

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

В.А.Панфилов

« 03 » 02

2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения: ОЧНАЯ

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	2,72	18	18	-	36	зачет, курсовая работа
Итого	2 (72 ч.)	18	18	-	36	зачет, курсовая работа

Владимир 20 15

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ В.А.Панфилов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ОЧНАЯ*

<b>Семестр</b>	<b>Трудоемкость зач. ед, час.</b>	<b>Лекций, час.</b>	<b>Практич. занятий, час.</b>	<b>Лаборат. работ, час.</b>	<b>СРС, час.</b>	<b>Форма промежуточного контроля (экз./зачет)</b>
5	2,72	18	18	-	36	зачет, курсовая работа
<b>Итого</b>	<b>2 (72 ч.)</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>36</b>	<b>зачет, курсовая работа</b>

Владимир 20\_\_

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»**

**Цель освоения дисциплины** 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 и др.

### **Задачи освоения содержания:**

- 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 «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» находится в вариативной части образовательной программы, в дисциплинах по выбору, Б1.В.ДВ.5.1.

Изучение курса предполагает владение дисциплинами гуманитарного, социального, экономического и естественнонаучного циклов.

Данная дисциплина имеет выраженные межпредметные связи со следующими предметами: введение в профессию, история психологии, профессиональная этика, психология личности, консультативная психология, социальная психология, основы консультативной психологии, практическая психология в образовании и т.д. Теоретический материал и практическое содержание занятий закладывает основы дальнейшего обучения в рамках прикладных направлений психологии.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **профессиональные компетенции (ПК)**:

### **Практическая деятельность:**

- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3).

### **Научно-исследовательская деятельность:**

• способностью 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)**.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:**

1. Историю становления и модели организации Телефонов Доверия **(ПК-9)**;
2. Специфику подходов к особенностям организации экстренной психологической помощи по телефону в зарубежной и отечественной психологии **(ПК-9)**;
3. Общие правила и этические принципы работы психолога – консультанта **(ПК-9)**;
4. Структуру, приемы и методы проведения психологической беседы по телефону **(ПК-3, ПК-9)**;
5. Этапы психологического консультирования и содержание работы психолога на каждом этапе **(ПК-9)**;
6. Особенности консультирования разных категорий клиентов (переживших горе, потерю; жертв преступлений и насилия; клиентов с суицидальным поведением и др.) **(ПК-9)**;
7. Специфику работы консультанта Телефона Доверия с клиентами разных возрастных групп (дети, подростки, взрослые, пожилые) **(ПК-9)**.

**Уметь:**

1. Организовывать учебно-профессиональную деятельность **(ПК-3, ПК-9)**;
2. Применять на практике профессионально-этические нормы и принципы **(ПК-3, ПК-9)**;
3. Устанавливать контакт (раппорт) с клиентом **(ПК-3, ПК-9)**;
4. Проводить сбор информации по проблеме клиента **(ПК-3, ПК-9)**;
5. Использовать техники активного слушания **(ПК-3)**;
6. Использовать различные техники психологического консультирования **(ПК-3, ПК-9)**;
7. Реализовывать в практике этапы психологического консультирования **(ПК-3, ПК-9)**;
8. Подбирать техники и приемы психологического консультирования, адекватные проблеме клиента **(ПК-3, ПК-9)**.

**Владеть:**

1. Навыками анализа теоретических источников по изучаемым темам **(ПК-9)**;
2. Приемами разрешения профессиональных личностных и внутриличностных конфликтов **(ПК-3, ПК-9)**;
3. Навыками осуществления информационно-поисковой работы с последующим использованием данных в практике психологического консультирования **(ПК-3, ПК-9)**;
4. Навыками использования нормативных правовых документов в своей деятельности **(ПК-3, ПК-9)**;
5. Приемами установления контакта с клиентом **(ПК-3, ПК-9)**;
6. Навыками подведения итогов части консультации - использовать резюме **(ПК-3)**;
7. Способами осуществления всех этапов консультации на примере предложенной ситуации **(ПК-3)**;

8. Основными приемами психологического анализа предложенной ситуации (ПК-9).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.	5	1-2	2	2				4	2/50	
2	Тема 2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.	5	3-4	2	2				4	2/50	
3	Тема 3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.	5	5-6	2	2				4	2/50	рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.	5	7-10	4	4				8	4/50	
5	Тема 5. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.	5	11-14	4	4				8	4/50	рейтинг-контроль №2
6	Тема 6. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными	5	15-18	4	4				8	4/50	рейтинг-контроль №3

состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».										
<b>Итого за 5 семестр</b>		<b>1-18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>36</b>		<b>18/50</b>	<b>Зачет</b>

#### 4.1. Теоретический курс

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

Определение горя, утраты, потери. Теоретические вопросы психологии горя. Стадии переживания горя. Психологические основы успешного переживания горя, потери, утраты. Нормальные реакции в состоянии горя: гнев, раздражение, злость, обида, неспособность заставить себя сделать необходимые дела, трудности концентрации внимания и др. 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, пост суицидальное 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.

### **4.2. Практические занятия.**

#### **Планы практических занятий и задания для самостоятельной работы.**

Практические занятия по курсу «Методы работы на телефоне доверия» способствуют более глубокому освоению данной дисциплиной и призваны формировать самостоятельность и инициативность студентов, изучающих психологическое консультирование на Телефоне Доверия как одно из направлений практической психологии. В ходе выполнения практических заданий по предмету студенты работают с учебниками, словарями, справочной литературой и монографиями. Кроме того, большой удельный вес приходится на выполнение практических заданий: отработка этапов консультации, отработка навыка установления контакта, резюмирования и других умений и навыков психолога – консультанта. В ходе практических занятий студенты работают с кейсами, анализируя практические ситуации психологического консультирования.

#### **Практическое занятие № 1**

##### **Тема: Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.**

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.

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 1 .**

При ответах на вопросы студент должен ознакомиться и проанализировать лекцию на тему «Предмет и задачи курса. При выборе статьи студент может использовать такие журналы как «Вестник РАТЭПП», «Журнал практического психолога», «Вопросы психологии» и др.

*Задания для самостоятельной работы:*

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.

### **Практическое занятие № 2**

**Тема: Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.**

План:

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

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 2.**

При ответах на вопросы студент должен ознакомиться и проанализировать лекцию на тему «Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи». По данным материалам лекции сопоставить особенности, принципы психологического консультирования в очном и телефонном вариантах.

*Задания для самостоятельной работы:*

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.

### **Практическое занятие № 3**

**Тема: Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**

План:

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

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 3.**

Для подготовки к ответу на вопрос следует ознакомиться и проанализировать лекцию на тему «Методологические принципы деятельности Телефона Доверия». Используя материалы лекции составить таблицу «Современные представления о целях консультирования».

*Задания для самостоятельной работы:*

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



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

#### **Практическое занятие № 4**

**Тема: Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.**

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.

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 4.**

Для подготовки к ответу на вопрос следует ознакомиться и проанализировать лекцию на тему «Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы». Для подготовки задания по отработке навыков консультирования, необходимо найти ситуации, в которых будут применяться приемы установления контакта, расспроса клиента, резюмирования, подведения итогов, расспроса клиента, формулировки проблемы, организации подбора альтернатив решения проблемы клиентом, завершения консультации.

*Задания для самостоятельной работы:*

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.

#### **Практическое занятие № 5**

**Тема: Психологическое консультирование детей и подростков.**

**Консультирование родителей.**

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.

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 5.**

Ознакомиться с материалом лекции по теме «Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей». Ознакомиться и проанализировать ситуации из Кейса. Подготовиться к анализу проблемных ситуаций, изучив Темы 2-5.

*Задания для самостоятельной работы:*

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.

#### **Практическое занятие № 6**

**Тема: Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».**

План:

1. Определения горя. Стадии переживания горя.
2. Принципы, стратегии и методы помощи в горе.
3. Психологические особенности детского горя и помощь горящему 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. Методы психологической защиты консультанта Телефона Доверия. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

#### **Методические рекомендации к практическому занятию № 6.**

Ознакомиться с материалом лекции по теме «Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания». Ознакомиться и проанализировать ситуации из Кейса. Анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия клиентов, переживающих горе, утрату, потерю.

*Задания для самостоятельной работы:*

1. Запишите конспект работ, посвященных проблеме эмоционального выгорания.
2. Составьте анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия клиентов, переживающих горе, утрату, потерю.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Дисциплина «Методы работы на телефоне доверия» имеет практическое значение для изучения целого ряда дисциплин и закладывает основы учебной и мыслительной деятельности студентов. Занятия в основном должны носить проблемный характер и быть направлены на решение сложных случаев психологического сопровождения клиентов разных возрастов и имеющих разные проблемы.

Могут быть использованы следующие образовательные технологии: тренинг, работа с кейсами, групповые и индивидуальные беседы, дискуссии (по принципиальным проблемам профессии психолога).

Содержание дисциплины «Методы работы на телефоне доверия» имеет как теоретическое содержание, так и выраженную практическую направленность. Поэтому преподавание этого курса основывается на достижениях и передовом опыте практической психологии.

В связи с этим изучение курса предполагает сочетание таких взаимодействующих форм занятий, как лекция, практическое занятие, самостоятельная работа. Все перечисленные виды учебной и самостоятельной работы реализуются с помощью современных образовательных технологий, в том числе с использованием активных (инновационных) методов обучения.

*Практические занятия* проводятся в форме тренинга с использованием дискуссии, обсуждения реферативных работ слушателей. В процессе проведения практических занятий применяются интерактивные методы: работа с кейсами, ролевые игры, тренинг.

**Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.**

<b>Семестр</b>	<b>Вид занятия (лекции, практические занятия)</b>	<b>Используемые интерактивные образовательные технологии</b>	<b>Количество часов</b>
5 семестр	Л	Дискуссия, групповые и индивидуальные беседы	18
	ПР	Дискуссия, тренинг, обсуждения курсовых работ, работа с кейсами, ролевые игры	18
Итого:			36

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

Текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов проводится в форме рейтинг-контроля (для получения необходимой информации о выполнении ими графика учебного процесса, оценки качества учебного материала, степени достижения поставленной цели обучения и стимулирования самостоятельной работы студентов).

Рейтинг-контроль осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов» ВлГУ от 27.05.2013 №75-Р.

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность). Дополнительно оцениваются посещаемость, активность студента на лекциях, своевременная сдача выполненных заданий.

Промежуточная аттестация студентов проводится в виде зачета, который включает в себя устный ответ на два теоретических вопроса.

Фонды оценочных средств, включающие задания к самостоятельной работе, тесты, методы контроля (контрольно-измерительные материалы), включены в состав УМКД.

**Рейтинг-контроль №1**

1. Составление терминологического словаря по темам.
2. Подготовка докладов по темам.
3. Составить таблицу «Современные представления о целях консультирования».
4. Сопоставить основные теоретические принципы современных психологических направлений.
5. Составить модель личности консультанта Телефона Доверия.
6. Подобрать метафоры (притчи, сказки, легенды) по разным темам консультирования.

**Рейтинг-контроль №2**

1. Самостоятельный выбор проблемы консультации и её подробное описание.

2. Отработка умений и навыков психологического консультирования в учебных и внеучебных ситуациях.

3. Подбор практических приемов регуляции эмоционального состояния в работе консультанта Телефона Доверия.

4. Исследование возможностей использования в телефонном консультировании приемов арт-терапии (для клиента и для консультанта).

5. Исследование возможностей использования в телефонном консультировании приемов сказкотерапии (для клиента и для консультанта).

6. Составление программы психологической профилактики эмоционального выгорания консультанта «Телефона доверия».

### Рейтинг-контроль №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...

*Кейс 4.* 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 5.* 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 6.* 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 7.* 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.

*Кейс 8.* 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 9.* 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 10.* 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.

### **Виды учебных заданий, используемых на занятиях по курсу «Методы работы на телефоне доверия»**

1. Проведение дискуссии.
2. Поиск и конспектирования статей из психологических журналов.
3. Сопоставление особенностей, принципов психологического консультирования в очном и телефонном вариантах.
4. Четкое формулирование проблемных вопросов.
5. Изложение содержания материала в виде таблиц.
6. Отработка навыка психологического консультирования.
7. Работа с Кейсами.
8. Анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия.
9. Конспект работ, посвященных проблеме изучаемой дисциплины.

### **Вопросы к самостоятельной работе студентов**

1. Современные подходы к психологическому консультированию.
2. Модель личности консультанта Телефона Доверия.
3. Метафоры в психологическом консультировании.
4. Консультирование супружеских пар.
5. Психологическое здоровье. Факторы риска нарушения психологического

здоровья.

6. Психологическое консультирование ребенка со страхами.
7. Психологическая поддержка взрослых в ситуациях кризиса.
8. Психологическая поддержка взрослых в трудной ситуации.
9. Насилие в семье. Консультирование жертв насилия.
10. Посттравматический синдром. Особенности психологической помощи.
11. Одиночество. Особенности работы с проблемой одиночества.
12. Депрессия. Пути психологической помощи.
13. Приемы саморегуляции эмоционального состояния в работе психолога-консультанта Телефона Доверия.
14. Психология горя, потери, утраты.
15. Консультирование супружеских пар в ситуации развода.
16. Проблема профессиональной подготовки консультанта Телефона Доверия.
17. Консультирование зависимых и созависимых.

### **Темы для курсовых работ**

1. Современные подходы к психологическому консультированию.
2. Модель личности консультанта Телефона Доверия.
3. Метафоры в психологическом консультировании.
4. Консультирование супружеских пар.
5. Психологическое здоровье. Факторы риска нарушения психологического здоровья.
6. Психологическое консультирование ребенка со страхами.
7. Психологическая поддержка взрослых в ситуациях кризиса.
8. Психологическая поддержка взрослых в трудной ситуации.
9. Насилие в семье. Консультирование жертв насилия.
10. Посттравматический синдром. Особенности психологической помощи.
11. Одиночество. Особенности работы с проблемой одиночества.
12. Депрессия. Пути психологической помощи.
13. Приемы саморегуляции эмоционального состояния в работе психолога-консультанта Телефона Доверия.
14. Психология горя, потери, утраты.
15. Консультирование супружеских пар в ситуации развода.
16. Проблема профессиональной подготовки консультанта Телефона Доверия.
17. Консультирование зависимых и созависимых.

### **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. Клиенто-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.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Основная литература:**

1. **Технологии информирования учащихся о службе Детского телефона доверия:** метод. рекомендации / Н.Т. Оганесян, В.В. Ковров - М. : ФЛИНТА, 2014. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520233.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)
2. **Психологическое консультирование: Теория и практика:** Учеб. пособие для студентов вузов / Н. Д. Линде. - 2-е изд, испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756706963.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)
3. **Как убедить, что ты прав** / Ричард Шелл, Марио Мусса; Пер. с англ. - М. : Альпина Паблишер, 2013." - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443554.html>. (содержится в эл.базе ВлГУ)
4. **Основы психосоциальной работы с населением** : учеб. пособие / А.Н. Сухов - М. : ФЛИНТА, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516540.html> (Академия).

### **б) Дополнительная литература:**

1. **Психология общения:** энциклопедический словарь / Учреждение РАН (Российская академия наук), Психологический институт; под. ред. А. А. Бодалева. — Москва: Когито-Центр, 2011. — 599 с. — Библиогр. в тексте. — ISBN 978-5-89353-335-4. (содержится в эл.базе ВлГУ)

2. **Суицидология и кризисная психотерапия/** Старшенбаум Г. В. - М. : Когито-Центр, 2006. - (Клиническая психология). - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5893531329>. (содержится в эл.базе ВлГУ)

3. **Психология ведения переговоров:** учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)

#### **Интернет-ресурсы**

##### **Учебники.**

1. Он-лайн библиотека URL: [http://www.plam.ru/psiholog/obshaja\\_psihologija/p2.php](http://www.plam.ru/psiholog/obshaja_psihologija/p2.php)
2. Книги по психологии, психологическая литература. Лучшие книги по психологии для обучения. URL: [http://psiman.ru/category/knigi\\_po\\_psihologii/](http://psiman.ru/category/knigi_po_psihologii/)
3. Психологическая библиотека. URL: <http://www.psyho.ru/library/books/>
4. Экспериментальная психология. Учебники (В.Н. Дружинин, Т.В.Корнилова, Т.И.Пашукова). Эксперименты. Этический кодекс психолога. Словарь психологических терминов. Полезные ссылки. URL: <http://nesterova.on.ufanet.ru/index.htm>

##### **Психологические словари.**

1. Психологический словарь. URL: <http://psi.webzone.ru/>
2. Словарь психологических терминов. URL: <http://psychology.proektsb.ru/>
3. Национальная психологическая энциклопедия. URL: <http://www.vocabulary.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Кафедра общей и педагогической психологии имеет две мультимедийные аудитории, оборудованные мультимедийными проектами, экранами и акустическими системами, а также тренинговый зал.

За кафедрой ОиПП закреплены **шесть учебных аудиторий:**

- ауд. 120-3 – 70,2 м<sup>2</sup> на 42 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 121-3 – 35 м<sup>2</sup> на 28 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 401-3 – 71,6 м<sup>2</sup> на 56 посадочных мест, оборудованная мультимедийным проектором Panasonic PT-L735E и интерактивной доской;
- ауд. 402-б-3 – 32,4 м<sup>2</sup> на 22 посадочных места, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 513-3 – 54,1 м<sup>2</sup> на 50 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 526-3 – 36,2 м<sup>2</sup> на 16 посадочных мест за компьютерами и 16 аудиторных посадочных мест. Оборудована компьютерами на базе процессора Athlon X2 4000+ и широкоформатным телевизором Samsung 40" для демонстрации видео- и электронных пособий, учебных фильмов и иных наглядных материалов



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 23.09.2015 N 1043).

Рабочую программу составил к.психол.н.,  
старший преподаватель кафедры  
общей и педагогической психологии

\_\_\_\_\_ Шефов С.А.  
(ФИО, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

Клинический психолог ВОПБ №1 г.  
Владимира, судмедэксперт

Крылова Т.А. / \_\_\_\_\_  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 5/1 от 02.02.2015 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент \_\_\_\_\_ Морозова О.В.  
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 5-а от 03.02.2015 года

Председатель комиссии

Директор ГумИ, д.ист.н., профессор \_\_\_\_\_ Петровичева Е.М.  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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 \_\_\_\_\_

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

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 23.09.2015 N 1043).

Рабочую программу составил к.психол.н.,  
старший преподаватель кафедры  
общей и педагогической психологии

  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись) Шефов С.А.

Рецензент  
(представитель работодателя)  
Клинический психолог ВОПБ №1 г.  
Владимира, судмедэксперт

Крылова Т.А. /   
\_\_\_\_\_  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
Протокол № 5/1 от 02.02.2015 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент


  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись) Морозова О.В.

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

Протокол № 5-а от 03.02.2015 года

Председатель комиссии

Директор ГумИ, д.ист.н., профессор

  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись) Петровичева Е.М.