Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Панарин Андрей Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.11.2023 21:32:05
Уникальный программный ключ:
a5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»
Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)
Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (до 07 марта 2024 года)

Факультет психологии

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
_____/Е.Г.Замолоцких
« 30 » мая 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Работа психолога на телефоне доверия

Направление подготовки

37.03.01 – Психология

Направленность (профиль) подготовки

Социальная психология

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 3

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы бакалавриата 3

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 4
3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) 4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) . 4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам 7

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 9

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 11

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 12

8 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 13

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13

10. Лицензионное программное обеспечение 16

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине 16

12. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 16

13. Иные сведения и (или) материалы 17
13.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине 17

14. Лист регистрации изменений 17

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

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	**результаты освоения ОПОП** ***Содержание компетенций***	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
ПК-9	способности к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционированию людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях	**Знать:** принципы и правила работы на Телефоне Доверия, их роль в консультативном процессе; - особенности переживания человеком кризисных ситуаций; - этапы консультативной беседы и задачи консультанта на каждом из них; **Уметь:** распознавать типы звонков; выбирать адекватные способы работы с различного типа звонками и абонентами; пользоваться техниками, способствующими установлению контакта с абонентом. **Владеть:** представлениями о специфике оказания психологической помощи по телефону; эффективными приемами в работе психолога-консультанта; представлениями о специфике оказания помощи на разных этапах переживания людьми кризисных ситуаций.

2. **Место дисциплины в структуре образовательной программы бакалавриата**

Дисциплина Работа психолога на телефоне доверия входит в блок Дисциплины по выбору.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

1. Введение в психологию,
2. Психология развития и возрастная психология,
3. Социальная психология,
4. Психология общения,
5. Психология семьи,
6. Основы консультативной психологии,
7. Методы практической социальной психологии,
8. Практикум по социальной психологии часть 1 и часть 2,
9. Основные направления современной психотерапии и коррекции социального поведения.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре (для очной формы обучения).

Дисциплина изучается на 5 курсе в 9 семестре (для очно-заочной формы обучения).

Дисциплина изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

3. **Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.).

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий

Объём дисциплины	**Всего часов**		
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108		
Контактнаяработа обучающихся с преподавателем (всего)	40	32	14
Аудиторная работа (всего):	40	32	14
в том числе:			
лекции	8	8	4
семинары, практические занятия	32	24	10
лабораторные работы			
Внеаудиторная работа (всего):			
в том числе: групповая консультация			
Самостоятельная работа обучающихся(всего)	68	76	90
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет с оценкой)	+	+	4

4. **Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	**Разделы и/или темы дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)**					**средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
			ВСЕГО	**Из них аудиторные занятия**	**ельная**	**ная**	**овая раб**	

				Лекции	Лаборатор. практикум	Практическ.занятия / семинары				
1.	**Раздел 1. Общие вопросы консультирования по телефону** Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	8	15	2		6	7			Групповая дискуссия
2.	Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	8	15	1		5	9			Практикоориентированные задания Групповая дискуссия
3.	Тема 3. Язык телефонного разговора	8	15	1		4	10			Практикоориентированные задания
4.	Тема 4. Интервью и его основные этапы.	8	15	1		4	10			Практикоориентированные задания Ролевые игры
5.	Тема 5. Приемы и методы работы.	8	16	1		5	10			Практикоориентированные задания Ролевые игры
6.	**Раздел 2. Работа с конкретными типами звонков и абонентов.** Тема 6. Работа с различными типами звонков.	8	16	1		4	11			Ролевые игры
7.	Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	8	16	1		4	11			Ролевые игры
	Зачет с оценкой	8								Вопросы и задания
	Всего:		**108**	**8**		**32**	**68**			**Зачет с оценкой**

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	**Разделы и/или темы дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)**					**средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
			ВСЕГО	**Из них аудиторные занятия**	**ельная**	**ная**	**овая работа**	

				Лекции	Лаборатор. практикум	Практическ.занятия / семинары				
1.	**Раздел 1. Общие вопросы консультирования по телефону** Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	9	15	2		2	11			Групповая дискуссия
2.	Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	9	15	1		2	12			Практикоориентированные задания Групповая дискуссия
3.	Тема 3. Язык телефонного разговора	9	15	1		4	10			Практикоориентированные задания
4.	Тема 4. Интервью и его основные этапы.	9	15	1		4	10			Практикоориентированные задания Ролевые игры
5.	Тема 5. Приемы и методы работы.	9	16	1		4	11			Практикоориентированные задания Ролевые игры
6.	**Раздел 2. Работа с конкретными типами звонков и абонентов.** Тема 6. Работа с различными типами звонков.	9	16	1		4	11			Ролевые игры
7.	Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	9	16	1		4	11			Ролевые игры
	Зачет с оценкой	9								Вопросы и задания
	Всего:		**108**	**8**		**24**	**76**			**Зачет с оценкой**

для заочной формы обучения

№ п/п	**Разделы и/или темы дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)**					**средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
			ВСЕГО	**Из них аудиторные занятия**	**ельная**	**ная**	**овая раб**	

				Лекции	Лаборатор. практикум	Практическ.занятия / семинары				
2.	**Раздел 1. Общие вопросы консультирования по телефону** Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	9	14	1		1	12			Групповая дискуссия
2.	Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	9	15			1	14			Практикоориентированные задания Групповая дискуссия
3.	Тема 3. Язык телефонного разговора	9	15	1		1	13			Практикоориентированные задания
4.	Тема 4. Интервью и его основные этапы.	9	15	1		1	13			Практикоориентированные задания Ролевые игры
5.	Тема 5. Приемы и методы работы.	9	15	1		2	12			Практикоориентированные задания Ролевые игры
6.	**Раздел 2. Работа с конкретными типами звонков и абонентов.** Тема 6. Работа с различными типами звонков.	9	15			2	13			Ролевые игры
7.	Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	9	15			2	13			Ролевые игры
	Зачет с оценкой	9	4							Вопросы и задания
	Всего:		**108**	**4**		**10**	**90**			**Зачет с оценкой**

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».

Содержание лекционного курса

Особенности деятельности западных и российских служб экстренной психологической помощи по телефону. Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES) и Российская ассоциация телефонной экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Цели и задачи психологической службы Телефон Доверия. Требования к консультанту. Специфика телефонной психологической помощи в постсоветском обществе. Проблема доверия и ответственности.

Содержание практических занятий
Специфика консультирования людей из постсоветского пространства

Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».

Содержание лекционного курса

Принципы работы Телефонов Доверия: анонимность и конфиденциальность. Их значение и способы соблюдения по отношению к абоненту и консультанту. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента. Выработка и апробация практических приемов, дающих возможность в корректной и тактичной форме следовать принципам, не нарушать правила.

Содержание практических занятий
Проблема разделения ответственности в телефонном консультировании
Технологии реализации этических принципов Телефона Доверия

Тема 3. Язык телефонного разговора

Содержание лекционного курса

Диалогический стиль взаимодействия как средство достижения цели работы Телефона Доверия и его принципы (безоценочное принятие; принятие партнера как равного, конгруэнтность; дискуссионность и пр.).

Язык телефонного разговора. Знакомство с различными языковыми стилями абонентов и способами работы с ними. Параметры соответствия языку абонента: лексические, эмоциональные, паралингвистические, соответствие ведущей модальности абонента и др.

Содержание практических занятий
Отработка приемов взаимодействия с абонентами, имеющими различные языковые стили.

Тема 4. Интервью и его основные этапы.

Содержание лекционного курса

Интервью как основной метод психологического консультирования по телефону. Этапы работы. Первый этап – установление доверительных взаимоотношений, его роль в целостном процессе работы. Средства установления раппорта. Второй этап – выделение проблемы. Третий этап - выявление желаемого результата и заключение контракта. Специфика и значимость данного этапа в консультировании по телефону. Приемы заключения контракта. Четвертый этап – выработка путей решения проблемы, поиск альтернатив для преодоления трудностей абонента. Пятый этап – подведение итогов работы, обобщение полученных результатов, определение перспектив. Способы завершения разговора.

Содержание практических занятий
Этапы консультирование и проработка способов реализации задач на каждом этапе.

Тема 5. Приемы и методы работы.

Содержание лекционного курса

Эффективные приемы и методы работы. Характеристики профессиональной позиции психолога-консультанта. Ошибки телефонного консультирования). Манипуляции абонентов и способы противостояния им. Приемы установления контакта и заключения контракта. Активное слушание. Техники обратной связи. Приемы завершения разговора.

Содержание практических занятий
Практические приемы телефонного консультирования.
Типичные ошибки консультанта и способы их избегания.

Тема 6. Работа с различными типами звонков.

Содержание лекционного курса

Анализ различных типов звонков: «молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр. Отрабатываются общие приемы конструктивной работы. Работа с чувствами. Активное слушание.

Содержание практических занятий

Различные типы звонков: общее и различное в работе с ними («молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр.)

Тема 7. Работа с абонентом, находящихся в различных кризисных ситуациях

Содержание лекционного курса

Горе как процесс и его проявления: физическое страдание, поглощенность образом утраченного, чувство вины, враждебные реакции, утрата прежних, естественных моделей поведения, идентификация с утратой (по Э. Линдеману). Этапы «работы горя»: утрата – шок – переживание – принятие. Особенности состояния человека на каждом из этапов и специфика психологической помощи.

Суицид как процесс. Этапы суицидального поведения: этап суицидальных тенденций, этап суицидальных действий, этап постсуицидального кризиса. Возможная психологическая помощь на каждом из этапов. Общие характеристики, свойственные всем суицидам (по Э.Шнейдеману). Половозрастная специфика суицидов.

Работа с людьми, подвергшимися насилию. Специфика оказания помощи по телефону детям и подросткам в кризисных ситуациях.

Содержание практических занятий

Работа с абонентами, находящимися в состоянии острого горя.

Работа с абонентами, думающими о суициде.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Организация самостоятельной работы студентов является важным моментом образовательного процесса. Поскольку одной из центральных задач образования в целом является не только и не столько «научить», сколько «научить учиться», то организация самостоятельной работы студентов можно рассматривать как одно из приоритетных направлений деятельности преподавателя.

В освоении и, соответственно, в организации данного вида работы следует выделить два направления: первое - выработка и развитие умений и навыков самоорганизации, включая постановку целей, задач деятельности, определение путей их достижения, критериев и форм самоконтроля; второе самостоятельное усвоение студентами части содержания дисциплины. Если определять приоритеты, то, на наш взгляд, они должны быть отданы первому направлению. Именно оно преимущественно работает на общую цель организации самостоятельной работы студентов - перестройку психологических механизмов обучающихся, их опыта, внутреннего мира, что, в конечном итоге, и должно стать результатом обучения.

Вместе с тем необходимо признать слабое развитие навыков самостоятельной работы у большинства студентов.

В связи с этим представляется малопродуктивной просто выдача заданий для самостоятельного изучения.

Успешное выполнение самостоятельной работы по дисциплине обеспечивается следующими условиями:

1. мотивирование на выполнение учебных заданий;
2. четкая (совместная) постановка цели, задач;
3. определение алгоритма при выполнении задания;
4. проведение групповых и индивидуальных консультаций;
5. определение форм отчетности, объема работы и сроков представления результатов.

Как показывает практика, для повышения эффективности обучения в рамках курса «Работа психолога на телефоне доверия» необходимо, чтобы задания, предлагаемые к самостоятельному обучению, носили опережающий характер.

Это может быть организовано следующим образом.

Преподаватель в конце лекции

- объявляет тему следующего занятия;
- вопросы, которые будут рассмотрены;
- акцентирует внимание на особых вопросах (в силу их важности, важных либо в силу их сложности, либо неоднозначности решения, либо важности, сложности или неоднозначности решения, либо недостаточности времени для рассмотрения в ходе контактной работы);
- подчеркивает их значимость в рамках изучения данного курса и становления психолога-профессионала в целом;
- помогает студентам сформулировать для себя цели их изучения;
- предлагает алгоритм выполнения заданий;
- поясняет желательную форму их выполнения (индивидуальная, групповая);
- дает пояснения, каким образом будет осуществлен выполнения данной работы.

Формы самостоятельной работы (варианты тем для проработки – ниже)**:**

1. Подготовка сообщения (письменного или устного) по определенной теме.
2. Ознакомиться с теоретическим материалом и составить подробный план освещения изученного вопроса.
3. Ознакомиться с теоретическим материалом и составить перечень вопросов, которые остались неясными, на которые хотелось бы получить ответ в работе с преподавателем.
4. Выделить в предложенном к самостоятельному изучению вопросе самое главное и обосновать свою позицию.
5. Выделить в предложенном к самостоятельному изучению вопросе спорные моменты и обосновать свою позицию.
6. Изучить предложенный вопрос и составить вопросы к дискуссии по изученной теме.
7. Изучить предложенный вопрос и написать эссе на тему: «Что бы произошло, если бы консультант телефона доверия не имел представлений о… (изученный вопрос)».
8. Изучить предложенный вопрос, найти и обосновать возможные способы его практического изучения.

Самостоятельная работа студентов при изучении курса «Работа психолога на Телефоне Доверия» предполагает также работу с основной и дополнительной литературой, подготовка к практическим занятиям, апробирование психологических приемов в практике общения. Это важная форма работы, позволяющая расширить знания, которые получают студенты на аудиторных занятиях, с одной стороны, с другой, - самостоятельная работа - средство саморазвития, самосовершенствования студентов. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении тем курса, подготовка докладов.

Самостоятельная работа обучающихся при изучении курса «Работа психолога на телефоне доверия» предполагает работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на семинарах, участие в обсуждении тем курса, участие в ролевых играх, выполнение письменных работ, а именно, контрольного среза.

Полезно в ходе самостоятельной проработки содержания дисциплины использовать **вопросы для самопроверки:**

Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».

1. В чем состоят особенности деятельности западных и российских служб экстренной психологической помощи по телефону.
2. Какие задачи и функции выполняют Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES) и Российская ассоциация телефонной экстренной психологической помощи (РАТЭПП).
3. Каковы цели и задачи психологической службы Телефон Доверия.
4. В чем состоят особенности консультирования людей из постсоветского пространства.

Тема 2. **Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».**

1. Каковы особенности оказания психологической помощи по телефону.
2. В чем состоит суть принципов работы Телефонов Доверия: анонимности и конфиденциальности.
3. Каковы правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента.
4. Проблема ответственности консультанта и абонента.

Тема 3. **Язык телефонного разговора**

1. Каковы требования, предъявляемые к языку консультанта.
2. Параметры анализа языка абонента (лексические, эмоциональные, паралингвистические, с точки зрения ведущей модальности) – как выделять и как учитывать в работе.
3. Диалогический стиль взаимодействия консультанта с абонентом и его принципы (безоценочность; принятие партнера как равного, конгруэнтность; дискуссионность).

Тема 4. **Интервью и его основные этапы.**

1. Этапы беседы с абонентом.
2. Каковы задачи каждого этапа интервью.
3. Какими средствами могут быть достигнуты задачи.

Тема 5. **Приемы и методы работы.**

1. Эффективные приемы и методы работы.
2. Повторение, парафраз, интерпретация.
3. Активное выслушивание, его этапы и роль в работе консультанта.
4. Ошибки телефонного консультирования.
5. Манипуляции абонентов и способы противостояния им.

Тема 6. Работа с различными типами звонков.

1. Различные типы звонков: общее и различное в работе с ними («молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр.)
2. Проблема постоянных абонентов.

Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях

1. Общие характеристики горя как процесса (этапы работы горя и особенности его проявления).
2. Специфика оказания помощи людям, находящимся в состоянии острого горя.
3. Суицид. Особенности суицида на разных возрастных этапах. Общие характеристики, свойственные всем суицидам (по Э.Шнейдеману)
4. Специфика оказания помощи людям, имеющим суицидальные намерения.
5. Особенности оказания психологической помощи людям, подвергшимися насилию.

Обучающимся по всем формам обучения необходимо при подготовке к зачету систематизировать и повторить изученный материал с опорой на перечень вопросов к зачету.

При подготовке к процедуре текущего контроля обучающимся необходимо опираться на перечень вопросов, по которым будет проводиться контрольный срез.

Обучающимся по всем формам обучения необходимо при подготовке к зачету систематизировать и повторить изученный материал с опорой на перечень вопросов к зачету.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств оформлен в виде приложения к рабочей программе дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия».

7. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) основная учебная литература:

1. Арпентьева, Мариям Равильевна. Взаимопонимание в психологическом консультировании: процессы, компоненты, результаты [Текст]: науч. моногр. / М. Р. Арпентьева. - Калуга: КГУ, 2014. - 572 с.

б) дополнительная учебная литература:

1. Айзман, Нина Игоревна. Психологические основы безопасности человека [Текст] : учеб.пособие / Н. И. Айзман, Р. И. Айзман, С. М. Зиньковская. - Новосибирск: АРТА, 2011. - 272 с.
2. Моховиков, А. Н.Телефонное консультирование [Текст] : учеб.пособие / А. Н. Моховиков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Смысл, 2001. - 494 с.(не переиздавалась).
3. Практика телефонного консультирования [Текст]: хрестоматия / под общ.ред. А. Н. Моховикова. - 2-е изд., доп. - М. : Смысл, 2005. - 463 с. (не переиздавалась).
4. Сальникова, Л. С. Телефон доверия [Текст] / Л. С. Сальникова. - М. : Знание, 1990. - 192 с. (не переиздавалась).
5. Усатова Н. Экстренное психологическое консультирование по телефону.- http://www.liveinternet.ru/users/redhead_queen/post97318980/- Режим доступа - Свободный.
6. Корж, Елена Михайловна. Основы психологического консультирования [Текст]: учеб.-метод. комплекс / Е. М. Корж; МПСИ. - М.: МПСИ, 2009.
7. Красило, Александр Иванович. Психологическое консультирование: проблемы, технологии [Текст]: учеб.пособие / А. И. Красило; МПСИ. - М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2007. - 504 с.
8. Крупник, Ефим Пинкусович. Психологическая устойчивость личности в трудных жизненных ситуациях [Текст] :моногр. / Е. П. Крупник, Н. В. Кисельникова; МПСУ. - М.: МПСУ, 2014. - 256 с.
9. Крыжановская, Лариса Михайловна. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование [Текст] : учеб.пособие / Л. М. Крыжановская; МПСИ. - М.: МПСИ, 2008. - 584 с.
10. Крюкова, М. А. Экстренная психологическая помощь [Текст]: практ. пособие / М. А. Крюкова, Т. И. Никитина, Ю. С. Сергеева. - М.: ЭНАС, 2001. - 64 с.
11. Лукас, К. Молчаливое горе, Жизнь в тени самоубийства [Текст]: пер. с англ. / К. Лукас, Г. Сейден. - М.: Смысл, 2000. - 255 с.
12. Психология экстремальных ситуаций [Текст]: учеб.пособие / под общ. ред. Ю. С. Шойгу. - М. : Смысл : Акад., 2009. - 320 с.
13. Роджерс, Карл Рэнсом.Консультирование и психотерапия [Текст] : новейшие подходы в обл. практ. работы / К. Р. Роджерс. - М.: Психотерапия, 2008. - 512 с.
14. Сара Ф. Файн Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия [Электронный ресурс]/ Сара Ф. Файн, Пол Г. Глассер— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2003.— 238 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15284.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
15. Суркова, Елена Германовна.Проективные методы диагностики : Психологическое консультирование детей и подростков [Текст]: учеб.пособие / Е. Г. Суркова. - М.: Аспект Пресс, 2008. - 319 с.
16. Линдеман Э. "Клиника острого горя" / Психология эмоций. Тексты / Под ред. В.К.Вилюнаса, Ю.Б.Гиппенрейтер.- М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. http://www.psyinst.ru/library.php?id=1653&part=article- Режим доступа: свободный.

17. Хеллэм, Ричард.Консультирование по проблемам тревожности [Текст] = CounsellingforAnxietyProblems: пер. с англ. / Р. Хеллэм. - М.: ПЕР СЭ: Ин-т консультирования и систем.решений, 2009.
18. Шнейдер, Лидия Бернгардовна. Практикум по психологии семьи и семейному консультированию [Текст]: учеб.пособие / Л. Б. Шнейдер, Е. М. Соломатина; МПСУ. - М.: МПСУ, 2012. - 496 с.

8. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/;
2. Научная электронная библиотека http://www.elibrary.ru/;
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/;
4. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	**Методические указания по организации деятельности обучающегося**
Лекция	В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложных и интересных положениях изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Средством повышения эффективности лекционной работы является использование примеров из реальной жизни, обращение к опыту студентов, анализ ситуаций из их жизни, использование дискуссионных форм. Таким образом, обеспечивается активизация студентов, создаются условия для развития рефлексивных механизмов, эмпатических способностей, а также навыков ведения научной дискуссии, умений формулировать и отстаивать свою точку зрения, осознание многомерности социально-психологических феноменов, вариативности путей достижения поставленной цели. В лекционных занятиях изложение каждой темы необходимо увязывать с практикой, демонстрировать ее прикладной аспект. Обязательными требованиями являются: использование имеющихся в распоряжении преподавателя наглядных материалов (компьютерные презентации и пр.);акцент на необходимость систематического чтения литературы; стимулирование самостоятельной работы студентов. Обучающиеся должны конспектировать материал лекций, т.е. кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
Практические занятия	Целями практических занятий являются: отработка практических умений, а также контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов по изучаемой теме. Для успешного освоения дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия» обучающиеся должны систематически

	посещать практические занятия. На практических занятиях предполагается обязательное активное участие обучающихся в работе. При подготовке к занятию обучающемуся необходимо проработать конспект лекций, познакомиться с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы, ответить на вопросы, составить перечень вопросов, вызвавших затруднения или имеющих неоднозначную трактовку, а также обязательное обращение к собственному жизненному опыту студентов..
Групповая дискуссия	Групповая дискуссия повышает интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения студентов в коллективный поиск истины. Групповая дискуссия активизирует студентов, способствует установлению более тесных взаимоотношений в группе. В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций. Тематическая ориентация дискуссии концентрирует внимание группы на актуальных для обсуждения в ходе занятий вопросов. В процессе дискуссии возрастает заинтересованность в предмете обсуждения, формируется уважение к личности противника. Необходимым условием развертывания продуктивной дискуссии являются личные знания и опыт участников дискуссии. В дискуссионной форме рассматриваются неоднозначные и не имеющие общего решения социально-психологические вопросы. Проведение групповой дискуссии позволяет оценить сформированность у обучающегося умения ставить проблему, обосновывать пути ее возможного разрешения, корректно и аргументировано отстаивать свою позицию в дискуссии.
Практикоориентированные задания	Практикоориентированные задания предполагают погружение в ситуацию практического консультирования, однако в отличие от ролевой игры – не полностью, а лишь в какой-то отдельный аспект консультативного процесса для отработки определенного навыка. Используемые упражнения являются подготовительными для включения в ролевую игру.
Ролевая игра	Ролевая игра — способ расширения опыта участников посредством предъявления им ситуаций, в которой предлагается принять роль кого-либо из участников и выработать способ, позволяющий привести ситуацию к завершению. Для того чтобы получить максимальную пользу от ролевой игры, предлагаемые ситуации должны быть как можно более близкими к реальности. Инструкция к ролевой игре должна описывать необходимые аспекты ситуации, месте с тем, она не должна ставить жестких границ, препятствующих участникам сыграть свои роли в соответствии с их собственными представлениями о том, как необходимо действовать в таких случаях,

	Задача, к решению которой стремятся члены группы, участвующие в ролевой игре, — создание модели поведения (стратегии работы консультанта). Именно поведение, а не проявлению талантов выступающих будет основой последующей дискуссии. Группа должна наблюдать за содержанием каждой разыгрываемой сцены. Тем, кто не принимает участия в игре, следует предложить занять роли наблюдателей и записывать особенности поведения участников и его последствия (эффективные и деструктивные действия «консультанта», положительные и отрицательные реакции «абонента»). Ролевая игра – это "обучение через действие" – один из самых эффективных способов обучения и приобретения опыта. Собственные переживания запоминаются ярко и сохраняются в течение долгого времени. В большинстве случаев ролевая игра предлагает сравнительно безболезненный и приятный способ усвоения знаний и навыков. Ролевая игра позволяет участникам понять, как чувствуют себя люди, сталкиваясь с некоторыми ситуациями. Это понимание может оказаться мощным инструментом обучения; оно может способствовать развитию умения оценивать предпосылки поведения других людей, чего трудно было бы достигнуть каким-либо иным образом. Ролевая игра предоставляет участникам шанс освоить или закрепить разнообразные модели поведения. Преимуществом здесь является среда, свободная от опасностей, связанных с применением той или иной модели, которые могли бы возникнуть в естественных условиях.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний обучающихся; формирования умений использовать учебную и научную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развития исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым источникам; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (групповой дискуссии, выполнение практикоориентированных упражнений, ролевой игре, контрольной работе, зачету). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов ОАНО ВО «МПСУ»: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; учебную и учебно-

	методическую литературу. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию по выполнению задания, на которой разъясняет цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к зачету по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать промежуточную аттестацию. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах. Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины.

10. Лицензионное программное обеспечение

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Программный пакет Microsoft Office 2007 — лицензия № 45829385 от 26.08.2009
4. Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional — лицензия № 48234688 от 16.03.2011
5. Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional — лицензия № 49261732 от 04.11.2011
6. Комплексная система антивирусной защиты DrWEB Entrprise Suite — лицензия № 126408928, действует до 13.03.2018
7. Программный комплекс «УМК-психология» — лицензионный договор № 28-03 от 28.01.2013
8. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL
9. Программный пакет LibreOffice — свободная лицензия Lesser General Public License

11.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» необходимо использование следующих помещений:

303 каб. (лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, для самостоятельной работы обучающихся, для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, а также для курсового проектирования) имеющий следующую оснащенность:

- по заявке установляется мобильный комплект (ноутбук, Проектор, экран)

307каб. (учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации) имеющий следующую оснащенность:

-столы
- стулья
- учебная доска
-По заявке установляется мобильный комплект (ноутбук, Проектор, экран).

304 каб. (учебная аудитория для самостоятельной работы обучающихся с выходом в сеть Интернет), имеющий следующую оснащенность:

- компьютерные столы
- стулья
- учебная доска
-по заявке устанавливается мобильный комплект (ноутбук, проектор, экран)
-компьютеры.

12. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ОАНО ВО «МПСУ». В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения:MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа OneLoupe; речевой синтезатор «Голос».

13.Иные сведения и (или)материалы

13.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Личностно-ориентированные технологии

Составитель: Егорычева И.Д., докт.психол.н., профессор кафедры социальной психологии ОАНО ВО «МПСУ»

14. Лист регистрации изменений

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета от « 29 » июня 2015 г. протокол № 11

Лист регистрации изменений

№ п/п	1. Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки	Протокол заседания Ученого совета от «29» июня 2015 года протокол № 11	01.09.2015

	37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.08.2014 г. № 946		
2.	Актуализирована решением Ученого совета с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета от «30» мая 2016 года протокол № 8	01.09.2016
3.	Актуализирована решением Ученого совета с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета от «28» августа 2017 года протокол № 11	01.09.2017
4.	Актуализирована решением Ученого совета с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета от «27» мая 2019 года протокол № 6	30.05.2019