

Кафедра юриспруденции

Рабочая программа дисциплины

Консультирование на телефоне доверия

<i>Направление подготовки</i>	Психология
<i>Код</i>	37.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Психологическое консультирование
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-5, способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: -определять стратегию консультирования для каждого обратившегося клиента; -исследовать заявленную клиентом проблему; Уметь: -вести телефонный диалог; Владеть: - в использовании приемов и техник телефонного консультирования в условиях ограниченного промежутка времени (присоединение, отражение ведущих чувств, эхолирование и др.);
ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Знать: -методологические рекомендации по работе с абонентами; -определять стратегию консультирования для каждого обратившегося клиента; -исследовать заявленную клиентом проблему; Уметь: -вести телефонный диалог; -оказывать психологическую помощь абонентам, в зависимости от проблем, с которыми они обращаются в консультацию; Владеть: -в использовании приемов и техник телефонного консультирования в условиях ограниченного промежутка времени (присоединение, отражение ведущих чувств, эхолирование и др.); -оформления документации, классификации и кодирования проблем абонентов.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Консультирование на телефоне доверия» является дисциплиной базовой части учебного плана ОПОП. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОП и изучается параллельно с такими дисциплинами, как: «Противодействие коррупции в органах законодательной и исполнительной власти», «Семейное консультирование», «Возрастно-психологическое консультирование», «Кризисное консультирование», «Психология стресса», «Конфликтология».

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать общепрофессиональные и профессиональные компетенции в деятельности психолога.

1.	Представление о телефонном консультировании							15
2.	Методологические рекомендации по работе с абонентами							15
3.	Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование							15
4.	Специализированные виды помощи при телефонном консультировании							15
5.	Психология телефонного диалога							16
6.	Приемы и методы психологического консультирования			2				15
7.	Механизмы психологической защиты и телефонная помощь							15
8.	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании			2				24
9.	Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем	1						16
10.	Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	1						13
11.	Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании							13
Всего		2		4				170
Промежуточная аттестация		4						
Итого		180						

4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Особенности психологического телефонного	Психология семейного конфликта Кризисные состояния Суицидальное поведение

	консультирования при различных видах проблем	Проблемы аддикции Сексуальные проблемы Насилие Телефонное общение с душевнобольными Особенности возрастной психологии в телефонном консультировании
2.	Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	Синдром сгорания, защитные механизмы, меры профилактики Супервизия Особенности оказания телефонной психологической помощи для телефонных консультантов Индивидуально-профессиональные особенности и профессиональное становление консультанта Модели в профессиональном становлении консультанта при телефонном консультировании Модель взаимодействия в телефонной беседе

4.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Приемы и методы психологического консультирования	Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». Ловушки консультирования. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
2.	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании	Категория «зависающих» абонентов (характеристика и общие черты). Причины «зависания» клиентов правила взаимодействия консультанта с данным типом абонентов. Основные личностные черты клиента -манипулятора. Тактика ведения диалога с подобным абонентом Мифы и предрассудки абонентов относительно сексуальной жизни (многообразие сексуальных комплексов). Возможные пути работы с клиентами данного типа Предрасположенность к игровой зависимости. Диагностика наличия зависимости от игры в телефонном консультировании. Типы проблемных игроков и принципы помощи

4.2.3.Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Представление о телефонном консультировании	История развития служб экстренной психологической помощи по телефону Понятие телефонного консультирования, его особенности Специфика телефонного консультирования от других консультаций

		Правовые аспекты деятельности
2.	Методологические рекомендации по работе с абонентами	Основные нормы и принципы работы ТД: Правила работы телефонных консультантов
3.	Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование	Анализ особенностей обращений в телефонную консультацию Анализ структуры обращений в службу телефонного диалога Динамика возрастно-психологических проблем в структуре обращений Структура обращений детей и взрослых Соотношение количества обращений детей и взрослых по возрастным категориям
4.	Специализированные виды помощи при телефонном консультировании	«Синий телефон» «Красный телефон» «Зеленый телефон» «Кризисные линии» «Желтый телефон»
5.	Психология телефонного диалога	Особенности активного слушания, его приемы Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения интерпретация.
6.	Приемы и методы психологического консультирования	Психологическое содержание телефонной беседы Понятие и телефонная психологическая беседа Правильно заданные вопросы в процессе телефонной психологической беседы Логика телефонной беседы Приемы и методы психологического телефонного консультирования
7.	Механизмы психологической защиты и телефонная помощь	Рационализация; вытеснение; смещение; регрессия; невротическое отрицание
8.	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании	Агрессивность и манипулирование Зависающие или постоянные абоненты Мастурбирующие абоненты Молчащие звонки
9.	Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем	Психология семейного конфликта Кризисные состояния Суицидальное поведение Проблемы аддикции Сексуальные проблемы Насилие Телефонное общение с душевнобольными Особенности возрастной психологии в телефонном консультировании
10.	Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	Синдром сгорания, защитные механизмы, меры профилактики Супервизия Особенности оказания телефонной психологической

		помощи для телефонных консультантов Индивидуально-профессиональные особенности и профессиональное становление консультанта Модели в профессиональном становлении консультанта при телефонном консультировании Модель взаимодействия в телефонной беседе
11.	Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании	Упражнения в телефонном консультировании Техники телефонного консультирования

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Представление о телефонном консультировании	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
2.	Методологические рекомендации по работе с абонентами	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
3.	Анализ особенностей обращений в телефонное консультирование	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
4.	Специализированные виды помощи при телефонном консультировании	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
5.	Психология телефонного диалога	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
	Приемы и методы	ОК-5	Проблемные задачи, ситуационные задачи,

6.	психологического консультирования	ПК-3	тестирование
7.	Механизмы психологической защиты и телефонная помощь	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
8.	Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
9.	Особенности психологического телефонного консультирования при различных видах проблем	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
10.	Трудности и специфика консультирования по телефону для телефонных консультантов	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
11.	Практические упражнения и техники овладения ими в психологическом телефонном консультировании	ОК-5 ПК-3	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Проблемные задачи

Задание 1: проанализируйте высказывания клиента и консультанта в «случае Бронсона», приведенного в книге Р. Мэя «Искусство психологического консультирования», М., 2006. С. 79-87. Определите по тексту основные техники, используемые консультантом (письменно).

Задание 2: Попросите двух человек из круга Ваших близких письменно или устно ответить на вопрос по теме: "Мое возможное обращение к психологу-консультанту: проблема, ожидаемая помощь". Письменно проанализируйте тексты их высказывания, запросы на психологическую помощь.

Задание 3: Проанализировать психологическую работу с клиентом (условия, стадии, эффективные техники), описанную в статье В.О. Барской «Невидимые миру» силы: о

некоторых факторах консультативной работы». Какие выводы можно сделать на основе данного описания (письменно)?

Ситуационные задачи

1. Супервизия
2. Приемы установления контакта и заключения контракта.
3. Активное слушание.
4. Техники обратной связи.
5. Приемы завершения разговора.
6. Принципы работы Телефонов доверия: анонимность и конфиденциальность. Их значение и способы соблюдения по отношению к абоненту и консультанту.
7. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента.
8. Формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
9. Причины использования психологических защит в телефонном консультировании
10. Психологические проблемные ситуации абонентов и их классификация в телефонном консультировании

Типовые тесты

1. Психологическое консультирование направлено на:
 - 1) на реконструкцию личности клиента.
 - 2) на изменение прошлого клиента;
 - 3) на решение межличностных и внутриличностных конфликтов;
 - 4) на изменение окружающей действительности
2. К основным задачам психологического консультирования относится:
 - 1) решение проблемы клиента.
 - 2) информирование клиента о его желаемом результате
 - 3) изучение потенциальных способностей, ресурсов для достижения цели
 - 4) помощь клиенту в достижении им поставленной цели
3. Существующие в психотерапии подходы направлены:
 - 1) на изменение глубин бессознательного;
 - 2) на изменение «вершин» человеческой психики
 - 3) на позитивное изменение отношения клиента к себе и к миру
 - 4) на изменение окружающей человека действительности
4. В России телефон доверия создан как служба помощи
 - 1) одиноким людям
 - 2) людям с проблемами в семейной жизни
 - 3) суицидентам
 - 4) растерянными людям
5. Кто из авторов систематизировал цели консультирования в зависимости от школы?
 - 1) Роджерс К.
 - 2) Кочунас Р.
 - 3) Карвасарский Д.
 - 4) Ворден Д.
6. По чьей инициативе в 1989 году была создана Российская Ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)?
 - 1) Амбрумова А.Г
 - 2) Моховиков А.Н

- 3) Креславский Е.С
- 4) Рингель Р.

7. Кому принадлежит высказывание: «Квалификация консультанта состоит из искусства, знания, ремесла»?

- 1) Михайловой В.
- 2) Прегожину А.
- 3) Уэсту П.
- 4) Смирновой Т.

8. Направление психологического консультирования, в котором консультант-психотерапевт относится к клиенту с предельной чуткостью, уважением и вниманием, - это:

- 1) клиентцентрированное
- 2) когнитивное
- 3) гештальт-терапия
- 4) бихевиоризм

9. Основной инструмент воздействия на клиента в когнитивной терапии – это:

- 1) воздействие на эмоциональную сферу
- 2) рациональное объяснение
- 3) изменение поведения
- 4) актуализация ценностей, смысла

10. Кому принадлежит высказывание: «Квалификация консультанта состоит из искусства, знания, ремесла»?

- 1) Михайловой В.
- 2) Прегожину А.
- 3) Уэсту П.
- 4) Смирновой Т.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «*выполнено*» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «*не выполнено*» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

2. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка «*отлично*» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка «*хорошо*» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка «*удовлетворительно*» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература

1. Мальцева Т.В. Профессиональное психологическое консультирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Мальцева, И.Е. Реуцкая. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 143 с. — 978-5-238-01702-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16285.html>

2. Абрамова, Г. С. Графика в психологическом консультировании : учебное пособие для вузов / Г. С. Абрамова. — 2-е изд. — Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 142 с. — ISBN 978-5-4486-0837-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88159.html>

6.2. Дополнительная учебная литература:

1. Забродин, Ю. М. Психологическое консультирование : учебное пособие / Ю. М. Забродин, В. Э. Пахальян ; под редакцией Ю. М. Забродин. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 286 с. — ISBN 978-5-4486-0385-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76805.html>

6.3. Периодические издания

1) [Вестник Московского университета. Серия 14. Психология](#)

Издательство: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Год основания: 1977 ISSN: 0137-0936
<http://www.iprbookshop.ru/56877.html>

2) [Вестник Российского нового университета. Серия Проблемы социально-гуманитарных и психологических наук](#)

Издательство: Российский новый университет
Год основания: 2003 ISSN: 1998-4618

<http://www.iprbookshop.ru/21398.html>

3) **Развитие личности**

Издательство: Московский педагогический государственный университет

Год основания: 1993 ISSN: 2071-9788

<http://www.iprbookshop.ru/32865.html>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://psylib.org.ua/books/yaros01/>

2. [http://www.e-reading.link/bookreader.php/100382/Anohina - Istoriya_psihologii_Shpargalka.html](http://www.e-reading.link/bookreader.php/100382/Anohina_-_Istoriya_psihologii_Shpargalka.html)

3. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/marcin/index.php

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении практических заданий особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними. Для успешной сдачи итогового теста рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до тестирования.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.
8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». <https://elearn.interun.ru/login/index.php>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

11. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация);

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ MicrosoftOffice для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

11.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

11.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

11.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.