

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
*(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)*

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

\_\_\_\_\_ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **К.М.04.07 Телефонное консультирование**

*Код, название дисциплины*

Специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

Специализация

**Психология безопасности**

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Новокузнецк, 2024

**Лист внесения изменений**

**В РПД К.М.04.07 Телефонное консультирование**

*(код по учебному плану, название дисциплины)*

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики  
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2023 года набора на 2024 / 2025 учебный год  
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики  
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики  
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /  
*(Ф. И.О. зав. кафедрой)*

*(Подпись)*

## Оглавление

1 Цель дисциплины.....	4
1.1 Формируемые компетенции .....	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций по ОПОП.....	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУН) по дисциплине .....	5
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. ....	6
3.1 Учебно-тематический план.....	6
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы .....	6
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	13
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины. ....	18
5.1 Учебная литература .....	18
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины. ....	19
5.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы. ....	19
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	21

## 1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалиста (далее – ОПОП).

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

### 1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Профессиональная	Консультационная деятельность	ПК-2 способен осуществлять консультирование с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды

### 1.2 Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ПК-2 способен осуществлять консультирование с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды	ПК-2.1 Использует базовые основы консультирования с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды ПК-2.2 Прогнозирует, проектирует условия для психологической безопасности личности в образовательной организации ПК-2.3 Осуществляет анализ и оценку безопасности в производственной сфере ПК-2.4 Анализирует проблему обращения за консультацией, выявляя нарушения в области безопасности личности. ПК-2.5 Разрабатывает стратегию проведения процесса консультирования на основе анализа проблемы обращения. ПК-2.6 Анализирует факторы вредного влияния на психическое и физическое здоровье человека. ПК-2.7 Выбирает и применяет методы и приемы коррекции адекватные ситуации для сохранения здоровья. ПК-2.8 Идентифицирует структуру, причины, динамику конфликтного взаимодействия.	К.М.04.05 Социально-психологические проблемы безопасности труда в производственной сфере, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.06 Психологическая безопасность личности в образовательной организации, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.07 Телефонное консультирование, 10 сем, 3 з.е. К.М.04.ДВ.01.01 Культура речи в условиях служебной деятельности, 8 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.01.02 Профессиональная этика и служебный этикет, 8 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.02.01 Психология здоровья субъектов служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.02.02 Базовые теории и методы психотерапии, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.03.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем, 4 з.е. К.М.05.ДВ.01.01 Психология конфликта, 6 сем, 4 з.е.

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
	ПК-2.9 Выявляет и оценивает проблемы, связанные с нарушениями в области безопасности личности и социальной среды в конфликте. ПК-2.10 Использует базовые основы информационной безопасности для консультирования в вопросах предотвращения посягательств на информационные ресурсы (информационную среду) со стороны внутренних и внешних угроз, способных нанести ущерб интересам личности, общества, государства.	К.М.05.ДВ.01.02 Информационная безопасность в служебной деятельности, 6 сем, 4 з.е. К.М.06.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е. К.М.07.01(Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е. К.М.07.03(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.

### 1.3 Знания, умения, навыки (ЗУН) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-2	ПК-2.4 Анализирует проблему обращения за консультацией, выявляя нарушения в области безопасности личности. ПК-2.5 Разрабатывает стратегию проведения процесса консультирования на основе анализа проблемы обращения.	<b>Знать:</b> – основы консультирования; – признаки нарушений в области безопасности личности и социальной среды; <b>Уметь:</b> – осуществлять консультирование по проблемам в области безопасности личности и социальной среды; <b>Владеть:</b> – техниками и приемами психологического консультирования с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды

### 2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по ОФО
1 Общая трудоемкость дисциплины.	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	48
Аудиторная работа (всего):	48
в том числе:	
лекции	20
практические занятия, семинары.	28
в интерактивной форме	22
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего).	60
4 Промежуточная аттестация обучающегося (зачет)	Семестр А

### 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 – Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
лекц.	практ					
<b>Семестр А</b>						
	<b>Теоретические основы телефонного консультирования</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	УО-1
1	История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	10	2	2	6	
2	Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования	10	2	4	4	
	<b>Психотехнические аспекты телефонного консультирования</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	УО-1
3	Психология и язык телефонного диалога	8	2	2	4	
4	Стадии процесса телефонного консультирования и их характеристики	8	2	2	4	
5	Техники ведения телефонного диалога	6		2	4	
	<b>Кризисные состояния</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	УО-1
6	Понятие кризиса и кризисного состояния	12	2	4	6	
7	Консультирование клиентов в кризисных состояниях	10	2	2	6	
	<b>Суицидальное поведение</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	УО-1
8	Общие черты и особенности суицидального поведения	8	2	2	4	
9	Факторы формирования суицидального поведения и группы риска	14	2	4	8	
	<b>Проблемы аддикции</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	УО-1
10	Психология аддиктивного поведения	10	2	2	6	
11	Консультирование клиентов с различными видами аддиктивного поведения	12	2	2	8	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>60</b>	<b>Зачет</b>

#### 3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<b>Теоретические основы телефонного консультирования</b>	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	

1.1.	История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	Введение в предмет. Цели и задачи изучения дисциплины. Особенности учебной работы по дисциплине. История возникновения телефонного консультирования за рубежом. Первые телефонные службы. История возникновения телефонного консультирования в России. Телефоны доверия.
1.2	Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования	Организационные принципы телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов психотерапевтической практики. Цели и задачи работы телефонной службы психологической помощи. Основные принципы и методы работы. Этические принципы телефонной помощи.
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		
1	Модель личности консультанта телефонной службы	<i>Практикум</i> 1. Дискуссия «Личностные и профессионально-важные качества консультанта телефонной службы». 2. Самоанализ личностных и профессионально-важных качеств, необходимых для работы на телефоне доверия. 3. Самоопределение к позиции консультанта телефонной службы. <i>СРС:</i> написание эссе на тему «Я – консультант телефона доверия»
2	Роль консультанта в телефонном консультировании	<i>Семинар</i> Влияние профессиональной деятельности на личность консультанта. Роль консультанта в телефонном консультировании. <i>СРС:</i> изучение ролевых функций консультанта в работах А.Н. Моховикова «Телефонное консультирование», Е.С. Романовой «Работа психолога на телефоне доверия», Н.А. Усатовой «Экстренное психологическое консультирование по телефону», И.М. Пономаревой «Работа психолога в кризисных службах».
3	Явление профессионального выгорания у консультантов телефонной службы	<i>Семинар</i> Управление явлением профессионального выгорания в профессиональной деятельности консультанта телефонной службы. <i>Работа в подгруппах:</i> Методы и способы профилактики профессионального истощения. Техники профилактики «Колесо», «Бензokolонка». <i>СРС:</i> самодиагностика и самоанализ уровня профессионального выгорания. Методика «Синдром выгорания в профессиональной деятельности (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова). Шкала «Социальной адаптации» Холмса-Рея.
<b>2</b>	<b>Психотехнические аспекты телефонного консультирования</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		

2.1.	Психология и язык телефонного диалога	Психология телефонного диалога. Типы телефонных диалогов: завершённые и незавершённые. Основные этапы телефонного диалога: введение, исследование чувств и проблем абонента, исследование альтернатив и решений, завершение. Языковое пространство телефонного диалога. Соответствие языка клиента языку консультанта. Влияние ведущей репрезентативной системы (зрительная, слуховая, кинестетическая, обонятельная, неопределённая) на телефонный диалог.
2.2.	Стадии процесса телефонного консультирования и их характеристики	Модель психологического интервью на Телефоне Доверия. Стадии консультативного процесса по Г. Хэмберли, Р. Мэй, Р. Кочюнасу, Г.С. Абрамовой, В.Ю. Меновщикову. Основное содержание взаимодействия на каждом этапе консультативного процесса. Начало и завершение консультативного процесса. Терапевтический контакт и терапевтический климат: условия создания и поддержания в телефонном консультировании. Физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата.
2.3.	Техники ведения телефонного диалога	Процедуры и техники консультирования (по Р. Кочюнасу). Постановка вопросов. Ободрение и успокаивание. Отражение содержания: перефразирование и обобщение. Отражение чувств. Паузы молчания. Предоставление информации. Интерпретация. Конфронтация. Чувства консультанта и самораскрытие. Структурирование процесса консультирования. Активное слушание как ведущая техника телефонного консультирования. Приемы активного слушания: поощрение, отражение, повторение, переформулировка, обобщение. Принятие и позитивное отношение. Эмпатия и вербализация (эмпатическое отражение). Эмпатия и симпатия.
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		
1	Типичные ошибки телефонного диалога	<i>Практикум</i> Работа в подгруппах: обсуждение типичных ошибок телефонного диалога. 1. Чрезмерно быстрое определение проблемы. 2. Беседа о проблеме, а не с человеком. 3. Неприятие ценностей абонента. 4. Обсуждение ложной проблемы. 5. Позиция «над» («сверху»). 6. Чрезмерное отождествление (с клиентом, с проблемой). Анализ и обсуждение работы в группах. Подведение итогов. Общие выводы. СРС: ознакомление с дидактическим материалом по теме занятия.



2	Навыки телефонного консультирования	<p><i>Практикум</i></p> <p>Работа в подгруппах: отработка навыков телефонного консультирования.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Постановка вопросов.</li> <li>2. Ободрение и успокаивание.</li> <li>3. Отражение содержания: перефразирование и обобщение.</li> <li>4. Отражение чувств.</li> <li>5. Предоставление информации.</li> <li>6. Активное слушание.</li> </ol> <p>Презентация работы групп (представление техники консультирования).</p> <p><i>СРС</i>: самоанализ дефицитарных навыков консультирования, построение образовательной траектории для развития необходимого навыка.</p>
3	Практика супервизии в телефонном консультировании	<p><i>Семинар</i></p> <p>Супервизия как форма профессионального взаимодействия. Функции супервизии в телефонном консультировании: образовательная (формирующая); поддерживающая (тонизирующая); экспертная (контролирующая, направляющая). Задачи супервизора и супервизируемого. Формы супервизии: индивидуальная, групповая. Балинтовские группы. Правила обратной связи в супервизии.</p> <p><i>Работа в подгруппах</i>: консультант-супервизор.</p> <p>Анализ и обсуждение работы в группах. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС</i>: самоопределение к позиции супервизируемого, составление списка вопросов к супервизору.</p>
<b>3</b>	<b>Кризисные состояния</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Понятие кризиса и кризисного состояния	<p>Виды кризисов. Нормативный и ненормативный кризис.</p> <p>Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). Понятие психологической травмы. Типы травматических ситуаций. Механизмы психологических защит и телефонная помощь. Особенности консультирования в кризисных состояниях клиентов разных возрастных групп.</p>
3.2.	Консультирование клиентов в кризисных состояниях	<p>Психология семейных конфликтов. Психология болезни и умирания. Психология горя (утраты). Клиенты, пережившие экстремальные ситуации. Психология жертв насилия. Психология регулярных «зависающих» клиентов. Психология вербальной агрессии. Психология манипулятивных клиентов. Социальные проблемы в телефонном консультировании. Нестандартные ситуации в телефонном консультировании.</p>
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		

1	Консультирование клиентов в состоянии горя (утраты)	<p><i>Семинар</i> Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этапы переживания горя (утраты).</li> <li>2. Определение горя (нормальное, патологическое).</li> <li>3. Формы осложнённого горя.</li> <li>4. Цели работы с горем (утратой).</li> <li>5. Этапы работы с горем (утратой).</li> <li>6. Особенности консультирования умирающих, больных неизлечимой болезнью.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составить алгоритм консультирования клиента в состоянии горя (утраты).</p>
2	Консультирование клиентов с психологической травмой	<p><i>Семинар</i> Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критерии определения психологической травмы.</li> <li>2. Типы травмирующих ситуаций и их переживание в различные возрастные периоды.</li> <li>3. Иерархия ситуаций перехода от нормального горя к травме.</li> <li>4. Чувства, переживаемые в результате травмы.</li> <li>5. Этапы работы с травмой.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составить алгоритм консультирования клиента с психологической травмой.</p>
3	Консультирование клиентов-жертв насилия	<p><i>Семинар</i> Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Треугольник Карпмана (агрессор, жертва, спасатель).</li> <li>2. Виды насилия.</li> <li>3. Мифы о насилии.</li> <li>4. Типы посттравматических ситуаций и поведенческих реакций жертв насилия.</li> <li>5. Этапы переживания стресса после насилия.</li> <li>6. Особенности работы с детьми и подростками – жертвами насилия.</li> <li>7. Принципы работы консультанта с жертвами насилия.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составить алгоритм консультирования клиента-жертвы насилия.</p>

4	Телефонное консультирование в нестандартных ситуациях	<p><i>Семинар</i> Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности консультирования агрессивных клиентов</li> <li>2. Особенности консультирования «зависающих» клиентов.</li> <li>3. Особенности консультирования манипулятивных клиентов.</li> <li>4. Особенности консультирования клиентов с социальными проблемами (конфликты, одиночество, любовь, дружба, знакомство).</li> <li>5. Особенности консультирования клиентов с сексуальными проблемами.</li> <li>6. Особенности консультирования клиентов с проблемами «здоровье-болезнь».</li> <li>7. Консультант как сексуальный объект.</li> <li>8. Телефонные хулиганы.</li> <li>9. Душевнобольные абоненты.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составить алгоритмы консультирования клиентов в нестандартных ситуациях.</p>
<b>4 Суицидальное поведение</b>		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
4.1	Общие черты и особенности суицидального поведения	<p>Аутодеструктивное (саморазрушающего) поведение как разновидность девиантного поведения. Причины аутодеструктивного поведения. Виды аутодеструктивного поведения. Суицидальное поведение как вид аутодеструктивного поведения. Понятие суицида. Виды суицидов. Мифы о суицидах. Общие черты суицидентов. Завершенный/не завершенный суицид.</p>
4.2	Факторы формирования суицидального поведения и группы риска	<p>Причины формирования суицидального поведения. Антисуицидальные барьеры. Мотивы и поводы суицидальных действий. Суицидальные намерения. Суицидальные риски. Особенности суицидального поведения в подростковом возрасте. Понятие «группа риска». Понятие депрессии и депрессивных состояний. Особенности депрессии в подростковом возрасте.</p>
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		

1	Профилактика суицидального поведения	<p><i>Практикум</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Первичная профилактика суицидального риска (превенция). Цель – минимизация возможного риска возникновения суицидальных намерений в будущем у психологически благополучных субъектов.</li> <li>2. Вторичная профилактика суицидального риска (интервенция). Цель – помочь человеку с выявленными суицидальными намерениями найти выход из сложившейся ситуации и стабилизировать его психологическое состояние.</li> <li>3. Третичная профилактика суицидального риска (поственция). Цель – помощь «оставшимся в живых» (ближайшее окружение суицидента).</li> <li>4. Программа работы со случаем завершеного/не завершеного суицида.</li> </ol> <p><i>СРС:</i> ознакомление с дидактическим материалом по теме занятия.</p>
2	Суицид: консультирование клиентов	<p><i>Семинар</i></p> <p>Обсуждение вопросов: Консультирование клиента</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Намерение совершить суицид.</li> <li>2. Текущий суицид.</li> <li>3. Суицид близких.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составить алгоритм консультирования суицидального клиента.</p>
5	<b>Проблемы аддикции</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
5.1	Психология аддиктивного поведения	<p>Понятие аддикции (зависимости) и аддиктивного поведения. Виды аддикций. Аддиктивная установка. Этапы формирования аддиктивного поведения. Функции зависимого поведения. Механизмы возникновения аддиктивного поведения. Зависимость как бегство от реальности. Цикличность аддиктивного поведения. Факторы формирования зависимого поведения.</p>
5.2	Консультирование клиентов с различными видами аддиктивного поведения	<p>Психологические особенности аддиктивной личности. Симптомы употребления психоактивных веществ. Зависимые и созависимые клиенты. Проблемы употребления психоактивных веществ. Алкогольные проблемы. Игровая и компьютерная зависимость. Нарушения пищевого поведения. Химически и не химически зависимые клиенты. Аддиктивное поведения в подростковом возрасте.</p>
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		

1	Профилактика аддиктивного (зависимого) поведения	<p><i>Практикум</i></p> <p>Уровни профилактики аддиктивного (зависимого) поведения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Первичная профилактика: устранение неблагоприятных факторов, вызывающих аддикции, повышение устойчивости личности к влиянию этих факторов.</li> <li>2. Вторичная профилактика: раннее выявление и коррекция неблагоприятных индивидуальных и социальных факторов, вызывающих аддиктивное поведение, выявление групп риска и определение методов работы с ними.</li> <li>3. Третичная профилактика: предупреждение рецидивов, вредных последствий уже сформированного аддиктивного поведения для личности и общества.</li> </ol> <p><i>СРС:</i> изучение психолого-педагогической литературы и социальных исследований по вопросам профилактики аддиктивного поведения.</p>
2	Консультирование зависимых клиентов	<p><i>Семинар</i></p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные принципы работы с зависимыми клиентами.</li> <li>2. Консультирование клиентов с алкогольной зависимостью</li> <li>3. Консультирование наркоманов.</li> <li>4. Распознавание клиентов, позвонивших в нетрезвом состоянии.</li> </ol> <p><i>Работа в подгруппах:</i> консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы.</p> <p><i>СРС:</i> составление алгоритма консультирования зависимого клиента.</p>

#### 4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 – Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

№	Вид рейтинга	Весовой коэффициент, %	Вид учебной работы	Сумма баллов	Результат учебной работы
<b>Текущая работа ОФО</b>					
1	<b>Текущий контроль</b>	80% (100% /баллов	Лекционные занятия (10 занятий)	5-10 баллов	до 10 баллов – выставляется в случае, если студент не имеет пропусков занятий;

		приведенной шкалы)			до 5 баллов – выставляется в случае, если студент имеет до 10% пропусков занятий; до 3 баллов – выставляется в случае, если студент имеет до 20% пропусков занятий; 0 баллов – выставляется в случае, если студент имеет более 20% пропусков занятий.
			Практические занятия, семинары (14 занятий)	14-28	1 балл – посещение 1 практического занятия 2 балла – посещение 1 практического занятия, самостоятельность при выполнении заданий и существенный вклад на занятии в работу всей группы.
			Самостоятельная работа	12-42	12 баллов (пороговое значение) 22 балла (среднее значение) 42 балла (максимальное значение)
<b>Итого по текущей работе в семестре (51-100% по приведенной шкале)</b>					<b>41-80 баллов</b>
2	<b>Промежуточный контроль по дисциплине</b>	20% (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1	0-10	0 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)
			Практическое задание	0-10	0 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)
<b>Итого по промежуточной аттестации (зачет)</b>					<b>max 20 баллов</b>

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (см. таблицу 8).

Таблица 8 – Соотнесение 100-балльной шкалы и буквенного эквивалента оценки

Сумма набранных баллов	Уровни освоения дисциплины и компетенций	Экзамен		Зачет
		Оценка	Буквенный эквивалент	Буквенный эквивалент
86 – 100	Продвинутый	5	отлично	Зачтено
66 – 85	Повышенный	4	хорошо	
51 – 65	Пороговый	3	удовлетворительно	
0 – 50	Первый	2	неудовлетворительно	Не зачтено

### Краткая характеристика используемых оценочных средств

Шкала оценки устного ответа

Отметка «отлично» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные вопросы;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по излагаемому вопросу;
- логично и доказательно раскрывает проблему;

- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственного опыта;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

*Отметка «хорошо» ставится, если:*

- знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются недостаточной структурированностью;
- содержание вопроса раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы
- имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, студент способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;
- недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов;
- недостаточно логично изложен вопрос;
- студент не может назвать авторов той или иной теории по излагаемому вопросу;
- ответ прозвучал недостаточно уверенно;
- студент не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.

*Отметка «удовлетворительно» ставится, если:*

- содержание вопроса раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета;
- программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки;
- студент не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты;
- студент не может привести пример для иллюстрации теоретического положения;
- у студента отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован;
- у студента отсутствуют представления о межпредметных связях.

*Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:*

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части дисциплины;
- содержание вопроса не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

#### *Шкала оценивания доклада*

*Оценка «отлично»* выставляется, если: доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента.

*Оценка «хорошо»* выставляется, если: представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументированно отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется, если: выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется, если: доклад не подготовлен, либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

#### *Шкала оценивания практических заданий*

Оценка «отлично» выставляется, если: задание выполнено, сделаны в целом корректные выводы.

Оценка «хорошо» выставляется, если: задание в целом выполнено, но допущены одна-две незначительных ошибки логического или фактического характера, сделаны выводы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: задание выполнено частично, допущены ошибки логического или фактического характера, предпринята попытка сформулировать выводы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: содержание задания не осознано, продукт неадекватен заданию, выводы отсутствуют.

#### *Соотношение видов рейтинга для дисциплины с зачетом с оценкой*

Оценка «отлично» – 100-85 баллов.

Оценка «хорошо» – 75-84 балла.

Оценка «удовлетворительно» – 51-74 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – менее 50 баллов.

Если к моменту проведения экзамена студент набирает 51 балл и более баллов, оценка может быть выставлена ему в ведомость и в зачетную книжку без процедуры принятия зачета. Выставление оценок производится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

Зачет проводится по вопросам. Предлагается один теоретический вопрос и практическое задание. На подготовку дается 15 минут.

Для оценивания уровня сформированности компетенции предполагается руководствоваться следующими критериями.

Ответ на зачете позволяет оценить степень сформированности знаний. Ответ оценивается по 5-ти балльной системе.

#### *Шкалы промежуточного контроля, по итогам изучения дисциплины*

*Оценка «отлично» (100-85 баллов) ставится, если студент:*

– Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

– Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, формировать выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал научным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы. Использует для доказательства выводы из наблюдений и опытов.

– Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию преподавателя; умеет оперировать теоретическим материалом.

*Оценка «хорошо» (75-84 балла) ставится, если студент:*



– Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и/или опыта.

– Материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

– Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

*Оценка «удовлетворительно» (51-74 балла) ставится, если студент:*

– Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

– Показывает недостаточность в сформированности отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

– Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

– Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

– Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие большое значение в этом тексте.

– Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну – две грубые ошибки.

*Оценка «неудовлетворительно» (менее 50 баллов) ставится, если студент:*

– Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

– Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и не полные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.

– При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

– Не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

– Полностью не усвоил материал.

**Шкала и критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных частей компетенций, приобретаемых при выполнении практических заданий**

Балл		Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций после изучения учебного материала
уметь	владеть		
5	5	Максимальный уровень	Студент правильно выполнил задание. Показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы на защите
4	4	Средний уровень	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите
3	3	Минимальный уровень	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено много неточностей
2	2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.**

### **5.1 Учебная литература**

#### **Основная учебная литература**

1. Кашапов, М. М. Психологическое консультирование : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 132 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16463-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531122>
2. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для вузов / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 440 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02549-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/510719>

#### **Дополнительная учебная литература**

1. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 356 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12382-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513859>

## 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.

<p>305 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занятий лекционного типа;</li> <li>- занятий семинарского (практического) типа;</li> <li>- психологического консультирования;</li> <li>- групповых и индивидуальных консультаций;</li> <li>- текущего контроля и промежуточной аттестации</li> </ul> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: стационарное - компьютер преподавателя, проектор, экран, колонки; переносное - Web-камера.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft-ImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом. 2</p>
--	--

## 5.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

### Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

**Портал психологических изданий Psyjournals.ru** – полнотекстовые архивы психологических журналов издательства МГППУ: «Психологическая наука и образование», «Московский психотерапевтический журнал», «Культурно-историческая психология». Режим доступа <http://psyjournals.ru/>

**Библиотечная система ExLibris** – избранные публикации по психологии: статьи, главы из книг, учебников, хрестоматии и методическая литература. Режим доступа <http://www.psychology-online.net/310/>

**База профессиональных данных «Мир психологии»** – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

**Информационная система «Новая образовательная среда»** – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология) Режим доступа: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.77.2](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2)

## 6 Иные сведения и (или) материалы.

### 6.1. Примерные темы письменных учебных работ

*Задания для самостоятельной работы студентов*

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Модель личности консультанта телефонной службы	Написание эссе на тему «Я – консультант телефона доверия».

2	Роль консультанта в телефонном консультировании	Изучение ролевых функций консультанта в работах А.Н. Моховикова «Телефонное консультирование», Е.С. Романовой «Работа психолога на телефоне доверия», Н.А. Усатовой «Экстренное психологическое консультирование по телефону», И.М. Пономаревой «Работа психолога в кризисных службах».
3	Явление профессионального выгорания у консультантов телефонной службы	Самодиагностика и самоанализ уровня профессионального выгорания. Методика «Синдром выгорания в профессиональной деятельности (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова). Шкала «Социальной адаптации» Холмса-Рея.
4	Типичные ошибки телефонного диалога	Ознакомление с дидактическим материалом по теме занятия.
5	Навыки телефонного консультирования	Самоанализ дефицитарных навыков консультирования, построение образовательной траектории для развития необходимого навыка.
6	Практика супервизии в телефонном консультировании	Самоопределение к позиции супервизируемого, составление списка вопросов к супервизору.
7	Консультирование клиентов в состоянии горя (утраты)	Составление алгоритма консультирования клиента в состоянии горя (утраты).
8	Консультирование клиентов с психологической травмой	составление алгоритма консультирования клиента с психологической травмой.
9	Консультирование клиентов-жертв насилия	составление алгоритма консультирования клиента-жертвы насилия.
10	Телефонное консультирование в нестандартных ситуациях	Составление алгоритмов консультирования клиентов в нестандартных ситуациях.
11	Профилактика суицидального поведения	Ознакомление с дидактическим материалом по теме занятия.
12	Суицид: консультирование клиентов	Составление алгоритма консультирования суицидального клиента.
13	Профилактика аддиктивного (зависимого) поведения	Изучение психолого-педагогической литературы и социальных исследований по вопросам профилактики аддиктивного поведения.
14	Консультирование зависимых клиентов	Составление алгоритма консультирования зависимого клиента.

*Типовые тестовые задания для текущего контроля*

**ВАРИАНТ 1**

<b>№ задания</b>	<b>Содержание вопроса</b>	<b>Варианты ответа</b>
1	История создания служб телефонной помощи насчитывает	1) более 100 лет 2) около 70 лет 3) 50 лет 4) до 30 лет
2	По чьей инициативе в 1989 году была создана Российская Ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)?	1) Амбрумовой А.Г. 2) Моховикова А.Н. 3) Креславского Е.С. 4) Рингель Р.

3	Какие из перечисленных видов относятся к видам телефонного консультирования?	1) Дистантное 2) Наглядное 3) Контактное 4) Очное
4	Приведите в соответствие основные этапы телефонного диалога	1) Установление контакта 2) Завершение разговора 3) Исследование чувств и проблем 4) Исследование альтернатив и решений
5	Активность, нацеленная (осознанно или неосознанно) на причинение себе вреда в физической и психической сферах	1) Аутоагрессия 2) Аномалия 3) Психоз 4) Самоповреждение
6	Эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личностных достижений – это признаки	1) Депрофессионализации 2) Дегуманизации 3) Усталости 4) Профессионального выгорания
7	Преднамеренное повреждение своего тела по внутренним причинам без суицидальных намерений	1) Самоповреждение 2) Псевдосуицид 3) Аффект 4) Отчаяние
8	Основная цель третичной профилактики суицида	1) Поддержка лиц, находящихся в кризисной ситуации или входящими в группу риска 2) Поддержка и помощь близким, покончивших с собой 3) Укрепление психического здоровья и минимизация возможного риска возникновения суицидальных намерений

#### ВАРИАНТ 2

№ задания	Содержание вопроса	Варианты ответа
1	Службы телефонной помощи создавались как помощь	1) Одиноким людям 2) Людям с проблемами в семейной жизни 3) Людям с суицидальными намерениями 4) Зависимым людям
2	Какое название служб телефонной помощи стало принятым в славянских странах, в том числе и в России?	1) Линия жизни 2) Кризисная линия 3) Горячая линия 4) Телефон доверия
3	Устойчивое поведение личности, отклоняющееся от общепринятых, наиболее распространённых и устоявшихся социальных норм	1) Девиантное поведение 2) Фанатичное поведение 3) Виктимное поведение 4) Суицидальное поведение
4	К видам аутодеструктивного поведения не относится	1) Аддиктивное (зависимое) поведение 2) Фанатическое поведение 3) Аутическое поведение 4) Делинквентное поведение
5	Поведение, обычно не приводящее к немедленной смерти, но являющееся опасным и/или	1) Аффективный суицид 2) Демонстративный суицид 3) Скрытый суицид

	сокращающее жизнь	4) Истинный суицид
6	Степень вероятности возникновения суицидальных побуждений, формирования суицидального поведения и осуществления суицидальных действий называется	1) Суицидальный риск 2) Суицидальный повод 3) Суицидальный мотив 4) Суицидальная причина
7	Психическое расстройство, проявляющееся устойчивым снижением настроения, двигательной заторможенностью и нарушением мышления	1) Апатия 2) Депрессия 3) Биполярность 4) Невроз
8	Основными принципами работы телефонного консультанта являются	1) Анонимность и конфиденциальность 2) Позитивное отношение и эмпатия 3) Доверительность и симпатия

## 6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 – Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Теоретические основы телефонного консультирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом.</li> <li>2. Структура и содержание деятельности первых телефонных служб.</li> <li>3. История возникновения телефонного консультирования в России.</li> <li>4. Организационные принципы телефонного консультирования.</li> <li>5. Отличие телефонного консультирования от других видов психотерапевтической практики.</li> <li>6. Цели и задачи работы телефонной службы психологической помощи.</li> <li>7. Основные принципы и методы работы.</li> <li>8. Этические принципы телефонной психологической помощи.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите личностные и профессионально-важные качества консультанта телефонной службы.</li> <li>2. Обозначьте, какое влияние оказывает профессиональная деятельность на личность консультанта. Обоснуйте плюсы и минусы этого влияния.</li> <li>3. Опишите признаки профессионального выгорания у консультантов телефонной службы.</li> <li>4. Предложите метод или способ профилактики профессионального выгорания у консультантов телефонной службы.</li> </ol>
Психотехнические аспекты телефонного консультирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Психология телефонного диалога.</li> <li>10. Типы телефонных диалогов: завершенные и незавершенные.</li> <li>11. Языковое пространство телефонного диалога. Соответствие языка клиента языку консультанта</li> <li>12. Основное содержание взаимодействия клиента и консультанта</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обозначьте суть влияния ведущей репрезентативной системы (зрительная, слуховая, кинестетическая, обонятельная, неопределенная) на телефонный диалог.</li> <li>2. Представьте пошагово модель психологического интервью на Телефоне Доверия</li> </ol>

	<p>на каждом этапе консультативного процесса.</p> <p>13. Начало и завершение консультативного процесса.</p> <p>14. Терапевтический контакт: условия создания.</p> <p>15. Терапевтический климат: условия поддержания в телефонном консультировании.</p> <p>16. Основные процедуры и техники консультирования.</p> <p>17. Активное слушание как ведущая техника телефонного консультирования.</p> <p>18. Приемы активного слушания: поощрение, отражение, повторение, переформулировка, обобщение.</p>	<p>рия.</p> <p>3. Приведите примеры типичных ошибки телефонного диалога, предложите способы их устранения.</p>
Кризисные состояния	<p>19. Понятие кризиса и кризисного состояния.</p> <p>20. Виды кризисов.</p> <p>21. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР).</p> <p>22. Понятие психологической травмы.</p> <p>23. Типы травматических ситуаций.</p> <p>24. Механизмы психологических защит и телефонная помощь.</p> <p>25. Особенности консультирования в кризисных состояниях клиентов разных возрастных групп.</p> <p>26. Психология семейных конфликтов.</p> <p>27. Психология болезни и умирания.</p> <p>28. Психология горя (утраты).</p> <p>29. Клиенты, пережившие экстремальные ситуации.</p> <p>30. Психология жертв насилия.</p> <p>31. Психология «зависающих» клиентов.</p> <p>32. Психология вербальной агрессии.</p> <p>33. Психология манипулятивных клиентов.</p> <p>34. Социальные проблемы в телефонном консультировании.</p>	<p>1. Приведите примеры нестандартных ситуаций в телефонном консультировании. Предложите способы решения 1-2-х из них (на выбор).</p> <p>2. Представьте алгоритм консультирования клиента в состоянии горя (утраты).</p> <p>3. Перечислите особенности консультирования клиентов с психологической травмой.</p> <p>4. В чем состоят основные отличия консультирования клиентов подросткового возраста, ставшими жертвами насилия от консультирования взрослых?</p>
Суицидальное поведение	<p>35. Аутодеструктивное (саморазрушающее) поведение как разновидность девиантного поведения.</p> <p>36. Причины и виды аутодеструктивного поведения.</p> <p>37. Суицидальное поведение как вид аутодеструктивного поведения.</p>	<p>1. Перечислите этапы программы работы со случаем завершеного/не завершеного суицида. Обозначьте суть каждого этапа.</p> <p>2. Раскройте особенности основных этапов консультиро-</p>

	<p>38. Понятие суицида. Виды суицидов. Мифы о суицидах.</p> <p>39. Общие черты суицидентов.</p> <p>40. Причины формирования суицидального поведения.</p> <p>41. Антисуицидальные барьеры.</p> <p>42. Мотивы и поводы суицидальных действий.</p> <p>43. Суицидальные намерения.</p> <p>44. Суицидальные риски.</p> <p>45. Особенности суицидального поведения в подростковом возрасте.</p> <p>46. Понятие «группа риска».</p> <p>47. Понятие депрессии и депрессивных состояний.</p> <p>48. Особенности депрессии в подростковом возрасте.</p>	<p>вания при: намерение совершить суицид; при текущем суициде, при суициде близких.</p>
<p>Проблемы аддикции</p>	<p>49. Понятие аддикции (зависимости) и аддиктивного поведения, аддиктивной установки.</p> <p>50. Виды аддикций.</p> <p>51. Этапы формирования аддиктивного поведения.</p> <p>52. Функции зависимого поведения.</p> <p>53. Механизмы возникновения аддиктивного поведения.</p> <p>54. Факторы формирования зависимого поведения.</p> <p>55. Психологические особенности аддиктивной личности.</p> <p>56. Проблемы употребления психоактивных веществ.</p> <p>57. Алкогольные проблемы.</p> <p>58. Игровая и компьютерная зависимость.</p> <p>59. Нарушения пищевого поведения.</p> <p>60. Аддиктивное поведения в подростковом возрасте.</p>	<p>1. Предложите мероприятия по первичной профилактике аддиктивного поведения (по устранению неблагоприятных факторов, по повышению устойчивости личности к влиянию этих факторов).</p> <p>2. Опишите алгоритм консультирования зависимого клиента. В чем основная трудность консультирования зависимых клиентов?</p>

Составитель: Ветрова Я.А., канд. психол. наук, доцент кафедры психологии и общей педагогики