

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет педагогики, психологии и коммуникативистики



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Т.А. Хагуров

«30» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Б1.В.ДВ.01.01 Психологические технологии деятельности телефонного**  
**консультанта**

*(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

Направление

подготовки/ специальность 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование» *(код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность

(профиль)/специализация «Кризисная психология»

*(наименование направленности (профиля) / специализации)*

Форма обучения очная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Квалификация магистр

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины «Психологические технологии деятельности телефонного консультанта» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Программу составил(и):

А.Д. Сафронова, кандидат психол. наук\_  
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



Рабочая программа дисциплины «Психологические технологии деятельности телефонного консультанта» утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии протокол № 20 «20» мая 2025г.

Заведующий кафедрой Гребенникова В.М.  
фамилия, инициалы

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета педагогики, психологии и коммуникативистики протокол № 11 «27» мая 2025г.

Председатель УМК факультета Гребенникова В.М.  
фамилия, инициалы

  
подпись

Рецензенты:

Алдошина Марина Ивановна, доктор педагогических наук, профессор, директор центра взаимодействия с Российской академией образования ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева», профессор кафедры технологий психолого-педагогического и специального образования.

Толстикова Светлана Николаевна, доктор психологических наук, доцент профессор общеуниверситетской кафедры общей и практической психологии, Московский городской педагогический университет.

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Психологические технологии деятельности телефонного консультанта» является овладение базовыми компетенциями в области теории и практики телефонного психологического консультирования как важнейшего научно-практического направления профессиональной деятельности психолога.

### **1.2 Задачи дисциплины**

1. Сформировать знания основных теорий и практик телефонного консультирования.
2. Вооружить умениями эффективного использования различных технологий телефонного консультирования.
3. Помочь приобрести умения в подборе и реализации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования.
4. Развить стремления к систематическому повышению квалификации как основы успешной профессиональной деятельности психолога.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Психологические технологии деятельности телефонного консультанта» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Данный курс содержательно опирается на предметную область таких общетеоретических дисциплин как «Системный анализ и принятие решений (по педагогике и психологии)», «Современные проблемы науки и образования» и на основные положения общепрофессиональных дисциплин.

Изучение дисциплины позволит сформировать у обучающихся практические навыки оказания дистанционной психологической помощи клиентам.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

| Код и наименование индикатора*<br>достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                | Результаты обучения по дисциплине ( <i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i> )                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-2. Способен к осуществлению научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ИПК-2.2. Применяет в профессиональной деятельности способы и формы научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии | знает способы оценки кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в контексте нормы и патологии; методы научно-методического и учебно-методического обеспечения процесса диагностики; методические условия экспертизы и коррекции психологических свойств |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | умеет организовывать работу по научно-методическому и учебно-методическому сопровождению процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и                                    |

| Код и наименование индикатора*<br>достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                  | Результаты обучения по дисциплине ( <i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i> )                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | патологии                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | владеет способами и формами научнометодического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии |
| <b>ПК-3. Способен осуществлять педагогическое сопровождение в образовании с использованием современных педагогических форм, методов и приемов, конструировать педагогические процессы в условиях образования, использовать при этом методологию и методы педагогического исследования</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ИПК-3.2. Применяет в профессиональной деятельности методы, способы и приемы конструирования педагогических процессов в условиях образования, использует при этом методологию и методы педагогического исследования                                                                        | знает основы методологии педагогических исследований в образовании, методы исследования и обработки данных, оценки результатов деятельности                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | умеет планировать педагогические исследования, осуществлять самостоятельный выбор методик, релевантных исследовательским задачам; применять способы и приемы конструирования педагогических процессов                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | владеет методическим инструментарием работы в условиях среднего образования; навыками проведения педагогических исследований, анализа и обработки данных, составления педагогических рекомендаций на основе полученных исследовательских данных                 |

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2 . Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

| Виды работ                                                                                                               | Всего часов | Форма обучения<br>очная |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|
|                                                                                                                          |             | 2 семестр (часы)        |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                                                                                   |             |                         |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                                                                                       | <b>32,2</b> | <b>32,2</b>             |
| занятия лекционного типа                                                                                                 | 16          | 16                      |
| лабораторные занятия                                                                                                     | -           | -                       |
| практические занятия                                                                                                     | 16          | 16                      |
| семинарские занятия                                                                                                      |             |                         |
| <b>Иная контактная работа:</b>                                                                                           |             |                         |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                                                                                    |             |                         |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                                                                           | 0,2         | 0,2                     |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>                                                                              | <b>39,8</b> | <b>39,8</b>             |
| Реферат/эссе (подготовка)                                                                                                | 8,8         | 8,8                     |
| Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и | 12          | 12                      |

|                                                                                          |                                      |           |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|----|
| учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) |                                      |           |    |
| Подготовка к текущему контролю                                                           |                                      | 9         | 9  |
| <b>Контроль:</b>                                                                         |                                      | -         | -  |
| Подготовка к зачету                                                                      |                                      | 10        | 10 |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                                                | <b>час.</b>                          |           |    |
|                                                                                          | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>72</b> |    |
|                                                                                          | <b>зач. ед</b>                       | <b>2</b>  |    |

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе (очная форма обучения)

| №  | Наименование разделов (тем)                                          | Количество часов |                   |           |          |                             |
|----|----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------|----------|-----------------------------|
|    |                                                                      | Всего            | Аудиторная работа |           |          | Внеаудиторная работа<br>СРС |
|    |                                                                      |                  | Л                 | ПЗ        | ЛР       |                             |
| 1. | Телефонное консультирование как разновидность психологической помощи | 26               | 6                 | 6         | -        | 14                          |
| 2. | Технологический аспект телефонного консультирования                  | 24               | 6                 | 6         | -        | 12                          |
| 3. | Обращение в службу «Телефон доверия»                                 | 21,8             | 4                 | 4         | -        | 13,8                        |
|    | <b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>                                  | <b>71,8</b>      | <b>16</b>         | <b>16</b> | <b>-</b> | <b>39,8</b>                 |
|    | Промежуточная аттестация (ИКР)                                       | 0,2              |                   |           |          |                             |
|    | Общая трудоемкость по дисциплине                                     | 72               |                   |           |          |                             |

Примечание: Л - лекции, ПЗ - практические занятия / семинары, ЛР - лабораторные занятия, СРС - самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| №  | Наименование раздела (темы)                                          | Содержание раздела (темы)                                                                                                                                                                                                                                                                     | Форма текущего контроля |
|----|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Телефонное консультирование как разновидность психологической помощи | Исторический аспект: возникновение телефонного консультирования за рубежом; отечественная психологическая помощь по телефону. Методологические основы дистанционного консультирования. Основные принципы телефонного консультирования. Профессиональная деятельность телефонного консультанта | К                       |
| 2. | Технологический аспект телефонного консультирования                  | Правила оказания экстренной психологической помощи. Техника активного слушания и приемы консультирования: поддержка клиента, эхолирование, отражение и т.п. Основные ошибки в работе консультанта-психолога. Ошибки ведения диалога и искусство его завершения                                | К, Э                    |
| 3. | Обращение в службу «Телефон доверия»                                 | Классификация причин: семейные конфликты и конфликты в широкой социальной сфере; проблемы утраты и др. Индивидуальный подход к абонентам «Службы экстренной психологической помощи                                                                                                            | Р, Э                    |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

| №  | Наименование раздела (темы)                                          | Тематика занятий/работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Форма текущего контроля |
|----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Телефонное консультирование как разновидность психологической помощи | Служба «Телефон доверия» в настоящее время. Цель, задачи и особенности телефонного консультирования как разновидности психологической помощи. Основные принципы работы и этический аспект телефонной помощи. Правила общения с абонентом. Принципы работы в службе доверия: анонимность, конфиденциальность и границы действия указанных аспектов неотложной психологической помощи | К                       |
| 2. | Технологический аспект телефонного консультирования                  | Телефонное консультирование детей и подростков. Телефонное консультирование лиц с социальными и семейными проблемами. Телефонное консультирование жертв сексуального насилия. Телефонное консультирование лиц с аддикциями. Телефонное консультирование в экстремальной и кризисной ситуации                                                                                        | К, Э                    |
| 3. | Обращение в службу «Телефон доверия»                                 | Интернет-консультирование как специфический метод оказания психологической помощи. Виды е-терапии. Этапы и техники интернет-консультирования. Синдром сгорания в телефонном консультировании. Основные симптомы эмоционального выгорания психолога                                                                                                                                  | Р, Э                    |

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов) - не предусмотрены.

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № | Вид СРС                            | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                  |
|---|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Подготовка эссе, реферата          | Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой педагогики и психологии, протокол № 20 «20» мая 2025 г. |
| 2 | Подготовка конспектов, презентаций | Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой педагогики и психологии, протокол № 20 «20» мая 2025 г. |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)**

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины - для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Психологические технологии деятельности телефонного консультанта».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме коллоквиума, реферата, эссе, доклада-презентации по проблемным вопросам и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

#### **Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации**

| № п/п | Код и наименование индикатора                                                 | Результаты обучения                                                                                                        | Наименование оценочного средства                                                                           |                             |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|       |                                                                               |                                                                                                                            | Текущий контроль                                                                                           | Промежуточная аттестация    |
| 1     | ИПК-2.2.<br>Применяет в профессиональной деятельности способы и формы научно- | знает способы оценки кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в контексте нормы и | <i>Реферат, доклад, эссе.<br/>Коллоквиум.<br/>Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 1-3</i> |

|   |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|   | методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии | патологии; методы научно-методического и учебно-методического обеспечения процесса диагностики; методические условия экспертизы и коррекции психологических свойств                                                                                                          |                                                                                                    |                               |
|   |                                                                                                                                                                                                                               | умеет организовывать работу по научно-методическому и учебно-методическому сопровождению процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в <u>норме и патологии</u> | <i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 8-11</i>  |
|   |                                                                                                                                                                                                                               | владеет способами и формами научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в <u>норме и патологии</u>      | <i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 17-19</i> |
| 2 | ИПК-3.2. Применяет в профессиональной деятельности методы, способы и приемы конструирования педагогических процессов в условиях образования, использует при этом методологию и методы педагогического исследования            | знает основы методологии педагогических исследований в образовании, методы исследования и обработки данных, оценки результатов деятельности                                                                                                                                  | <i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 4-7</i>   |
|   |                                                                                                                                                                                                                               | умеет планировать педагогические исследования, осуществлять самостоятельный выбор методик, релевантных исследовательским задачам; применять способы и приемы конструирования педагогических процессов                                                                        | <i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 12-16</i> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                    |                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  |  | владеет методическим инструментарием работы в условиях среднего образования; навыками проведения педагогических исследований, анализа и обработки данных, составления педагогических рекомендаций на основе полученных исследовательских данных | <i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i> | <i>Вопрос на зачёте 20-22</i> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**  
***Примерный перечень вопросов и заданий***

### **Реферат, эссе, доклад-презентация**

*Тематика рефератов, эссе, докладов*

1. История становления и развития дистанционного психологического консультирования в России и за рубежом: сравнительный анализ.
2. Дистанционное психологическое консультирование на современном этапе: возможности и ограничения
3. Основные требования и правила к проведению дистанционной беседы.
4. Использование речевых стратегий при дистанционном психологическом консультировании с учетом психологических защитных механизмов клиента (А.А. Кучер, М.С. Синельникова).
5. Сравнительная характеристика телефонного и интернет-консультирования.
6. Приемы и методы краткосрочного дистанционного консультирования.
7. Специфика профессиональной деятельности телефонного консультанта, его профессиональные и личностные качества.
8. Феномен профессионального «сгорания» у телефонных консультантов.
9. Особенности телефонного консультирования детей и подростков.
10. Особенности телефонного консультирования при семейных проблемах.
11. Особенности телефонного консультирования при социальных проблемах.

### **Коллоквиум**

*Вопросы коллоквиума*

1. Предмет дистантного психологического консультирования.
2. Основные принципы консультирования.
3. Стадии и приемы дистантного консультирования.
4. Дистантная работа с типичными проблемами.
5. Кризисные обращения.
6. Этические принципы и стандарты оказания услуг в дистантном консультировании.
7. Практика телефонного консультирования.
8. Консультирование через Скайп и чат.
9. Консультирование через электронную почту.

### **Самостоятельная работа**

*Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы*

1. Телефонное консультирование как особая форма психологической помощи. Цель и задачи телефонного консультирования.
2. Принципы работы психолога-консультанта. Этический аспект телефонной помощи

(правила работы).

3. Феномен «сгорания» у работников службы «Телефон доверия». Симптомы синдрома сгорания, методы профилактики и восстановительные приемы.

4. Реклама в службе «Телефон доверия». Виды и формы рекламы. Выбор вида рекламы.

5. Основные техники и приемы телефонного консультирования (поддержка, эхолирование, отражение, обобщение).

6. Применение техник Милтона Эриксона в телефонном консультировании.

7. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».

8. Исследование проблем в телефонном диалоге. Сбор информации, выделение запроса и т.д.

9. Взаимодействие «психолог-абонент». Личность абонента. Основные типы клиентов службы «Телефон доверия».

10. Беседа с «манипулятивным» абонентом.

11. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.

12. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия». Категория «зависающих» абонентов.

13. Общение с душевнобольными абонентами. Проблемы зависимости в телефонном диалоге (игровая зависимость).

14. Абоненты с суицидальной направленностью. Основные принципы помощи.

15. Проблема потерь, переживание горя. Специфика работы с подобными абонентами.

16. Оформление документации в службе «Телефон доверия» (кодирование, классификация проблем, отчеты в журнале дежурств). Психотехнический аспект помощи по телефону.

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

#### *Вопросы к зачету*

1. История возникновения службы «Телефон доверия».

2. Развитие отечественной службы экстренной психологической помощи.

3. Организации неотложной психологической помощи.

4. Круг проблем и потенциальные абоненты службы доверия.

5. Механизмы психологической защиты и консультирование по телефону.

6. Феномен «сгорания» у работников службы «Телефон доверия».

7. Психодиагностика синдрома сгорания, методы профилактики и восстановительные приемы.

8. Реклама в службе «Телефон доверия».

9. Основные техники и приемы телефонного консультирования.

10. Общение с душевнобольными абонентами.

11. Проблемы зависимости в телефонном диалоге: игровая зависимость.

12. Проблемы алкогольной и наркотической зависимости клиентов службы доверия.

13. Сексуальные проблемы клиентов службы «Телефон доверия».

14. Абоненты с суицидальной направленностью.

15. Принципы помощи абонентам с проблемой утраты

16. Специфика консультирования детей и подростков.

17. Особенности оказания психологической помощи пожилым людям.

18. Проблемы насилия в телефонном консультировании.

19. Семейные конфликты - причина обращения в службу неотложной психологической помощи.

20. Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации.

21. Консультативная работа с клиентами, переживающими стресс и переутомление.

22. Применение различных психологических подходов в телефонном консультировании.

## Критерии оценивания результатов обучения

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если: знания студента отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы, как на основные вопросы, так и на дополнительные; при ответе на вопросы используются дополнительные материалы; студент демонстрирует умение вести научную дискуссию.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если: не раскрыто содержание вопросов, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов; допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы; на дополнительные вопросы студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## 5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

### 5.1. Учебная литература

1 . *Шарапов, А. О.* Кризисная психология : учебник для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. И. Шех. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 538 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11580-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566423> .

2 Психологическая помощь : практическое пособие / Е. П. Кораблина, И. А. Акиндинова, А. А. Баканова, А. М. Родина ; под редакцией Е. П. Кораблиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 222 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-08536-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563520>

3 *Шарапов, А. О.* Психология личности в кризисных состояниях : учебник для среднего профессионального образования / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. И. Шех. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 223 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19515-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569166>

4 . *Шарапов, А. О.* Экстренная психологическая помощь : учебник для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11584-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566422>

## 5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Южно-российский журнал социальных наук <http://chsu.kubsu.ru/>
4. Вестник образования <https://vestnik.edu.ru/>
5. «Международные отношения, Историко-филологические науки, Общественные науки»: электронный архив выпусков научных журналов <https://arxiv.gaugn.ru/>

## 5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://eJanbook.com>

### Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

### Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

### Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

<https://www.minobrnauki.gov.ru/>;

5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;

6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;

7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>.

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);

9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;

10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;

11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;

12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;

14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy i otvety](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety)

### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>

2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>

3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>

4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, практических занятий, на которых дается основной систематизированный материал. В процессе работы на лекциях студент знакомится с разделами курса, основными направлениями в организации самостоятельной работы. При подготовке к семинарам и коллоквиумам студент изучает первоисточники методистов и научные труды по проблемам психологической помощи и поддержке клиентов, учится выделять главное и второстепенное, сравнивает различные подходы к обучению по современным УМК, устанавливает связи между развитием различных отраслей науки.

Освоение данной учебной дисциплины предполагает следующие формы работы: лекции; практические занятия (анализ программ, учебников, других пособий и пр.); семинарские занятия (изучение основных методических трудов); самостоятельную работу студентов (чтение литературы, рекомендуемой в лекциях; изучение вопросов, не освещавшихся в лекциях, на основе рекомендованных материалов и личных наблюдений; подготовка к практическим и семинарским занятиям и т.п.).

В ходе текущей и промежуточной аттестации студенты выполняют следующие задания для самостоятельной работы:

Написание реферата - это объёмный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях.

Написание эссе - вид самостоятельной работы студентов по написанию сочинения небольшого объёма и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно.

Доклад с компьютерной презентацией - форма контроля, на которой студент использует одновременно две формы обучения: самостоятельную подготовку к научному сообщению (докладу) по конкретной теме, его устное осуществление и мультимедийную презентацию содержания излагаемой информации (визуализация текста). Обучающийся

распределяет информацию в соответствии с целями и задачами её изложения, определяет его логику, выделяет в качестве сложного материала ключевые идеи с опорой на контекст. Основное содержание слайдов состоит из аудиовизуального ряда, функция которого обратить внимание на смыслы, связи и закономерности.

Коллоквиум - средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине. В ходе самостоятельной работы студент расширяет знания, развивает познавательные способности. Он получает возможность углублять и обновлять свои знания, выбирая тему сообщения по каждому изученному разделу, пишет рефераты, формулируя методическую проблему. При предъявлении и обсуждении результатов самостоятельной работы, выполненных к текущему занятию в срок, совершенствуются его речевые и ораторские умения.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на зачете:**

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения студентом учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения практических, реферативных работ.

Результат сдачи зачета по прослушанному курсу должны оцениваться как итог деятельности студента в семестре, а именно - по посещаемости лекций, результатам работы на практических занятиях, выполнения самостоятельной работы. При этом допускается пропуск не более 20% занятий, с обязательной отработкой пропущенных семинаров. Студенты, у которых количество пропусков, превышает установленную норму, не выполнившие все виды работ и неудовлетворительно работавшие в течение семестра, проходят собеседование с преподавателем, который опрашивает студента на предмет выявления знания основных положений дисциплины.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания рефератов:**

Реферат является самостоятельной научной работой, содержащей обзор состояния сферы предполагаемого исследования. Тема реферата выбирается студентом из программы или же студент может предложить свою, заранее ее согласовав с преподавателем. Требования к оформлению реферата:

Объем реферата 15-20 стр. (включая список литературы и приложения).

Структура реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение (объем 1-2 стр.);
- основная часть 1-3 главы (обзор исследований по данной проблематике, результаты исследований автора по указанной теме, возможные направления дальнейших исследований);
- заключение (1-2 стр.);
- список используемой литературы (10-15 наименований). Список располагается в алфавитном порядке. Интернет источники указываются в конце списка, с сохранением нумерации.

Шрифт - Times New Roman. Размер шрифта 14. Интервал 1,5. Нумерация страниц в низу, по центру листа, арабскими цифрами. Поля: левое - 3 см, правое - 1,5 см, верхнее и нижнее - по 2 см. Абзац - 1,25см. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы. Титульный лист **не нумеруется**. Начало нумерации со 2 стр.

Реферат скрепляется в папку-скоросшиватель.

На подготовку и выполнение реферата отводится 6 часов.

#### **Критерии оценки по реферату:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если выбранная тема актуальна, в тексте она представлена логично, раскрыты основные понятия проблемы, умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал. Выражено свое отношение к теме и описаны собственные оригинальные идеи. Привлечены новейшие работы по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). Требования к

оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если выражена актуальность выбранной темы. Логичность изложения. Тема раскрыта недостаточно полно. Объем соответствует требованиям к данному виду работ. Недостаточно аргументированы собственные идеи. Требования к оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: выбранная тема актуальна, но недостаточно полно раскрыта. Объем не соответствует требованиям к данному виду работ. Слабо отражены собственные идеи, но текст выстроен логично и последовательно. Требования к оформлению реферата соблюдены частично. Не выдержан литературный стиль. Присутствуют орфографические и синтаксические ошибки, стилистические погрешности;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания эссе:**

Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на неё. Этот вид работы требует от студента умения чётко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

#### **Требования к оформлению эссе:**

Эссе должно иметь ограниченный объем (не более 10 страниц машинописного текста, формат страницы - А4, книжная ориентация, Шрифт - Times New Roman. Размер шрифта 14. Интервал 1,5. Поля: левое - 3 см, правое - 1,5 см, верхнее и нижнее - по 2 см. Нумерация страниц в низу, по центру листа, арабскими цифрами. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы.

Требования к оформлению эссе включают следующую структуру работы:

1. ФИО участника (полностью), страна, название учебного заведения, факультет, курс.

2. ФИО преподавателя, степень, должность, звание.

3. Название темы - на русском языке.

4. Аннотация: описывает цели, задачи, инструментарий и результаты проведенного исследования (теоретического или практического), а также возможности его практического применения.

5. Ключевые слова - на русском.

6. Текст должен содержать:

- вводную часть: значение исследуемых научных фактов в теории и практике;
- основную часть: анализ и обобщение материала, разъяснение собственной позиции;
- выводы и рекомендации. Работа обязательно должна содержать в себе ответы на вопросы, поставленные в вводной частью, продемонстрировать конкретные выводы;
- литературу. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТом 7.1-2003. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы. В эссе, рекомендуется использовать не менее 10 литературных источников.

На подготовку и выполнение эссе отводится 2 часа.

#### **Критерии оценки по эссе:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если выбранная тема актуальна, в тексте она представлена логично, полно. Выражено свое отношение к теме и описаны собственные оригинальные идеи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если выражена актуальность выбранной темы. Логичность изложения. Тема раскрыта недостаточно полно. Объем соответствует требованиям к данному виду работ. Недостаточно аргументированы собственные идеи;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: выбранная тема актуальна, но недостаточно полно раскрыта. Объем не соответствует требованиям к данному виду работ. Слабо отражены собственные идеи, но текст выстроен логично и последовательно;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил

работу.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания создания презентаций:**

Создание презентаций - вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде.

#### **Требования к компьютерной презентацией:**

Серией слайдов студент передаёт содержание темы своего исследования, её главную проблему и социальную значимость. Слайды позволяют значительно структурировать содержание материала и, одновременно, заостряют внимание на логике его изложения. Происходит постановка проблемы, определяются цели и задачи, формулируются вероятные подходы её разрешения. Слайды презентации должны содержать логические схемы реферируемого материала.

Студент при выполнении работы может использовать картографический материал, диаграммы, графики, звуковое сопровождение, фотографии, рисунки и другое. Каждый слайд должен быть аннотирован, то есть он должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует. Во время презентации студент имеет возможность делать комментарии, устно дополнять материал слайдов. После проведения демонстрации слайдов студент должен дать личную оценку значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

Роль студента: изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное; установить логическую связь между элементами темы; представить характеристику элементов в краткой форме; выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы; оформить работу и предоставить к установленному сроку.

#### **Критерии оценки компьютерной презентации:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена и подтверждена примерами из литературы и практики. Презентация четко структурирована и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, табличные, рисунки, диаграммы и т.п., а также анимация и эффекты.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если актуальность темы четко выражена, но слабо подтверждена примерами из литературы или практики. Попытки представить убедительные доводы есть, но они недостаточны. Нечетко структурировано изложение. Содержание изучаемой проблемы раскрыто полно, логично. Определена система рассматриваемых понятий. Презентация четко и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, рисунки, а также анимация и эффекты.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена недостаточно. Недостаточная убедительность представленных доводов. Большая привязка к тексту. Отношение к представляемой теме недостаточно выражено. Раскрыто содержание изучаемой проблемы. Определена система рассматриваемых понятий. Презентация составлена в текстовом формате, без анимации, эффектов. Студент неэффективно использует мультимедийные средства;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

#### **Критерии оценки коллоквиума:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко изучил учебный материал и литературу по проблеме, последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал и отвечает без наводящих вопросов, разбирается в литературе по проблеме;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает лишь основной

материал, путается в литературе по проблеме, а на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не усвоил основного материала, не смог достаточно полно и правильно ответить на поставленные вопросы, не знает литературы по проблеме.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) - дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)**

| Наименование специальных помещений                                                                                                                | Оснащенность специальных помещений                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа                                                                                         | Мебель: учебная мебель<br>Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер                                                                                                  |
| Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Мебель: учебная мебель<br>Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер<br>Оборудование: специализированные демонстрационные стенды и установки: электронная доска SMART |

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

| Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся                                                      | Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки ФППК КубГУ, компьютерный класс) | Мебель: учебная мебель<br>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы<br>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно - коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно - образовательную среду образовательной организации, вебкамеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi) |