amalteya.
Психрон − http://www.psytest.ru/.
УМК «Психология» − http://psychosoft.ru/.
Лаборатория «Гуманитарные технологии» − http://www.ht.ru/cms/
Когито-Центр − http://www.cogito-centre.com/.
Проект ВААЛ (система психосемантического анализа) − http://www.vaal.ru/.
Детская психология для специалистов – www.childpsy.ru.

8. Материально–техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная следующим оборудованием: стандартная учебная мебель (28 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт., напольный мобильный проекционный экран DA-LITE – 1 шт., мультимедиапроектор BenQ – 1 шт., ноутбук Lenovo – 1шт., колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: ауд. 507 (компьютерный класс), оснащенная следующим оборудованием: 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 InFokus – 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

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6–161215–133553–1–6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.