

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

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

«23» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.Б.35 Телефонное консультирование

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Год набора 2020

Новокузнецк, 2023

Лист внесения изменений
В РПД Б1.Б.35 Телефонное консультирование

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 9 от 23.03.2023 г.)

для ОПОП 2020 года набора на 2023 / 2024 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 6 от 22.03.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики

протокол № 7 от 07.03.2023 г.

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

Оглавление

1.1	Формируемые компетенции	4
1.2	Индикаторы достижения компетенций	4
1.3	Знания, умения, навыки (ЗУВ) 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	14
5.	Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	15
5.1	Учебная литература	15
5.2	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	16
5.3	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	16
6	Иные сведения и (или) материалы	17
6.1.	Примерные темы письменных учебных работ.....	17
	Стадии консультативного процесса	17
6.2.	Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации.....	17

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП):

ОК-6 - способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния;

ПК-17 - способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста.

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	Код и название компетенции
общекультурная	ОК-6 способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния
профессиональная	ПК-17 способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ОК-6 способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Б1.Б.09 Психология стресса и стрессоустойчивого поведения Б1.Б.10 Психологическое консультирование Б1.Б.15 Психология общения и переговоров Б1.Б.35 Телефонное консультирование Б1.В.03 Технология отбора персонала для работы в экстремальных ситуациях Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа
ПК-17 способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений	Б1.Б.10 Психологическое консультирование Б1.Б.35 Телефонное консультирование Б1.В.ДВ.03.01 Организация и содержание психологической помощи сотрудникам

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
й, профорientации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	правоохранительных органов Б1.В.ДВ.03.02 Диагностика кризисных состояний Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОК-6 способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Знать: – методы эмоциональной и когнитивной регуляции. Уметь: – применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях. Владеть: – навыками психологически устойчивого поведения в сложных и экстремальных условиях; – способами регулирования эмоциональных состояний.
ПК-17 способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профорientации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	Знать: – подходы к разрешению типовых консультативных проблем. Уметь: – проводить консультирование в области интерперсональных отношений, профорientации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста. Владеть: – техниками и приемами психологического консультирования.

2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО

1 Общая трудоемкость дисциплины	108	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	46	28
Аудиторная работа (всего):	46	28
в том числе:		
лекции	20	14
практические занятия, семинары	26	14
в интерактивной форме	10	8
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	62	80
4 Промежуточная аттестация обучающегося - зачет	Зачет в 9 семестре	Зачет в 9 семестре

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоемкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СР С	Аудиторн. занятия		СР С	
			лек ц.	прак т.		лек ц.	прак т.		
1	Теоретические основы телефонного консультирования	16	2	4	10	2	2	10	Коллоквиум
2	Стадии консультативного процесса	20	4	6	10	2	2	10	Коллоквиум
3	Психология кризиса	22	4	6	12	2	2	10	Коллоквиум
4	Психология горя	18	4	4	10	2	2	10	Коллоквиум
5	Смерть как психологическая проблема	18	4	4	10	2	2	20	Коллоквиум
6	Психология аддикции	14	2	2	10	4	4	20	Коллоквиум
7	Итого	108	20	26	62	14	14	80	Зачтено

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
1	Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	
1.1.	История возникновения телефонного	История возникновения телефонного консультирования за рубежом. История

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	консультирования за рубежом и в России.	возникновения телефонного консультирования в России.
1.2	Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования.	Цели и задачи телефонного консультирования. Отличие телефонного консультирования от других видов терапевтической практики. Основные причины обращения за консультацией. Основные принципы работы и этика телефонной помощи. Модель обучения консультантов на основе опыта. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов. Способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния.
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		
1.1.	История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.	1. Практическая и теоретическая психология: сходства и различие. 2. Внеклиническая психотерапия, коррекционная психология и психологическое консультирование: сравнительный анализ 3. Цели и задачи психологического консультирования. 4. Условия успешного консультирования. 5. Организационные проблемы психологического консультирования. 6. Ролевое кольцо: клиент - заказчик - посредник - подрядчик-исполнитель (консультант), спонсор. Понятие разделения ответственности.
1.2	Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования.	1. Главная цель и задачи в телефонном консультировании 2. фасилитация личностного роста клиента с точки зрения возникновения у него чувства перспективы, наделения/развития его способности к анализу и видению ситуаций в различных ракурсах, умения разрабатывать различные стратегии поведения и осознанно им следовать. 3. Основные виды и модусы консультирования: очное, заочное, экстренное, краткосрочное, долгосрочное, индивидуальное,

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		семейное, групповое. 4. Психодинамические теории и глубинная психология в ТК 5. Бихевиоральное направление в ТК 6. Гуманистическое направление в ТК.
2	Раздел 2. Стадии консультативного процесса	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Стадии консультационного процесса и их характеристика	Стадии консультационного процесса с подробным разбором и анализом. Прояснение проблемного пространства. 5 элементов работы с проблемным пространством. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста с учетом различных стадий консультационного процесса.
2.2	Техники установления и завершения контакта	Психологический контракт. Требования к контракту. Завершение разговора. Техники, способствующие и не способствующие установлению контакта. Понятие «присутствия». 3 аспекта присутствия. Ловушки консультирования. Треугольник спасательства. Разделение ситуации, проблемы и запроса на работу.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Стадии консультационного процесса и их характеристика	1. Построение и поддержание контакта. 2. Исследование запроса клиента. 3. Различие между проблемой и ситуацией. 4. Понятие о психологическом диагнозе и контракте. 5. Изменение контракта. 6. Консультирование как процесс, возможные стратегии и оценка эффективности. 7. Завершение работы.
2.2	Прояснение проблемного пространства и алгоритм работы с проблемным пространством	1. Запрос, уточнение запроса. 2. Формирование раппорта. Формирование позитивных целей клиента. 3. Исследование барьеров. Совместная выработка альтернатив. 4. Принятие решения клиентом и установка на изменения. 5. Критерии эффективности консультации.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		Завершение консультации. 6. Клиент. Ожидания клиента. 7. Классификация типов клиентов. «Трудные» клиенты. 8. Границы компетентности психолога-консультанта и работа со смежными специалистами. 9. Методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния 10. Психологическая устойчивость в сложных и экстремальных условиях. 11. Феномен "выгорания" психолога-консультанта. Признаки "сгорания" Тест В.В. Бойко «Эмоциональное выгорание», провести тест, затем студентам предлагается поменяться листками, подсчитать результаты и написать заключение и рекомендации
2.3	Техники установления и завершения контакта	1. Консультирование как беседа и как диалог. 2. Классификации типов бесед: а) по целям и содержанию: анамнестическая, диагностическая и «рекомендующая»; б) по характеру организации: полностью контролируемые, частично контролируемые и свободные. 3. Основные стадии беседы (интервью): 1) знакомство и достижение взаимопонимания; 2) сбор информации о контексте запроса, первичная идентификация проблемы и оценка потенциальных личностных ресурсов клиента; 3) определение желательного результата; 4) заключение «контракта» на совместную работу и выработка альтернативных решений; 5) обобщение предыдущих этапов и переход от обучения к действиям; 6) завершающий этап. 4. Заполнение карты приема и фиксация процесса консультирования. 5. Различные подходы к разрешению типовых консультативных проблем. 6. Техниками и приемами психологического консультирования;

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
3	Раздел 3. Психология кризиса	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Понятие кризиса и кризисное состояние	Понятие кризиса. Кризисное состояние.Виды кризисов.
3.2	Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	Трехстадийная модель кризисной эрозии Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста с учетом острой кризисной ситуации.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Понятие кризиса и кризисное состояние	1. Дайте определение понятию «кризис». 2. Что более характерно для проблемной, а что - для кризисной ситуации? 3. Какие виды кризисов вы знаете? 4. Каких целей должен добиваться психолог-консультант, работая с «кризисным» клиентом?
3.2	Трехстадийная модель кризисной эрозии	1. Какие факторы суицидального риска имеют, на ваш взгляд, ведущее значение? 2. В чем заключаются основные задачи консультанта при работе с суицидальным клиентом? 3. На какие «ключи» может ориентироваться психолог-консультант? 4. основные этапы консультирования суицидальных клиентов
3.3	Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	1. Вспомните несколько общих принципов кризисной интервенции, на которые вы как консультант можете положиться. 2. Что на ваш взгляд является главным во взаимодействии с суицидальным клиентом? 3. Назовите типичные «нормальные» реакции персонала кризисных служб на суицидальное обращение. 4. Что вы можете сделать для коллеги, оказавшемуся в сложной ситуации после работы с суицидальным клиентом?
4	Раздел 4. Психология горя	
<i>Содержание лекционного курса</i>		

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
4.1	Горе и его общие характеристики. Виды утрат	Горе. Виды утрат. Общие характеристики горя.
4.2	Этапы проживания горя. Признаки осложненного горя	Этапы проживания горя. Цель «работы горя». Осложненное горе. Признаки осложненного горя.
4.3	Консультирование клиентов в остром горе	Консультирование клиентов в остром горе
Темы практических/семинарских занятий		
4.1	Горе и его общие характеристики. Виды утрат	1. Раскройте понятие – горе, острое горе 2. Какие критические периоды времени выделяют в переживании горя? 3. Что относят к нормальным, а что к патологическим симптомам горя? 4. Чего хотят от консультантов люди, переживающие потерю (горе)? 5. Что вы лично считаете приемлемым для людей, переживающих горе?
4.2	Этапы проживания горя. Признаки осложненного горя	1. Этапы переживания горя 2. Факторы, влияющие на процесс переживание горя 3. Типичные симптомы переживания горя 4. Нетипичные патологические симптомы переживания горя 5. Формы осложненного синдрома потери (по Моховикову) 6. Факторы предрасполагающие к осложненному переживанию горя
4.3	Консультирование клиентов в остром горе	1. Перечислите 5 этапов психологических реакций умирающих. 2. В чем заключается основная задача психолога-консультанта в работе с умирающим? 3. Экзистенциальная психология, основы, понятия, вклад выдающихся ученых 4. К каким экзистенциальным вопросам могут обращаться клиенты психологических служб?
5	Раздел 5. Смерть как психологическая проблема	
Содержание лекционного курса		
5.1	Общие черты суицидентов	Суицид. Общие черты, свойственные всем без исключения суицидентам.
5.2	Этапы суицидального поведения.	Этапы суицидального поведения. Группы риска. Основные мотивы суицидального поведения
5.3	Консультирование суицидальных клиентов.	Консультирование суицидальных клиентов. Суицидальное поведения у детей и подростков

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		Факторы риска
Темы практических/семинарских занятий		
5.1	Общие черты суицидентов	1. Чем отличаются психотические и непсихотические депрессии? 2. Перечислите основные симптомы непсихотической депрессии. 3. Какие цели являются приоритетными в работе с депрессивными клиентами? 4. Какие есть общие черты суицидентов 5. Причины суицидов в подростковом возрасте 6. Причины суицидов у взрослых людей
5.2	Этапы суицидального поведения. Консультирование суицидальных клиентов	1. Что входит в понятия «насилие» и «семейное (домашнее) насилие»? 2. Кратко охарактеризуйте «корни» семейного насилия и «мифы» о семейном насилии. 3. Какими чертами обладает типичная жертва насилия? 4. Что указывает на склонность к насилию? 5. Назовите и расшифруйте 4 принципа консультативной работы с жертвами сексуального насилия. 6. Каковы типичные эмоциональные реакции жертв сексуального насилия? Сравните их с эмоциями жертв семейного насилия. 7. Какие вы знаете направления и формы психологического консультирования суицидальных клиентов? Каковы их особенности? 8. От чего зависит выбор направления и формы психологической консультации суицидальных клиентов? 9. Особенности консультирования суицидальных клиентов
6	Раздел 6. Психология аддикции	
Содержание лекционного курса		
6.1	Консультирование зависимых клиентов.	Зависимости. Виды зависимостей. Особенности зависимых клиентов. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста при консультировании зависимых клиентов.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
6.2	Консультирование клиентов употребляющих психоактивные вещества	Причины употребления психоактивных веществ. Особенности консультирования клиентов употребляющих психоактивные вещества
6.3	Консультирование алкоголезависимых клиентов, клиентов с игровой зависимостью	Алкоголизм. Причины алкоголизма. Стратегия и тактика консультирования алкоголезависимых клиентов. Принципы работы с алкоголезависимыми. Игровая зависимость. Причины игровой зависимости. Стратегия и тактика консультирования клиентов с игровой зависимостью. Принципы работы с игровой зависимостью.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
6.1	Консультирование зависимых клиентов.	1. Дайте определение термина «зависимость» и назовите характерные поведенческие реакции зависимых. 2. Что такое аддиктивное поведение? 3. Назовите «узлы» процесса аддикции. 4. Что можно отнести к наркотическим веществам, как они могут поступать в организм человека? 5. Назовите признаки физической зависимости от наркотика. 6. Перечислите основные принципы работы с зависимым. 7. Приведите пример схемы психологической работы со страдающими наркоманией. 8. Как строится работа с родственниками зависимых? 9. Какие дополнительные ресурсы могут быть привлечены для работы с зависимыми (аддиктами)
6.2	Консультирование алкоголезависимых клиентов, клиентов с игровой зависимостью	1. Причины употребления алкоголя в детском и подростковом возрасте 2. Причины употребления алкоголя во взрослом возрасте 3. Перечислите основные принципы работы с употребляющими алкоголь 4. Раскройте основные техники консультирования алкоголезависимых. 5. Как строится работа с родственниками употребляющего алкоголь. 6. Причины игровой зависимости в детском

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		и подростковом возрасте 7. Причины игровой зависимости во взрослом возрасте 8. Перечислите основные принципы работы с игроманами 9. Раскройте основные техники консультирования игроманов. Как строится работа с родственниками игроманов.

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 нижеследующей таблице.

Таблица - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации (шкала и показатели оценивания)	Баллы
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80 (100% /баллов приведен ной шкалы)	Лекционные занятия (15 занятий)	1 балл посещение 1 лекционного занятия	1 - 16
		Практические занятия (15 занятия).	2 балл - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	32- 48
		Итоговый тест	18 баллов (51 - 65% правильных ответов) 22 балла (66 - 84% правильных ответов) 36 баллов (85 - 100% правильных ответов)	18-36
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Текущая учебная работа ОЗФО				
ОЗФО Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, теста)	80 (100% / баллов приведен ной шкалы)	Конспекты тем: 7 темы (рукописные).	2 балла - раскрытие темы на 51-65% 3 балла раскрытие темы на 66 - 85% 4 балла раскрытие темы на 86 - 100%	8 - 16
		Практические занятия (7 занятий).	4 баллов - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 8 баллов – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу группы, самостоятельность и выполнение работы на 66 -100%	24-48
		Итоговый тест	19 баллов (51 - 65% правильных ответов) 28 баллов (66 - 85% правильных ответов) 36 баллов (86 - 100% правильных ответов)	19-36
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет)	20 (100% /баллов)	Вопрос	10 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10-20
		Решение практико-	10 баллов (пороговое значение)	10-20

	приведенной шкалы)	ориентированного задания	20 баллов (максимальное значение)	
Итого по промежуточной аттестации (зачет)				20-40
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. нижеследующую таблицу)

Таблица – 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

5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02549-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/449909> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Лучшева, Л. М. Телефонное консультирование [Текст] : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 37.05.02 - Психология служебной деятельности, и 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.

Дополнительная учебная литература

1. Ишкова, М. А. Основы психологического консультирования : учебно-методическое пособие / М. А. Ишкова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 115 с. - ISBN 978-5-9765-2427-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1149651> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/452905> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

Периодические издания:

1. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология <https://elibrary.ru>

2. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология и педагогика <https://elibrary.ru>

3. Психологическая наука и образование <https://dlib.eastview.com/>

4. Психологический журнал <https://dlib.eastview.com/>

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

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: <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, проектор, экран, колонки; <i>переносное</i> - 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 - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2
--	--

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

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

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – 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

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru База данных статей из области психологии.

Soc.Lib.ru. – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

Стадии консультативного процесса

Психология кризиса

Психология горя

Смерть как психологическая проблема

Психология аддикции

6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
1. Теоретические основы телефонного консультирования		
1.1 История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России.	1. История возникновения телефонного консультирования за рубежом. 2. История возникновения телефонного консультирования в России. 3. Академическая и практическая психология: сравнительный анализ 4. Отличие телефонного психологического консультирования от психотерапии и психологической коррекции 5. Цели и задачи телефонного психологического консультирования. Способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях,	Закончите фразу «Я могу помочь клиенту...». Вот несколько ответов: – выразить свои переживания, чувства; – разотождествиться с определенными переживаниями или частью себя; – восстановить контроль; – принять ранее отвергаемые чувства или часть себя; – сформировать новый взгляд на ситуацию; – осознать собственные ресурсы, восстановить связь с ними; – исследовать возможные выборы; – обрести ощущение значимости своих переживаний («Я имею право чувствовать то, что чувствую»);

	применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния. 6. Основные направления и виды телефонного психологического консультирования	– рассмотреть новые способы поведения и реагирования; – найти «личные ключи» – телесные ощущения, короткие фразы, образы, помогающие в сложных ситуациях, обрести равновесие, точ-ку опоры; – познакомиться с новой информацией; – увидеть, что может стать следующим шагом клиента. Список можно дополнить, детализировать. Но важно, что любой пункт этого списка может послужить реальным импульсом к изменениям, шагом на пути к выходу из травмирующей ситуации. Если сам консультант может это понять и оценить, он сможет помочь клиенту осознать свои достижения. Это осознание делает телефонную сессию завершённой.
2. Стадии консультативного процесса		
2.1 Стадии консультационного процесса и их характеристика	1. Виды слушания, их краткая характеристика 2. Основные теоретические подходы в психологическом консультировании. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста с учетом различных стадий консультационного процесса. 3. Методы телефонного	Примеры упражнений на освоение техник консультирования Активное слушание Данная техника «работает» на контакт с клиентом, позволяет кон-сультанту более точно понять сообщение клиента и продемонстрировать понимание как явных, так и скрытых сторон «послания. 1. Я знаю, что мама просила вас поговорить со мной о моем волне-нии, но это волнение нужно мне. Если я волнуюсь, значит, будет все хорошо. Ваш вариант. 2. Он совершенно никого не

	психологического консультирования 4. Методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния. 5. Психологическая устойчивость в сложных и экстремальных условиях. 6. Проблема ответственности консультанта и клиента 7. Основные этапы телефонного психологического консультирования 8. Принцип диалога в телефонном психологическом консультировании 9. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту 10. Трудные клиенты. Понятие психологического манипулирования 11. "Синдром сгорания" психолога-консультанта 12. Уровни телефонной психологической консультации 13. Роль психологической диагностики в телефонном психологическом консультировании 14. Основные приемы и принципы ведения консультативной беседы. 15. Отношение к советам в телефонном психологическом консультировании 16. Особенности индивидуального	слушает. Абсолютно. Такой подвижный ребенок. Может и меня ударить прямо в магазине, если игрушку не куплю. Ваш вариант. 3. Я не понимаю, зачем ей это собрание сочинений Блока, она разбирается в поэзии так же, как свинья в апельсинах. Ваш вариант. 4. Хлебнула Нина со своим сынулей горя. Говорила я ей, что раньше закручивать гайки надо, пока еще он был в детском саду. Ваш вариант. 5. Конечно, среда играет роль, но какие у него гены! Игорь же от первого брака, его отец давно уже опустил: пьет, не работает.
--	---	---

	консультирования 17. Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар 18. Особенности и принципы психолого-педагогического консультирования 19. Техники и приемы консультирования по телефону	
3. Психология кризиса		
3.1 Понятие кризиса и кризисное состояние	20. Стадии кризиса и особенности консультирования клиента переживающего кризис 21. Понятие кризисной интервенции в телефонном консультировании. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста с учетом острой кризисной ситуации.	Абонент: Здравствуйте, меня зовут Ольга. Я хотела бы поговорить о своих отношениях с дочерью. Консультант: Я слушаю вас, Ольга. Абонент: Собственно, дело тут не во мне. У нас с дочерью очень доверительные отношения. Ей 14 лет, это сложный возраст, но она со мной откровенна и у нас все хорошо. Проблема в том, что мы живем со свекровью. С ней у нас всегда были сложные отношения, но я старалась, чтобы дочери эти сложности не касались, сглаживала конфликты и делала все, чтобы они с бабушкой жили в мире. Консультант: То есть вы были буфером между дочкой и бабушкой. Абонент: Да, муж полностью устранился от выяснения этих отношений, и я не стремилась это изменить, потому что он склонен обвинять дочь. Мне не хотелось ее лишней раз травмировать.

		Консультант: Получается, что всю ответственность за ситуацию вы приняли на себя. Не могли бы вы описать подробнее, на какой почве случаются конфликты. Абонент: Честно говоря, у меня самой поведение свекрови вызывает возмущение. Например, недавно она прочитала дневник дочери. Я никогда в жизни не могла бы себе такого позволить. Девочка плакала, кричала, что ненавидит бабушку. Я с трудом ее успокоила, старалась объяснить, что бабушка старенькая и прочее, ну сами пони-маете, но в душе я ее осуждала. Консультант: Вы старались повлиять на дочь, а со свекровью вы пробовали разговаривать? Абонент: Сколько раз! Я пыталась очень мягко ей объяснить, что это такой возраст, что нужно уважать ее личность. Это все бесполезно. Ей 64 года, она всю жизнь такой была, ее уже не изменишь. Я очень мягкий, спокойный человек, но она и меня иногда из себя вы-водит, а уж о дочери и говорить нечего. Консультант: Правильно я понимаю, Ольга, что в душе вы на стороне дочери, но не решаетесь ей в этом признаться. Абонент: Мне кажется, от этого будет еще хуже. Я теперь и так боюсь за нее, она
--	--	--

		стала очень нервной. А свекровь, конечно, во всем обвиняет меня, говорит, что я ее распустила. Консультант: Ольга, я услышала, что вы тратите много усилий на то, чтобы сохранить мир в семье, но получается, что свекровь обвиняет вас, а состояние дочери вызывает у вас тревогу. Могли бы вы сказать, чего вы хотели бы от нашего разговора, в чем вам нужна помощь. Абонент: Может, вы могли бы мне подсказать, что я могу сделать, чтобы помочь дочери? Консультант: То есть больше всего вас беспокоит состояние дочери. Абонент: Вообще-то, конечно, свекровь меня волнует гораздо меньше. Я – мать, я должна защитить свою дочь и не могу этого сделать. Консультант: А до сих пор вы могли защитить ее от всего? Наверняка ведь она болела, ссорилась со сверстниками, получала плохие оценки, обижалась на учителей. Вы могли ее от этого оградить? Абонент: Нет, конечно, это жизнь... Консультант: И в этой жизни вы ей как-то помогали. Абонент: Да... Я понимаю, что вы имеете в виду... Просто свекровь – это стихия. И я могу сейчас сделать для дочери то, что делала раньше, – просто обнять ее и держать ее за руку, когда ей плохо.
--	--	--

		Что произошло в данной ситуации? Как в самом общем виде можно обозначить проблему клиентки? Как можно сформулировать запрос к консультанту? Сформулируйте психологический диагноз для консультанта. Чему способствовала консультация?
4. Психология горя		
4.1 Горе и его общие характеристики. Виды утрат	1. Стадии горя, консультирование клиентов на разных стадиях 2. Понятие горя и особенности консультирования клиента переживающего горе. 3. Виды утрат, работа с утратами в телефонном консультировании 4. Признаки «нормального» и осложненного переживания горя 5. Этапы переживания горя и работа с клиентами на разных этапах переживания горя 6. Особенности консультирования клиентов в остром горе	К вам обратилась на консультацию мама мальчика семи лет, страдающего ночным энурезом. Мать сообщает, что энурез стал наблюдаться после смерти бабушки. Ребенок ночью спит крепко, не просыпается. Утром очень переживает, плачет, боится, что узнают одноклассники и будут его дразнить. Ребенок учится хорошо, старательный, тем не менее, учителя считают, что мальчик учится ниже своих возможностей. Определите этап переживания горя и схему психологического консультирования. Сформулируйте рекомендации для мамы и определите основные направления консультативной работы.
5. Смерть как психологическая проблема		
5.1 Общие черты суицидентов	1. Понятие суицидального клиента, особенности его консультирования 2. Мотивы суицидального поведения, консультирование клиентов	Анна, 27 лет. Работает в фирме секретарем-референтом. В последнее время чувствует себя растерянной и разбитой. «Все валится из рук, я забываю

	на разных этапах поведения 3. Консультирование подростков-суицидентов 4. Консультирование взрослых-суицидентов	важную информацию, иногда не слышу, как ко мне обращаются. Кому нужен такой секретарь? Недавно в магазине поку-пала мед, лимоны и курагу, так я мед и курагу взяла, а лимоны забыла. На следующий день пришла туда просить свои лимоны, продавщица смотрит на меня как на ненормальную. Я и правда, чувствую себя больной». Свое состояние связывает со своим отношением с мо-лодым человеком, с которым встречается около года. Абонент: Мне он сразу очень понравился, я готова была что угодно сделать, чтобы его удержать. Со временем это стало просто какой-то манией. Я все время думаю о нем, жду его звонков, как буд-то я существую только в отношениях с ним. Недавно он меня очень обидел, но я его оправдываю, убеждаю себя, что я сама виновата. Я панически боюсь его потерять, все время стараюсь ему угодить, в то же время понимаю, что чем больше моя неуверенность в себе, тем хуже он ко мне относится. То есть я понимаю, что так нельзя жить, но ничего не могу с собой сделать. Консультант: Я услышала, Аня, что сейчас вы не представляете себя вне отношений с этим человеком. А могли бы мы просто пофантазировать, какой могла бы быть Аня без Бориса.
--	---	--

		Абонент: Ой, нет, нет, только не это, я об этом даже думать не хочу, даже представлять не хочу. Консультант: Хорошо. Вы встречаетесь год. Так? Вам теперь, вы сказали, 27. Верно? Значит, двадцать лет до этого вы прожили, не зная даже о его существовании. Можете мне рассказать об этой «Анедо-встречи-с-Борисом»? Абонент сначала медленно, с остановками, потом, все более оживляясь, рассказывает о себе, своих увлечениях, любимых занятиях, семейных праздниках, путешествиях, консультант поощряет ее, отражая ее чувства и проясняя новые детали рассказа. Голос клиентки меняется, становится более звонким, убыстряется темп речи. Консультант: Аня, как вы теперь себя чувствуете? Абонент: Я чувствую большое облегчение. Я – это я. Это целый мир, а в нем есть отношения с Борей. Мне так хотелось бы удержать это чувство. Консультант: У меня к вам предложение. Попробуйте подумать об Ане, которая ходила с мамой и братом смотреть регату; Ане, которая гуляла с другом по ночной усадьбе в Михайловском; Ане, которая смотрела в Москве на Бронной «Ромео и Джульетту». Может быть, у вас возникнет какой-то образ. Абонент (после паузы): Да, это птица, ласточка, я так
--	--	---

		хорошо представляю себе ее в голубом небе. Она летит в синем небе. Она свободна. Мне даже захотелось ее нарисовать. Консультант: И эта черно-белая птица в синем небе сможет вам напомнить о том, что Аня – это целый мир? Абонент: Да, так я смогу к этому вернуться. ...Я сейчас ощущаю такую силу внутри. Я понимаю, что мне надо поговорить с Борей, наши отношения должны измениться или закончиться. Я хочу подготовиться к этому разговору, продумать его. Мне нужно разобраться в себе: чего я вообще хочу от отношений с женщиной? Вы могли бы мне помочь? Консультант: Аня, я понимаю, вы сейчас чувствуете прилив сил, вам хочется использовать эту энергию, чтобы решить полностью эту проблему. У меня тоже есть такое искушение, но в то же время есть и сомнения. Мы с вами говорили почти час, вы проделали за это время большой путь, вы ощущаете себя по-новому. Я думаю, нужно время, чтобы осмыслить, что произошло, утвердиться в этом новом ощущении, иначе его можно потерять. Если потом вы почувствуете, что вам нужна помощь, чтобы лучше разобраться в себе, своих отношениях с Борисом, своих ожиданиях от отношений с мужчинами вообще, вы
--	--	---

		можете обратиться к психологу для очной встречи. Абонент: Хорошо, вы можете мне посоветовать, куда обратиться?
6. Психология аддикции		
6.1 Консультирование зависимых клиентов	1. Консультирование клиентов употребляющих алкоголь 2. Консультирование клиентов употребляющих наркотические вещества 3. Консультирование зависимых клиентов. Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста при консультировании зависимых клиентов. 4. Консультирование игроков	Добрый день! Мой молодой человек (33 года), с которым мы собирались создать семью (для обоих это второй брак, у меня дочь четырех лет), болен игровыми автоматами. По этой же причине у него распался первый брак (12 лет). Когда между нами возникли отношения, я знала о причинах его развода, но не придавала должного значения. Долгое время (больше года) я не подозревала о его зависимости, так как мы жили раздельно и бюджет у нас был, соответственно, раздельный. Но однажды это коснулось меня напрямую – он проиграл большую сумму моих денег. Я его простила, и даже дала согласие стать его женой. Полгода он не играл (во всяком случае, я не замечала этого). Но однажды все началось по-новой. Он проигрывает крупные суммы, притом, что для создания семьи деньги нам нужны как никогда. У меня ребенок, и я в первую очередь должна отвечать за ее будущее. Я его люблю. И мне, и моей дочери хорошо с ним. Но то, что происходит, пугает меня. Подруги говорят: «Беги от него, как от огня!» Посоветуйте мне, пожалуйста, как поступить в сложной

		ситуации. Сможем ли мы избавиться от этого навсегда? Или лучше, действительно, «бежать»? Что произошло в данной ситуации? Как в самом общем виде можно обозначить проблему клиентки? Как можно сформулировать запрос к консультанту? Сформулируйте психологический диагноз для консультанта. Разработайте алгоритм консультации.
--	--	--

Составитель: Дворцова Е.В., канд. психол.наук, доцент