

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210def0e75e03a5b6fdf6436

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.В.ДВ.02.01 Телефонное консультирование

Код, название дисциплины

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки

«Практическая психология»

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2019

Новокузнецк, 2023

Лист внесения изменений

В РПД Б1.В.ДВ.02.01 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 2019 года набора на 2023 / 2024 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 № 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 Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Дисциплины и практики участвующие в формировании компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	5
3.1 Учебно-тематический план	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы.....	6
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	9
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
5.1 Учебная литература	10
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	11
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11
6 Иные сведения и (или) материалы.....	11
6.1. Примерные темы письменных учебных работ	11
6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации	12

1 Цель дисциплины.

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

ПК-3 - способность осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий.

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
Профессиональная	ПК-3 - Способность осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

1.2 Дисциплины и практики участвующие в формировании компетенций

Таблица 2 – Дисциплины и практики, формирующие указанные компетенции

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ПК-3 - Способен осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Б1.Б.19 Психология управления Б1.Б.20 Организационная психология Б1.Б.21 История психологии Б1.В.02 Психология общения Б1.В.04 Психология конфликта Б1.В.08 Общая психокоррекция Б1.В.ДВ.01.01 Психология социальной работы Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические проблемы безопасности труда Б1.В.ДВ.02.01 Телефонное консультирование Б1.В.ДВ.02.02 Организация и содержание психологической помощи Б1.В.ДВ.04.01 Коммуникативный тренинг Б1.В.ДВ.04.02 Тренинг профессионального самопознания Б2.В.03(Пд) Производственная практика. Преддипломная практика ФТД.01 Коррупция: причины, проявления, противодействие ФТД.02 Деловое общение

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
ПК-3 - способность осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Знать: основные понятия психологического консультирования как вида психологической помощи; различные психологические концепции консультирования; методы психологической коррекции; стандартные базовые процедуры оказания индивиду психологической помощи.

	Уметь: раскрывать социально-психологическое содержание проблемы личности; осуществлять приёмы психологического консультирования и коррекции; проводить первичную профессиональную рефлексию. Владеть: основами знаний о методах управления поведением людей; приёмами личностного и семейного консультирования; традиционными психологическими методами и технологиями, а также психокоррекции; алгоритмами стандартных базовых процедур оказания индивиду психологической помощи.
--	---

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
	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	180
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	16
Аудиторная работа (всего):	16
в том числе:	
лекции	6
практические занятия, семинары	10
практикумы	
лабораторные работы	
в интерактивной форме	6
в электронной форме	
Внеаудиторная работа (всего):	
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	
подготовка курсовой работы /контактная работа	
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)	
творческая работа (эссе)	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	155
4 Контроль	9
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен	8 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план заочной формы обучения

Учебно-тематический план	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоемкость	Трудоемкость занятий (час.)	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
			ЗФО	

		ёмкость (всего час.)	Аудиторн. занятия		СРС	жуточной аттеста- ции успеваемости
			лекц.	практ.		
1	Теоретические основы телефонного консультирования	26	2		24	Коллоквиум
2	Стадии консультативного процесса	26	2		24	Коллоквиум
3	Психология кризиса	28	2	2	24	Коллоквиум
4	Психология горя	32		4	30	Коллоквиум
5	Смерть как психологическая проблема	26		2	24	Коллоквиум
6	Психология аддикции	31		2	29	Коллоквиум
	Промежуточная аттестация - экзамен	9				
7	Итого	180	6	10	155	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
Раздел 1. Теоретические основы телефонного консультирования		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	История возникновения телефонного консультирования за рубежом и в России. Цели и задачи, принципы, этика телефонного консультирования.	История возникновения телефонного консультирования за рубежом. История возникновения телефонного консультирования в России. Цели и задачи телефонного консультирования. Основные понятия психологического консультирования как вида психологической помощи. 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. Первичная профессиональная рефлексия
Раздел 2. Стадии консультативного процесса		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Стадии консультационного процесса и их характеристика. Техники установления и завершения контакта	Различные психологические концепции консультирования. Стадии консультационного процесса с подробным разбором и анализом. Прояснение проблемного пространства. 5 элементов работы с проблемным пространством. 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
Раздел 3. Психология кризиса. Методы психологической коррекции.		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Понятие кризиса и кризисное состояние. Пси-	Социально-психологическое содержание проблемы личности в кризисной ситуации. Понятие кризиса. Кризисное со-

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	хологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция	стояние. Виды кризисов. Трехстадийная модель кризисной эрозии. Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Понятие кризиса и кризисное состояние Трехстадийная модель кризисной эрозии Психологическое консультирование в острой кризисной ситуации. Кризисная интервенция.	Дайте определение понятию «кризис». Что более характерно для проблемной, а что - для кризисной ситуации? Какие виды кризисов вы знаете? Стандартные базовые процедуры оказания индивиду психологической помощи в кризисной ситуации? Какие факторы суицидального риска имеют, на ваш взгляд, ведущее значение? В чем заключаются основные задачи консультанта при работе с суицидальным клиентом? На какие «ключи» может ориентироваться психолог-консультант? Вспомните несколько общих принципов кризисной интервенции, на которые вы как консультант можете положиться. Что на ваш взгляд является главным во взаимодействии с суицидальным клиентом? Назовите типичные «нормальные» реакции персонала кризисных служб на суицидальное обращение. Что вы можете сделать для коллеги, оказавшемуся в сложной ситуации после работы с суицидальным клиентом?
Раздел 4. Психология горя		
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
4.1	Горе и его общие характеристики. Виды утрат	Раскройте понятие – горе, острое горе Какие критические периоды времени выделяют в переживании горя? Что относят к нормальным, а что к патологическим симптомам горя? Чего хотят от консультантов люди, переживающие потерю (горе)? Что вы лично считаете приемлемым для людей, переживающих горе?
4.2	Этапы проживания горя. Признаки осложненного горя. Консультирование клиентов в остром горе	Этапы переживания горя Факторы, влияющие на процесс переживание горя Типичные симптомы переживания горя Нетипичные патологические симптомы переживания горя Формы осложненного синдрома потери (по Моховикову) Факторы предрасполагающие к осложненному переживанию горя. Перечислите 5 этапов психологических реакций умирающих. В чем заключается основная задача психолога-консультанта в работе с умирающим? Экзистенциальная психология, основы, понятия, вклад вы-

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		дающих ученых. К каким экзистенциальным вопросам могут обращаться клиенты психологических служб?
Раздел 5. Смерть как психологическая проблема		
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
5.1	Общие черты суицидентов. Этапы суицидального поведения. Консультирование суицидальных клиентов	Чем отличаются психотические и непсихотические депрессии? Перечислите основные симптомы непсихотической депрессии. Какие цели являются приоритетными в работе с депрессивными клиентами? Какие есть общие черты суицидентов Причины суицидов в подростковом возрасте Причины суицидов у взрослых людей. Что входит в понятия «насилие» и «семейное (домашнее) насилие»? Кратко охарактеризуйте «корни» семейного насилия и «мифы» о семейном насилии. Какими чертами обладает типичная жертва насилия? Что указывает на склонность к насилию? Назовите и расшифруйте 4 принципа консультативной работы с жертвами сексуального насилия. Каковы типичные эмоциональные реакции жертв сексуального насилия? Сравните их с эмоциями жертв семейного насилия. Какие вы знаете направления и формы психологического консультирования суицидальных клиентов? Каковы их особенности? От чего зависит выбор направления и формы психологической консультации суицидальных клиентов? Особенности консультирования суицидальных клиентов
Раздел 6. Психология аддикции		
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
6.1	Консультирование зависимых клиентов. Консультирование алкоголезависимых клиентов, клиентов с игровой зависимостью	Дайте определение термина «зависимость» и назовите характерные поведенческие реакции зависимых. Что такое аддиктивное поведение? Назовите «узлы» процесса аддикции. Что можно отнести к наркотическим веществам, как они могут поступать в организм человека? Назовите признаки физической зависимости от наркотика. Перечислите основные принципы работы с зависимым. Приведите пример схемы психологической работы со страдающими наркоманией. Как строится работа с родственниками зависимых? Какие дополнительные ресурсы могут быть привлечены для работы с зависимыми (аддиктами) Причины употребления алкоголя в детском и подростковом возрасте Причины употребления алкоголя во взрослом возрасте Перечислите основные принципы работы с употребляющими алкоголь

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Раскройте основные техники консультирования алкоголезависимых. Как строится работа с родственниками употребляющего алкоголь. Причины игровой зависимости в детском и подростковом возрасте Причины игровой зависимости во взрослом возрасте Перечислите основные принципы работы с игроманами 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 таблице 7.

Таблица 7 - 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 в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60	Лекционные и практические занятия	5 баллов посещение 100% занятий и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность в выполнении работ 4 балла посещение не менее 80% занятий, существенный вклад на занятии в работу всей группы 3 балла посещение не менее 50% занятий, участие в работе группы по требованию преподавателя 2 балла посещение 30-40% занятий, неактивное участие в работе группы 1 балл посещение менее 30% занятий	0-5
		Выполнение индивидуальных заданий: Собеседование по теме	0 баллов (работа не выполнена) 1-5 балла (выполнено менее 50% работы) 6-10 баллов (выполнено 51 - 65% работы) 11-15 баллов (выполнено 66 - 85% работы) 16-20 баллов (выполнено 86 - 100% работы)	0-20
		Самостоятельная работа	0 баллов (работа не выполнена) 1-4 балла (выполнено менее 50% работы) 5-8 баллов (выполнено 51 - 65% работы) 9-12 баллов (выполнено 66 - 85% работы) 13-15 баллов (выполнено 86 - 100% работы)	0-15
		Подготовка информационных сообщений	0 баллов (работа не выполнена) 1-5 балла (выполнено менее 50% работы) 6-10 баллов (выполнено 51 - 65% работы) 11-15 баллов (выполнено 66 - 85% работы)	0-20

			16-20 баллов (выполнено 86 - 100% работы)	
Итого по текущей работе в семестре				0-60
Промежуточная аттестация (экзамен)	40	Тест	1 балл за каждый верный ответ	0-20
		Практическое задание	0 баллов (работа не выполнена) 1-5 балла (выполнено менее 50% работы) 6-10 баллов (выполнено 51 - 65% работы) 11-15 баллов (выполнено 66 - 85% работы) 16-20 баллов (выполнено 86 - 100% работы)	0-20
Итого по промежуточной аттестации (экзамену)				0-40

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

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

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

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

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Камалетдинова, З. Ф. Психологическое консультирование: когнитивно-поведенческий подход : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / З. Ф. Камалетдинова, Н. В. Антонова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2019. — 211 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-534-08880-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/426663> (дата обращения: 26.09.2019). — Текст : электронный.

2. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/447421> (дата обращения: 26.09.2019). — Текст : электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Андронникова, О. О. Основы психологического консультирования : учеб. пособие / О.О. Андронникова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 414 с. - ISBN 978-5-9558-0255-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030671> (дата обращения: 26.09.2019). — Текст : электронный.

2. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для бакалавриата / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 440 с. — (высшее образование). — ISBN 978-5-534-02549-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/431918> (дата обращения: 26.09.2019). — Текст : электронный.

3. Психологическое консультирование : практическое пособие для вузов / Е. П. Кораблина, И. А. Акиндинова, А. А. Баканова, А. М. Родина ; под редакцией Е. П. Кораблиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 222 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07244-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/438728> (дата обращения: 26.09.2019). — 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

Таблица 8 - Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес
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 (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP 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

Российской Ассоциации Телефонной Экстренной Психологической Помощи. Режим доступа: <http://www.ratepp.ru/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам (Психология) Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Система «КонсультантПлюс» – надёжный помощник для многих специалистов: юристов, бухгалтеров, руководителей организаций, а также для специалистов государственных органов, учёных и студентов. В ней содержится огромный массив правовой и справочной информации. Режим доступа: www.consultant.ru

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

Темы письменных учебных работ

1. Стадии консультативного процесса
2. Психология кризиса
3. Психология горя
4. Смерть как психологическая проблема
5. 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 6. Основные направления и виды телефонного психологического консультирования 7. Основные понятия психологического консультирования как вида психологической помощи. 8. Первичная профессиональная рефлексия. 9. Приёмы психологического консультирования и коррекции. 10. Основные понятия психологического консультирования как вида психологической помощи. 11. Различные психологические концепции консультирования; методы психологической коррекции. 12. Стандартные базовые процедуры оказания индивидуальной психологической помощи.	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»); – рассмотреть новые способы поведения и реагирования; – найти «личные ключи» – телесные ощущения, короткие фразы, образы, помогающие в сложных ситуациях, обрести равновесие, точку 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 3. Методы телефонного психологического консультирования	Примеры упражнений на освоение техник консультирования Активное слушание Данная техника «работает» на контакт с клиентом, позволяет консультанту более точно понять сообщение клиента и продемонстрировать понимание как явных, так и скрытых

	4. Проблема ответственности консультанта и клиента 5. Основные этапы телефонного психологического консультирования 6. Принцип диалога в телефонном психологическом консультировании 7. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту 8. Трудные клиенты. Понятие психологического манипулирования 9. "Синдром сгорания" психолога-консультанта 10. Уровни телефонной психологической консультации 11. Роль психологической диагностики в телефонном психологическом консультировании 12. Основные приемы и принципы ведения консультативной беседы. 13. Отношение к советам в телефонном психологическом консультировании 14. Особенности индивидуального консультирования 15. Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар 16. Особенности и принципы психолого-педагогического консультирования 17. Техники консультирования по телефону 18. Различные психологические концепции консультирования.	сторон «послания. 1. Я знаю, что мама просила вас поговорить со мной о моем волнении, но это волнение нужно мне. Если я волнуюсь, значит, будет все хорошо. Ваш вариант. 2. Он совершенно никого не 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 опустился: пьет, не работает.
3. Психология кризиса		
3.1 Понятие кризиса и кризисное состояние	19. Стадии кризиса и особенности консультирования клиента переживающего кризис 20. Понятие кризисной интервенции в телефонном консультировании 21. Социально-психологическое содержание проблемы личности в кризисной ситуации. 22. Стандартные базовые процедуры оказания инди-	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.

	виду психологической помощи в кризисной ситуации.	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 лишний 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 понимаете, 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 выводит, 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 на разных этапах поведения 3. Консультирование подрост-	Анна, 27 лет. Работает в фирме секретарем-референтом. В последнее время чувствует себя растерянной и разбитой. «Все валится из рук, я забываю важную информацию, иногда не слышу, как ко мне обращаются. Кому нужен такой секретарь? Недавно в магазине покупала мед, лимоны и

	ков-суицидентов 4. Консультирование взрослых-суицидентов	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 молодым 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 пофан-тазировать, 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 предло-
--	--	---

		жение. Попробуйте подумать об Ане, которая ходила с мамой и братом смотреть регату; Ане, кото-рая 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 мужчиной? 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 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 зна-

		чения. 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: Болдашева Т.Ю., старший преподаватель