Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
4710bbfad29a3b30e244c728abc3661ab35b9c5021d0cde75e03a8b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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.05.16 Телефонное консультирование

Код, название дисциплины

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки
Практическая психология

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора 2024

Новокузнецк, 2024

Лист внесения изменений

В РПД К.М.05.16 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 2024 года набора на 2024 / 2025 учебный год
по направлению подготовки 37.03.01 Психология

направленность (профиль) подготовки / «Практическая психология»

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 6

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации. 7

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. 9

3.1 Учебно-тематический план 9

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы 10

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. 17

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины. 20

5.1 Учебная литература 23

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины. **Ошибка! Закладка не определена.**

5.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 23

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 27

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (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*
Общепрофессиональная	Психологическое вмешательство (развитие, коррекция, реабилитация)	ОПК-4 Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования
Общепрофессиональная	Супервизия	ОПК-7 Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией

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*
ОПК-4 Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	ОПК-4.1 Применяет основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц ОПК-4.2 Применяет основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы групп населения и (или) организаций ОПК-4.3 Применяет основные формы психологической помощи для решения конкретной	К.М.05.07 Социальная психология 4 сем, 5 з.е. К.М.05.07 Технология группового тренинга 5 сем, 5 з.е. К.М.05.08 Индивидуальное и семейное психологическое консультирование 6 сем, 5 з.е К.М.05.11 Психологическая коррекционно-развивающая работа 7 сем, 5 з.е. К.М.05.12

	проблемы лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования ОПК-4.4 Применяет основные формы психологического консультирования для решения конкретной проблемы отдельных лиц ОПК-4.5 Применяет основные формы психологического консультирования для решения конкретной проблемы групп населения и (или) организаций ОПК-4.6 Применяет основные формы психологического группового тренинга для решения конкретной проблемы отдельных лиц и групп населения	Клиническая психология личности и семьи 7 сем, 4 з.е. К.М.07.02(П) Производственная практика в профильных организациях 8 сем, 6 з.е. К.М.08 Государственная итоговая аттестация 9 сем, 18 з.е К.М.08.01(Пд) Преддипломная практика 9 сем, 9 з.е. К.М.08.02(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена 9 сем, 3 з.е. К.М.08.03(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы 9 сем, 6 з.е.
ОПК-7 Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией	ОПК-7.1 Анализирует основные проблемы развития личности, препятствующие поддержанию уровня профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией ОПК-7.2 – Планирует и осуществляет деятельность, направленную на повышение профессиональной компетенции ОПК-7.3 – Имеет практический опыт повышения профессиональной компетенции под супервизией	К.М.04.10 Психология личности, 6 сем, 4 з.е. К.М.05.15 Коммуникативный тренинг, 8 сем, 5 з.е. К.М.05.16 Телефонное консультирование, 8 сем, 5 з.е. К.М.07.02(П) Производственная практика в профильных организациях, 8 сем, 6 з.е. К.М.08.01(Пд) Преддипломная практика, 9 сем, 9 з.е. К.М.08.03(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 9 сем, 6 з.е.

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУН) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-4 Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	ОПК-4.4 Применяет основные формы психологического консультирования для решения конкретной проблемы отдельных лиц	**Знать:** - основные формы психологического консультирования для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций **Уметь:** - правильно использовать основные формы психологического консультирования для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций **Владеть:** - навыками использования основных форм психологического консультирования для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций

ОПК-7.2 – Планирует и осуществляет деятельность, направленную на повышение профессиональной компетенции ОПК-7.3 – Имеет практический опыт повышения профессиональной компетенции под супервизией	**Знать:** - способы поддержания уровня профессиональной компетенции - знать основы супервизии как способа поддержания уровня профессиональной компетенции **Уметь:** - правильно поддерживать уровень профессиональной компетенции - правильно поддерживать уровень профессиональной компетенции за счет понимания и готовности работать под супервизией **Владеть:** - навыками поддержания уровня профессиональной компетенции - навыками поддержания уровня профессиональной компетенции за счет понимания и готовности работать под супервизией	**Знать:** - способы поддержания уровня профессиональной компетенции - знать основы супервизии как способа поддержания уровня профессиональной компетенции **Уметь:** - правильно поддерживать уровень профессиональной компетенции - правильно поддерживать уровень профессиональной компетенции за счет понимания и готовности работать под супервизией **Владеть:** - навыками поддержания уровня профессиональной компетенции - навыками поддержания уровня профессиональной компетенции за счет понимания и готовности работать под супервизией

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 формам обучения
	ОЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины.	180
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	34
Аудиторная работа (всего):	34
в том числе:	
лекции	14
практические занятия, семинары.	20
в интерактивной форме	
Внеаудиторная работа (всего):	
подготовка курсовой работы /контактная работа	-
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего).	110

4 Промежуточная аттестация обучающегося (экзамен)	36 8 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 – Учебно-тематический план очно-заочной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОЗФО			
			Аудиторные занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
8 семестр						
1	**Теоретические основы телефонного консультирования**	**22**	**2**	**2**	**18**	УО-1
1.1	История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России	10	2	0	8	
1.2	Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования	12	0	2	10	
2	**Психотехнические аспекты телефонного консультирования**	**38**	**6**	**8**	**24**	УО-1
2.1	Психология и язык телефонного диалога	12	2	2	8	
2.2	Стадии процесса телефонного консультирования и их характеристики	12	2	2	8	
2.3	Техники ведения телефонного диалога	14	2	4	8	
3	**Кризисные состояния**	**32**	**4**	**6**	**22**	УО-1
3.1	Понятие кризиса и кризисного состояния	12	2	2	8	
3.2	Консультирование клиентов в кризисных состояниях	20	2	4	14	
4	**Суицидальное поведение**	**24**	**0**	**2**	**22**	УО-1
4.1	Общие черты и особенности суицидального поведения	8	0	0	8	
4.2	Факторы формирования суицидального поведения и группы риска	16	0	2	14	
5	**Проблемы аддикции**	**28**	**2**	**2**	**24**	УО-1
5.1	Психология аддиктивного поведения	10	2	0	8	
5.2	Консультирование клиентов с различными видами аддиктивного поведения	18	0	2	16	
	Промежуточный контроль	**36**	0	0	0	Экзамен
	Итого:	**180**	**14**	**20**	**106**	**36** (экзамен)

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1 Теоретические основы телефонного консультирования		
Содержание лекционного курса		
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
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.
Темы практических / семинарских занятий		
1	Модель личности консультанта телефонной службы	*Практикум* 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. *СРС:* написание эссе на тему «Я – консультант телефона доверия»
2	Роль консультанта в телефонном консультировании	*Семинар* Влияние профессиональной деятельности на личность консультанта. Роль консультанта в телефонном консультировании. *СРС:* 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	*Семинар* Управление явлением профессионального выгорания в профессиональной деятельности консультанта телефонной службы. *Работа в подгруппах:* Методы и способы профилактики профессионального истощения. Техники профилактики «Колесо», «Бензоколонка». *СРС:* самодиагностика и самоанализ уровня профессионального выгорания. Методика «Синдром выгорания в профессиональной деятельности (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова). Шкала «Социальной адаптации» Холмса-Рея.
2 Психотехнические аспекты телефонного консультирования		
Содержание лекционного курса		
2.1.	Психология и язык телефонного диалога	Психология телефонного диалога. Типы телефонных диалогов: завершенные и незавершенные. 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, неопределенная)
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.
Темы практических / семинарских занятий		
1	Типичные ошибки телефонного диалога	*Практикум* 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	*Практикум* Работа в подгруппах: отработка навыков телефонного консультирования. 1. Постановка вопросов. 2. Ободрение и успокаивание. 3. Отражение содержания: перефразирование и обобщение. 4. Отражение чувств. 5. Предоставление информации. 6. Активное слушание. Презентация работы групп (представление техники консультирования). *СРС*: самоанализ дефицитарных навыков консультирования, построение образовательной траектории для развития необходимого навыка.

3	Практика супервизии в телефонном консультировании	*Семинар* 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. *Работа в подгруппах:* консультант-супервизор. Анализ и обсуждение работы в группах. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: самоопределение к позиции супервизируемого, составление списка вопросов к супервизору.
3 Кризисные состояния		
Содержание лекционного курса		
3.1	Понятие кризиса и кризисного состояния	Виды кризисов. Нормативный и ненормативный кризис. 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.
3.2.	Консультирование клиентов в кризисных состояниях	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
Темы практических / семинарских занятий		

1	Консультирование клиентов в состоянии горя (утраты)	*Семинар* Обсуждение вопросов: 1. Этапы переживания горя (утраты). 2. Определение горя (нормальное, патологическое). 3. Формы осложнённого горя. 4. Цели работы с горем (утратой). 5. Этапы работы с горем (утратой). 6. Особенности консультирования умирающих, больных неизлечимой болезнью. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составить алгоритм консультирования клиента в состоянии горя (утраты).
2	Консультирование клиентов с психологической травмой	*Семинар* Обсуждение вопросов: 1. Критерии определения психологической травмы. 2. Типы травмирующих ситуаций и их переживание в различные возрастные периоды. 3. Иерархия ситуаций перехода от нормального горя к травме. 4. Чувства, переживаемые в результате травмы. 5. Этапы работы с травмой. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составить алгоритм консультирования
3	Консультирование клиентов-жертв насилия	*Семинар* Обсуждение вопросов: 1. Треугольник Карпмана (агрессор, жертва, спасатель). 2. Виды насилия. 3. Мифы о насилии. 4. Типы посттравматических ситуаций и поведенческих реакций жертв насилия. 5. Этапы переживания стресса после насилия. 6. Особенности работы с детьми и подростками – жертвами насилия. 7. Принципы работы консультанта с жертвами насилия. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составить алгоритм консультирования клиента-жертвы насилия.

4	Телефонное консультирование в нестандартных ситуациях	*Семинар* Обсуждение вопросов: 1. Особенности консультирования агрессивных клиентов 2. Особенности консультирования «зависающих» клиентов. 3. Особенности консультирования манипулятивных клиентов. 4. Особенности консультирования клиентов с социальными проблемами (конфликты, одиночество, любовь, дружба, знакомство). 5. Особенности консультирования клиентов с сексуальными проблемами. 6. Особенности консультирования клиентов с проблемами «здоровье-болезнь». 7. Консультант как сексуальный объект. 8. Телефонные хулиганы. 9. Душевнобольные абоненты. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составить алгоритмы консультирования клиентов в нестандартных ситуациях.
4 Суицидальное поведение		
Содержание лекционного курса		
4.1	Общие черты и особенности суицидального поведения	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
4.2	Факторы формирования суицидального поведения и группы риска	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.
Темы практических / семинарских занятий		

1	Профилактика суицидального поведения	*Практикум* 1. Первичная профилактика суицидального риска (превенция). Цель – минимизация возможного риска возникновения суицидальных намерений в будущем у психологически благополучных субъектов. 2. Вторичная профилактика суицидального риска (интервенция). Цель – помочь человеку с выявленными суицидальными намерениями найти выход из сложившейся ситуации и стабилизировать его психологическое состояние. 3. Третичная профилактика суицидального риска (поственция). Цель – помощь «оставшимся в живых» (ближайшее окружение суицидента). 4. Программа работы со случаем завершенного/не завершенного суицида.
2	Суицид: консультирование клиентов	*Семинар* Обсуждение вопросов: Консультирование клиента 1. Намерение совершить суицид. 2. Текущий суицид. 3. Суицид близких. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составить алгоритм консультирования суицидального клиента.
5 Проблемы аддикции		
Содержание лекционного курса		
5.1	Психология аддиктивного поведения	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
5.2	Консультирование клиентов с различными видами аддиктивного поведения	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
Темы практических / семинарских занятий		

1	Профилактика аддиктивного (зависимого) поведения	*Практикум* Уровни профилактики аддиктивного (зависимого) поведения 1. Первичная профилактика: устранение неблагоприятных факторов, вызывающих аддикции, повышение устойчивости личности к влиянию этих факторов. 2. Вторичная профилактика: раннее выявление и коррекция неблагоприятных индивидуальных и социальных факторов, вызывающих аддиктивное поведение, выявление групп риска и определение методов работы с ними. 3. Третичная профилактика: предупреждение рецидивов, вредных последствий уже сформированного аддиктивного поведения для личности и общества. *СРС:* изучение психолого-педагогической литературы и социальных исследований по вопросам профилактики аддиктивного поведения.
2	Консультирование зависимых клиентов	*Семинар* Обсуждение вопросов: 1. Основные принципы работы с зависимыми клиентами. 2. Консультирование клиентов с алкогольной зависимостью 3. Консультирование наркоманов. 4. Распознавание клиентов, позвонивших в нетрезвом состоянии. *Работа в подгруппах:* консультирование клиент-консультант. Анализ и обсуждение трудностей, возникших в ходе работы. Подведение итогов. Общие выводы. *СРС*: составление алгоритма консультирования зависимого клиента.

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, %**	**Виды учебной работы**	**Результаты учебной работы**	**Баллы**
Текущая учебная работа в семестре	60	Лекционные занятия	Производится оценка посещаемости учебных занятий. Баллы выставляются в соответствии с критериями:	1 – 3

(посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)			*3 балла* – выставляется в случае, если студент не имеет пропусков занятий; *2 балла* – выставляется в случае, если студент имеет до 10% пропусков занятий; *1 балл* – выставляется в случае, если студент имеет до 25% пропусков занятий; *0 балл* – выставляется в случае, если студент имеет более 25% пропусков занятий.	
		Практические занятия, семинары	Производится оценка следующих форм: – выполнение заданий на практических занятиях; – устные ответы студентов на практических занятиях; – контроль самостоятельной работы; – проверка сформированности умений (в соответствии с изучаемыми темами); – коллоквиум Баллы выставляются в соответствии с критериями: *2 балла* – выставляется в случае, если студент выполняет задание самостоятельно; показывает полный объем знаний, умений в освоении, пройденных тем и применение их на практике; нет ошибок в логических рассуждениях; в случае устного ответа – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), свободно оперирует понятиями, умеет выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи; студент демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает; *1 балл* – работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно; допущена одна ошибка или два-три недочета; при устном ответе – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и	21 – 40

			несущественные признаки и причинно-следственные связи; ответ логичен и изложен в терминах науки; студент знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает неточности в определениях. *0 баллов* – работа выполнена не полностью; допущены грубые ошибки. Работа выполнена не самостоятельно. При устном ответе – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, студент может конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя, студент знает только отдельные моменты, относящиеся к заданным вопросам, слабо владеет понятийным аппаратом.	
		Самостоятельная работа	**23 балла** (пороговое значение) **35 баллов** (среднее значение) **46 баллов** (максимальное значение)	9 – 17
Итого по текущей работе в семестре (51 – 100% по приведенной шкале)				31 – 60
Промежуточная аттестация (экзамен)	40 (100% баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1	**10 балла** (пороговое значение) **20 баллов** (максимальное значение)	6 – 12
		Вопрос 2	**10 балла** (пороговое значение) **20 баллов** (максимальное значение)	6 – 12
		Практическое задание	**15 балла** (пороговое значение) **30 баллов** (максимальное значение)	8 – 16
Итого по промежуточной аттестации (экзамену)				20 – 40 б.
Суммарная оценка по дисциплине: сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

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 отличные 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
2. Лучшева, Л. М. Телефонное консультирование [Текст]: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 37.05.02 – Психология служебной деятельности по направлению подготовки 37.03.01 – Психология / Л. М. Лучшева; Министерство образования и науки РФ; Новокузнецкий институт (филиал) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный университет». – Новокузнецк: ЦИД НФИ КемГУ, 2017. – 167 с. – Текст: непосредственный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.

305 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - занятий семинарского (практического) типа; - психологического консультирования; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: стационарное - компьютер преподавателя, проектор, экран, колонки; переносное - Web-камера. Используемое программное обеспечение:MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному 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). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом. 2

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

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	Ознакомление с дидактическим материалом по

	поведения	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

№ задания	Содержание вопроса	Варианты ответа
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 сокращающее жизнь	1) Аффективный суицид 2) Демонстративный суицид 3) Скрытый суицид 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 экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Теоретические основы телефонного консультирования	1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом. 2. Структура и содержание	1. Перечислите личностные и профессионально-важные качества консультанта телефонной службы.

	деятельности первых телефонных служб. 3. История возникновения телефонного консультирования в России. 4. Организационные принципы телефонного консультирования. 5. Отличие телефонного консультирования от других видов психотерапевтической практики. 6. Цели и задачи работы телефонной службы психологической помощи. 7. Основные принципы и методы работы. 8. Этические принципы телефонной психологической помощи.	2. Обозначьте, какое влияние оказывает профессиональная деятельность на личность консультанта. Обоснуйте плюсы и минусы этого влияния. 3. Опишите признаки профессионального выгорания у консультантов телефонной службы. 4. Предложите метод или способ профилактики профессионального выгорания у консультантов телефонной службы.
Психотехнические аспекты телефонного консультирования	9. Психология телефонного диалога. 10. Типы телефонных диалогов: завершенные и незавершенные. 11. Языковое пространство телефонного диалога. Соответствие языка клиента языку консультанта 12. Основное содержание взаимодействия клиента и консультанта на каждом этапе консультативного процесса. 13. Начало и завершение консультативного процесса. 14. Терапевтический контакт: условия создания. 15. Терапевтический климат: условия поддержания в телефонном консультировании. 16. Основные процедуры и техники консультирования. 17. Активное слушание как ведущая техника телефонного консультирования. 18. Приемы активного слушания: поощрение, отражение, повторение, переформулировка, обобщение.	1. Обозначьте суть влияния ведущей репрезентативной системы (зрительная, слуховая, кинестетическая, обонятельная, неопределенная) на телефонный диалог. 2. Представьте пошагово модель психологического интервью на Телефоне Доверия. 3. Приведите примеры типичных ошибки телефонного диалога, предложите способы их устранения.
Кризисные состояния	19. Понятие кризиса и кризисного состояния. 20. Виды кризисов. 21. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). 22. Понятие психологической травмы.	1. Приведите примеры нестандартных ситуаций в телефонном консультировании. Предложите способы решения 1-2-х из них (на выбор).

	23. Типы травматических ситуаций. 24. Механизмы психологических защит и телефонная помощь. 25. Особенности консультирования в кризисных состояниях клиентов разных возрастных групп. 26. Психология семейных конфликтов. 27. Психология болезни и умирания. 28. Психология горя (утраты). 29. Клиенты, пережившие экстремальные ситуации. 30. Психология жертв насилия. 31. Психология «зависающих» клиентов. 32. Психология вербальной агрессии. 33. Психология манипулятивных клиентов. 34. Социальные проблемы в телефонном консультировании.	2. Представьте алгоритм консультирования клиента в состоянии горя (утраты). 3. Перечислите особенности консультирования клиентов с психологической травмой. 4. В чем состоят основные отличия консультирования клиентов подросткового возраста, ставшими жертвами насилия от консультирования взрослых?
Суицидальное поведение	35. Аутодеструктивное (саморазрушающее) поведение как разновидность девиантного поведения. 36. Причины и виды аутодеструктивного поведения. 37. Суицидальное поведение как вид аутодеструктивного поведения. 38. Понятие суицида. Виды суицидов. Мифы о суицидах. 39. Общие черты суицидентов. 40. Причины формирования суицидального поведения. 41. Антисуицидальные барьеры. 42. Мотивы и поводы суицидальных действий. 43. Суицидальные намерения. 44. Суицидальные риски. 45. Особенности суицидального поведения в подростковом возрасте. 46. Понятие «группа риска». 47. Понятие депрессии и депрессивных состояний. 48. Особенности депрессии в подростковом возрасте.	1. Перечислите этапы программы работы со случаем завершенного/не завершенного суицида. Обозначьте суть каждого этапа. 2. Раскройте особенности основных этапов консультирования при: намерение совершить суицид; при текущем суициде, при суициде близких.
Проблемы аддикции	49. Понятие аддикции (зависимости) и аддиктивного поведения, аддиктивной установки. 50. Виды аддикций. 51. Этапы формирования аддиктивного поведения.	1. Предложите мероприятия по первичной профилактике аддиктивного поведения (по устранению неблагоприятных факторов, по повышению

	52. Функции зависимого поведения. 53. Механизмы возникновения аддиктивного поведения. 54. Факторы формирования зависимого поведения. 55. Психологические особенности аддиктивной личности. 56. Проблемы употребления психоактивных веществ. 57. Алкогольные проблемы. 58. Игровая и компьютерная зависимость. 59. Нарушения пищевого поведения. 60. Аддиктивное поведения в подростковом возрасте.	устойчивости личности к влиянию этих факторов). 2. Опишите алгоритм консультирования зависимого клиента. В чем основная трудность консультирования зависимых клиентов?

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