

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Гуманитарный институт



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Петровичева Е.М.

« 24 » 06 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**  
(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

37.03.01. Психология

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

Психология

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель курса** – заключается в знакомстве студентов – будущих психологов с принципами и особенностями оказания психологической помощи по телефону. Цель курса состоит в расширении представлений студентов о содержании работы психолога в одной из важнейших сфер профессиональной деятельности – консультировании, представленном в современной психологической практике в разных формах: очное, телефонное, дистантное.

### Задачи курса:

- формирование у студентов знаний об истории и моделях организации Телефонов Доверия;
- знание специфики подходов к особенностям организации экстренной психологической помощи по телефону в зарубежной и отечественной психологии;
- формирование понятия «телефонная психологическая беседа», знакомство с её структурой, основными приемами и методами проведения;
- знакомство студентов с особенностями консультирования разных категорий клиентов (переживших горе, потерю; жертв преступлений и насилия; суицидентов и др.); информирование студентов о специфике работы консультанта Телефона Доверия с клиентами разных возрастных групп (дети, подростки, юноши, взрослые, пожилые).

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Консультирование на телефоне доверия» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана направления - 37.03.01 Психология.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции  |  | Наименование оценочного средства   |
|---|---|--|--|
|   | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)   | Результаты обучения по дисциплине  |  |
| УК4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.<br>УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в | Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.<br>Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.<br>УКВладет навыками составления текстов на | Практические задания к рейтинг-контролю №1, №2 и №3 (см. пункт 5.1);<br>Рефераты и практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-6 (см. пункт 5.3) |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   | <p>ситуации деловой коммуникации. УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.</p>   | <p>государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.</p>   |  |
| <p>ПК4 - способен к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам</p> | <p>ПК-4.1. Знает методологию психолого-педагогической науки, основы возрастной и педагогической психологии, методы, используемые в педагогике и психологии. ПК-4.2. Умеет анализировать психологические теории, описывающие закономерности функционирования и развития психики, анализировать и сопоставлять психологические теории, описывающие влияние на функционирование и развитие психики личностных, возрастных и социальных факторов с реальной ситуацией, возникающей в процессе профессиональной деятельности. ПК-4.3. Владеет методами анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние возрастных этапов, кризисов развития, гендерных, этнических, профессиональных и других факторов, навыками применения</p> | <p>Знает методологию психолого-педагогической науки, основы возрастной и педагогической психологии, методы, используемые в педагогике и психологии. Умеет анализировать психологические теории, описывающие закономерности функционирования и развития психики, анализировать и сопоставлять психологические теории, описывающие влияние на функционирование и развитие психики личностных, возрастных и социальных факторов с реальной ситуацией, возникающей в процессе профессиональной деятельности. Владеет методами анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние возрастных этапов, кризисов развития, гендерных, этнических, профессиональных и других факторов, навыками применения психологических знаний в процессе решения практических профессиональных задач.</p> | <p>Практические задания к рейтинг-контролю №1, №2 и №3 (см. пункт 5.1); Рефераты и практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-6 (см. пункт 5.3)</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | психологических знаний в процессе решения практических профессиональных задач.  |   |  |
| ПК9 - способен к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционированию людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях | ПК-9.1. Знает концептуальные основы развития психологии личности, механизмы социализации, особенности профессиональной и образовательной деятельности.<br>ПК-9.2. Умеет анализировать проблемы человека в профессиональной и образовательной деятельности, в том числе людей с ограниченными возможностями и при различных заболеваниях<br>ПК-9.3. Владеет техникой личного и семейного консультирования. | Знает концептуальные основы развития психологии личности, механизмы социализации, особенности профессиональной и образовательной деятельности.<br>Умеет анализировать проблемы человека в профессиональной и образовательной деятельности, в том числе людей с ограниченными возможностями и при различных заболеваниях<br>Владеет техникой личного и семейного консультирования.   | Практические задания к рейтинг-контролю №1, №2 и №3 (см. пункт 5.1);<br>Рефераты и практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-6 (см. пункт 5.3) |
| ПК11 - способен к использованию дидактических приёмов при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека  | ПК-11.1. Знает дидактические приёмы при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ.<br>ПК-11.2. Умеет разрабатывать совместно с педагогами и преподавателями индивидуальный образовательный маршрут с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, модифицировать стандартные коррекционные, реабилитационные и обучающие программы.     | Знает дидактические приёмы при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ.<br>Умеет разрабатывать совместно с педагогами и преподавателями индивидуальный образовательный маршрут с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, модифицировать стандартные коррекционные, реабилитационные и обучающие программы.<br>Владеет навыками апробации и внедрения стандартных коррекционных, реабилитационных и | Практические задания к рейтинг-контролю №1, №2 и №3 (см. пункт 5.1);<br>Рефераты и практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-6 (см. пункт 5.3) |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | ПК-11.3. Владеет навыками апробации и внедрения стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека.   | обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека.  |  |
| ПК12 - способен к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества | <p>ПК-12.1. Знает национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания); проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды; задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; особенности организации просветительской деятельности среди населения.</p> <p>ПК-12.2. Умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической</p> | <p>Знает национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания); проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды; задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; особенности организации просветительской деятельности среди населения.</p> <p>Умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга</p> | <p>Практические задания к рейтинг-контролю №1, №2 и №3 (см. пункт 5.1); Рефераты и практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-6 (см. пункт 5.3)</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности; использовать разнообразные формы просветительской деятельности.</p> <p>ПК-12.3. Владеет навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества.</p> | <p>психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности; использовать разнообразные формы просветительской деятельности.</p> <p>Владеет навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества.</p> |  |
|--|--|--|--|

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

##### Тематический план форма обучения – очная

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины    | Семестр | Неделя семестра | Контактная работа обучающихся с педагогическим работником |                      |                     |                                 | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|---|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|
|       |   |         |                 | Лекции  | Практические занятия | Лабораторные работы | в форме практической подготовки |                        |   |
| 1     | Предмет, задачи курса. История создания Телефонов | 7       | 1-3             | 6   | 6                    |                     | 1                               |                        |   |

|                            |  |   |       |    |    |  |    |  |                     |
|----------------------------|--|---|-------|----|----|--|----|--|---------------------|
|                            | Доверия в мире и России.   |   |       |    |    |  |    |  |                     |
| 2                          | Особенности телефонного консультирования<br>Этические принципы телефонной помощи.  | 7 | 4-7   | 6  | 6  |  | 2  |  | рейтинг-контроль №1 |
| 3                          | Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.   | 7 | 8-10  | 6  | 6  |  | 2  |  |                     |
| 4                          | Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.   | 7 | 11-14 | 6  | 6  |  | 2  |  | рейтинг-контроль №2 |
| 5                          | Психологическое консультирование детей и подростков.<br>Консультирование родителей.                                      | 7 | 15-16 | 6  | 6  |  | 1  |  |                     |
| 6                          | Работа с разными типами обращений.<br>Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания». | 7 | 17-18 | 6  | 6  |  | 2  |  | рейтинг-контроль №3 |
| Всего за 7 семестр:        |  |   | 1-18  | 36 | 36 |  | 10 |  | Зачет               |
| Наличие в дисциплине КП/КР |  | 7 |       |    | -  |  |    |  |                     |

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

**Тема №1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.**

#### Содержание темы.

История развития самаритянского движения (Чад Вара). Развитие «Телефонов Доверия» в России. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы. Международные организации телефонов экстренной психологической помощи. Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Телефон доверия в г.Владимире.

**Тема №2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.**

#### Содержание темы.

Специфика телефонного консультирования: доступность, максимальная анонимность, пространственные и временные особенности, возможность прервать контакт, «эффект ограниченной коммуникации», «эффект доверительности» (С.Д.Хачатурян). Этические принципы деятельности «Телефона Доверия»: конфиденциальность, анонимность обращения, беспристрастность.

**Тема №3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**

### **Содержание темы.**

Методологические принципы деятельности Телефона Доверия: терапия выслушивания (Чад Вара) и её основные принципы: а)естественность, спонтанность и положительная расположенность консультанта, б)консультант не высказывает своего мнения без надобности, в)сотрудник Телефона Доверия говорит на языке абонента и т.д. Теория «кризисной интервенции» (В.Хаусмэн, Д.Риоч, Н.Хэнсел) и её основные принципы: а)безотлагательность, б)близость ситуации, в)взаимоответственность, г)социальная поддержка, д)положительное подкрепление. Клиент - центрированная терапия (К.Роджерс): а)принятие или безусловно-положительное отношение к клиенту, б)эмпатическое понимание чувств клиента, в)конгруэнтность консультанта, г)бытие каждого человека является высшей общечеловеческой ценностью, д)уникальность Я как интегральное единство телесного, душевного и духовного единства.

### **Тема №4. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.**

#### **Содержание темы.**

Этапы консультативной беседы: начало беседы; расспрос клиента, формулировка и проверка консультативных гипотез; коррекционное воздействие; завершение беседы. Пятишаговая модель интервью: установление раппорта; сбор информации и формулировка проблемы; желаемый результат; выработка альтернативных решений; планирование действий, обобщение. Использование методов активного слушания, парафразы мыслей клиента, подведение итогов – резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом.

### **Тема №5. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.**

#### **Содержание темы.**

Специфика трудностей детей и подростков. Особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия: звонки – шутки, звонки – запрос информации, серьезные звонки. Отношение консультантов к подростковым звонкам и особенности реагирования на них. Консультирование родителей по проблемам взаимоотношений с детьми разных возрастов.

### **Тема №6. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».**

#### **Содержание темы.**

Определение горя, утраты, потери. Теоретические вопросы психологии горя. Стадии переживания горя. Психологические основы успешного переживания горя, потери, утраты. Нормальные реакции в состоянии горя. Рекомендации консультанту по работе с клиентами, переживающими горе. Психологическая помощь на разных этапах переживания горя. Особенности помощи детям, переживающим горе, потерю. Представление о суициде. Классификация суицидального поведения: мысли о суициде, суицидальные планы, суицидальные действия, постсуицидальное поведение. Поведенческие черты, характерные для суицидальных личностей.

Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации. «Эмоциональное выгорание» консультанта. Методы психологической защиты консультанта Телефона Доверия: супервизия, контроль эмоционального состояния, баллинтовские группы, система повышения квалификации. Процедура отбора консультантов телефона доверия с позиций эмоциональной стабильности. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема №1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.**

#### **Содержание темы.**

План:



1. История развития самаритянского движения (Чад Вара).
2. Развитие «Телефонов Доверия» в России. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России.
3. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы.
4. Международные организации телефонов экстренной психологической помощи.

## **Тема №2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.**

### **Содержание темы.**

#### **План:**

1. Основные принципы телефонного консультирования: методологические, этические, организационные.
2. Особенности телефонного консультирования: временные, пространственные, организационные, методические.

## **Тема №3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**

### **Содержание темы.**

#### **План:**

1. Современные подходы к психологическому консультированию (обзор). Клиенто-центрированная терапия К. Роджерса.

## **Тема №4. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.**

### **Содержание темы.**

#### **План:**

1. Общее представление о психологическом консультировании. Процесс беседы.
2. Этапы беседы консультанта с клиентом и особенности каждого этапа. Методические рекомендации психологу на каждой ступени консультации.

## **Тема №5. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.**

### **Содержание темы.**

#### **План:**

1. Психологические проблемы. Трудности детей и подростков.
2. Особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия.
3. Консультирование родителей по проблемам взаимоотношений с детьми разных возрастов.

## **Тема №6. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».**

### **Содержание темы.**

#### **План:**

1. Определения горя. Стадии переживания горя.
2. Принципы, стратегии и методы помощи в горе.
3. Психологические особенности детского горя и помощь горяющему ребенку.
4. Определение суицида. Классификация суицидального поведения.
5. Личностные особенности лиц, склонных к суициду.
6. Основные стратегии и техники работы с суицидальными обращениями.
7. Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации.
8. «Эмоциональное выгорание» консультанта и методы его профилактики. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **5.1. Текущий контроль успеваемости**

#### **Задание к рейтинг - контролю №1.**

##### **Контрольные вопросы**

1. История создания и развития «Телефонов Доверия».
2. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России.
3. Специфика телефонного консультирования.
4. Этические принципы деятельности «Телефона Доверия».

##### **Практические задания**

Студенту предлагается в письменной форме во время проведения рейтинг-контроля ответить на следующие вопросы.

1. Составление терминологического словаря по темам.
2. Составить таблицу «Современные представления о целях телефонного консультирования».

#### **Задание к рейтинг - контролю №2.**

##### **Контрольные вопросы**

1. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.
2. Теория и принципы кризисной интервенции.
3. Клиент-центрированная терапия К.Роджерса.
4. Этапы консультативной беседы.
5. Пятишаговая модель консультирования.
6. Методы активного слушания.

##### **Практические задания**

Студенту предлагается в письменной форме во время проведения рейтинг-контроля ответить на следующие вопросы.

1. Составить модель личности консультанта Телефона Доверия.
2. Подобрать метафоры (притчи, сказки, легенды) по разным темам телефонного консультирования.
3. Проанализируйте ситуации и предложите ваш вариант работы по данной проблеме или ситуации:

*Кейс 1.* Представьте вариант работы со следующим обращением:

- Я много пил, потом развелся с женой, потерял все, что имел. Кроме того, начал употреблять наркотики. Я не знал, что со мной будет, уходил и бродил по пять дней – эти пять дней сливались для меня в один день. Я не мог есть, не мог спать. Я не знал, что мне делать. Пару дней жил у друга, потом сбежал.

*Кейс 2.* Предложите план консультации по данному обращению.

- Я не знаю, как жить дальше. В этом году несчастья следуют одно за другим. Болела жена, а потом та авария, которая переполнила чашу, ну а теперь эта операция сына... Мне кажется, что неприятности никогда не кончатся. Иногда я думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать

*Кейс 3.* Предложите план консультации по данному обращению.

- Мы с мужем дружим с детства и после окончания университета поженились. Я думала – какой замечательной будет супружеская жизнь! Но все оказалось совсем не так...

### Задание к рейтинг - контролю №3.

#### Контрольные вопросы

1. Специфика консультирования детей и подростков.
2. Специфика консультирования родителей.
3. Стратегия, принципы и методы работы с горем.
4. Стратегия, принципы и методы работы с суицидальными обращениями.
5. Принципы и методы работы с эмоциональными состояниями.
6. Методы профилактики психического выгорания консультантов Телефонов Доверия.

#### Практические задания

Студенту предлагается проанализировать ситуации и представить вариант работы по проблеме или ситуации:

*Кейс 1.* О каких этапах переживания горя свидетельствуют эти высказывания и как работать с этими обращениями

- Это не могло случиться со мной, это ошибка, наверное, вы говорите о ком-то другом...

- Почему это произошло со мной? Ведь все вокруг такие же. Почему я?

- Если меня вылечат, я никогда не буду обманывать...

- Если брошу курить, Вы мне поможете остаться в живых?

- Мне все кажется ненужным и никчемным, все вокруг мрачное и неинтересное, и совершенно не хочется двигаться и общаться с кем-то...

- Я прожил полную и завершённую жизнь.

*Кейс 2.* Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей:

- Вроде ничего не чувствую, даже странно.

- Я думал, это бывает иначе, какие-то сильные переживания, а тут – ничего.

- Я все время набираю его номер телефона и спохватываюсь: «Что я делаю, ведь он умер» - Мы не были близки, и я по нему не скучаю.

- Я не должна о нем горевать. Сейчас не время плакать.

*Кейс 3.* Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей:

- В день похорон своей матери я ходил на работу. Я работаю преподавателем, и специально попросил поставить мне занятия в этот день.

- Мама умерла, и теперь я начала жить. Она не позволяла мне стать взрослой, а теперь я могу строить свою жизнь, как мне хочется. Мне это нравится.

- Жизнь стоит на месте, после его смерти я не живу.

- Я поняла, что есть другие люди, которых можно любить. Это не значит, что я люблю отца меньше.

*Кейс 4.* Что общего в данных высказываниях клиентов? Предложите варианты реагирования консультанта на подобные высказывания

- Меня преследует депрессия и я одинока, однако вообще все не так уж плохо.

- Я думаю, что люди должны сами принимать решения, но своих детей я постоянно осыпаю советами, как им жить дальше.

- Я хотела бы слушать других, но почему-то всегда говорю больше всех.

#### 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).

##### Примерные вопросы к зачету

1. История создания Телефонов Доверия в мире и России.
2. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России.
3. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы.

4. Терапия выслушивания Чада Вара.
5. Особенности телефонного консультирования.
6. Этические принципы телефонной помощи.
7. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.
8. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.
9. Пятишаговая модель интервью.
10. Особенности подростковых обращений на Телефон Доверия.
11. Теоретические вопросы психологии горя. Стадии переживания горя.
12. Психологическая помощь клиенту, переживающему горе, потерю.
13. Особенности психологической помощи ребенку, переживающему горе.
14. Методические рекомендации консультанту при суицидальном обращении
15. Психологическое консультирование по проблемам зависимости и созависимости.
16. Возникновение зависимости: причины, этапы формирования зависимости.
17. Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации.
18. «Эмоциональное выгорание» консультанта.
19. Современные подходы к психологическому консультированию.
20. Клиент-центрированная терапия К.Роджерса.
21. Этапы беседы консультанта с клиентом и особенности каждого этапа. Методические рекомендации психологу на каждой ступени консультации.
22. Определение суицида. Классификация суицидального поведения.
23. Личностные особенности лиц, склонных к суициду.
24. Основные стратегии и техники работы с суицидальными обращениями.

### **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

*Вид самостоятельной работы* – составление конспектов, таблиц, анализ научной литературы, поиск и анализ психологических ситуаций (кейсов).

*Порядок выполнения и контроль самостоятельной работы.* Практические задания выполняются учащимися в течении всего семестра и проверяются на занятиях по рейтинг-контролю. При выполнении практических заданий рекомендуется опираться на учебно-методическое обеспечение дисциплины (см. пункт б).

#### **Практические задания**

**Тема №1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.**

1. Ответить на вопросы: «Каковы перспективы развития «Телефонов Доверия» в России?», «Дайте характеристику моделям организации Телефонов Доверия (профессиональный и волонтерский подходы)».
2. Поиск статей, посвященных становлению телефонного консультирования в мире в психологических журналах («Вестник РАТЭПП», «Журнал практического психолога», «Вопросы психологии» и др.).
3. Составить конспект статьи.

**Тема №2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.**

1. Ответить на вопросы: «Какие основные принципы телефонного консультирования вы знаете?», «Дайте краткую характеристику особенностям телефонного консультирования».
2. Сопоставление особенностей, принципов психологического консультирования в очном и телефонном вариантах.

**Тема №3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**

1. Ответить на вопрос: «Каковы основные принципы Клиенто-центрированная терапия К. Роджерса».

2. Составить таблицу «Современные представления о целях консультирования».

**Тема №4. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.**

1. Дать определение: «Беседа в консультировании, и ее этапы».

2. Подготовить задания, ситуации для отработки навыков установления контакта, расспроса клиента, резюмирования, подведения итогов, расспроса клиента, формулировки проблемы, организации подбора альтернатив решения проблемы клиентом, завершения консультации.

3. Организовать в группе практическую работу по отработке вышеназванных умений.

**Тема №5. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.**

1. Ответить на вопрос: «Каковы, на ваш взгляд, особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия?».

2. Подготовить ситуации для психологического консультирования детей, подростков, родителей.

**Тема №6. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».**

1. Запишите конспект работ, посвященных проблеме эмоционального выгорания.

2. Составьте анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия клиентов, переживающих горе, утрату, потерю.

3. Проанализируйте следующие ситуации:

*Кейс 1.* Предложите план консультации по данному обращению.

- У меня трудности с отцом. Он стареет и очень одинок. Приходит ко мне и сидит целый день. Я чувствую, что должна занимать его, забрасываю все домашние дела, детей, мужа. Я хотела бы помочь отцу, но чем дальше, тем труднее мне это делать.

*Кейс 2.* Как вести себя консультанту, если клиент сразу же заявляет:

- Моя жена потребовала, чтобы я пришел сюда, однако не думаю, что Вы сможете мне помочь.

- Приходить и проводить с Вами время – не моя идея.

*Кейс 3.* Предложите план консультации по данному обращению.

- Помогите. Я не знаю, что мне делать. Мы прожили вместе больше 20 лет, и все было нормально. И вдруг – как гром среди ясного неба... Он сказал, что уходит. Говорит, что я его достала, хотя раньше, до этого ничего подобного не говорил.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство  | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ   |
|--|-------------|---|
|  |             | Наличие в электронном каталоге ЭБС  |
| Основная литература  |             |   |
| 1. Технологии информирования учащихся о службе Детского телефона доверия: метод. рекомендации / Н.Т. Оганесян, В.В. Ковров - М. : ФЛИНТА | 2014        | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520233.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520233.html</a> |
| 2. Психологическое консультирование: Теория и практика: Учеб. пособие для  | 2013        | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756706963.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756706963.html</a> |

|  |      |   |
|--|------|---|
| студентов вузов / Н. Д. Линде. - 2-е изд, испр. и доп. - М. : Аспект Пресс   |      |   |
| 3. Основы психосоциальной работы с населением : учеб. пособие / А.Н. Сухов - М. : ФЛИНТА   | 2013 | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516540.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516540.html</a> |
| Дополнительная литература  |      |   |
| 1. Как убедить, что ты прав / Ричард Шелл, Марио Мусса; Пер. с англ. - М. : Альпина Паблишер   | 2013 | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443554.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443554.html</a> |
| 2. Суицидология и кризисная психотерапия/ Старшенбаум Г. В. - М. : Когито-Центр  | 2006 | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5893531329">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5893531329</a>                 |
| 3. Психология ведения переговоров: учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга | 2010 | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158.html</a> |

## 6.2. Периодические издания

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

## 6.3. Интернет-ресурсы

1. ЭБС «[Университетская библиотека ONLINE](https://biblioclub.ru/)» <https://biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>
3. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС «Znanium» <http://www.znanium.com/>
5. ЭБС «БиблиоРоссика» <http://www.bibliorossica.com/>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Практические/лабораторные работы проводятся в Лаборатории «Арт-терапия».

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Word, Excel, PowerPoint и Outlook.

Рабочую программу составил Шефов С.А., ст. препод. кафедры ОиПП су

Рецензент (представитель работодателя) медицинский психолог ГКУЗ ВО «ОПБ №1»  
Крылова Т.А. евк

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общей и педагогической психологии

Протокол №10 от 18.05.2021 года

Заведующий кафедрой ОиПП Пронина Е.В. ЕВ

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 37.03.01 «Психология»

Протокол № 11 от 23.06.2021 года

Председатель комиссии Филатова О.В. зав. кафедрой ПЛиСП, к.пс.н. О.В.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 9 от 18.07.2022 года

Заведующий кафедрой  - Пронина Е.В.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_