



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»  
Факультет психологии**

Базовая кафедра медицинской психологии ФГБОУ ВО «ИГУ» и ФГБНУ «Научный центр проблем здоровья и репродукции человека»



УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
Декан факультета психологии  
И.А. Конопак  
«26» марта 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля): Б1.В.11 Телефонное психологическое консультирование

Направление подготовки: 37.04.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки: «Психологическое консультирование»

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочная (программа частично реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК факультета психологии  
Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель  И.А. Конопак

Рекомендовано базовой кафедрой медицинской психологии

Протокол № 9

От «25» марта 2026 г.

Зав. кафедрой  И.В. Ярославцева

Иркутск 2026 г.

## Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины	3
II. Место дисциплины в структуре ОПОП.	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины	3
IV. Содержание и структура дисциплины	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	6
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем, выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	8
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	11
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
а) перечень литературы	12
б) периодические издания	12
в) список авторских методических разработок	13
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	13
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	14
6.2. Программное обеспечение:	14
6.3. Технические и электронные средства обучения:	14
VII. Образовательные технологии	14
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	15

## I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель:** овладение базовыми компетенциями в области теории и практики телефонного психологического консультирования как важнейшего научно-практического направления профессиональной деятельности психолога-магистра.

### Задачи:

- сформировать знания основных теорий и практик телефонного консультирования;
- вооружить умениями эффективного использования различных практик телефонного консультирования;
- помочь приобрести умения в подборе и реализации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- развить стремления к систематическому повышению квалификации как основы успешной профессиональной деятельности психолога-магистра

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина Б1.В.11 Телефонное психологическое консультирование относится к части программы, формируемая участниками образовательных отношений.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Психологическая помощь: виды и содержание; Теория и практика психологического консультирования; Практикум по психологическому консультированию; Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога; Методы психологического воздействия в деятельности психолога

«Входными» знаниями для освоения настоящей дисциплины являются знания о видах помощи, которые оказывает психолог в оптимизации психофизиологических состояний, познавательных процессов, поведения, общения и деятельности, принципах и условиях применения разных видов помощи; принципах, методах, этапах психологического консультирования; последовательности действий консультанта в процессе консультирования и содержании отдельных этапов; средствах информационных и коммуникационных технологий в соответствии с организационными и коммуникационными задачами практической деятельности., а также разнообразных методах дистанционного воздействия на личность.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Последующие дисциплины отсутствуют.

## III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-2 Способен осуществлять профилактику, коррекцию и экспертизу психических свойств и состояний у лиц разного возраста и социального статуса, а также попавших в трудную жизненную ситуацию	ИДК <sub>ПК2.2</sub> Осуществляет индивидуальные и групповые программы психологического консультирования с целью профилактики негативных состояний у лиц разного возраста и социального статуса, в том числе у представителей опасных профессий, а также попавших в трудную жизненную ситуацию	<b>Знает</b> основные технологии, применяемые при дистанционном психологическом консультировании с учетом валидности, информационной и социальной безопасности. <b>Умеет</b> учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях при осуществлении телефонного консультирования. <b>Владеет</b> коммуникационными технологиями для дистанционной психологической помощи и просвещения населения.

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 108 часов (3 зачетных единицы), в том числе: лекции – 10 часов (из них – 8 ч. – электронные), практики 12 часов, консультации 10 часов, самостоятельная работа 68 часов, 8 часа на промежуточный контроль. На практическую подготовку отведено 2 часа. Форма промежуточной аттестации: зачёт.

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

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации
					Контактная работа преподавателя с обучающимися				
					Лекции	Семинарские /практические /лабораторные занятия	Консультации		
<b>Раздел 1. Теория телефонного консультирования</b>									
1	Тема 1.1. Понятие и организация службы телефонного консультирования	4	23		2	2	2	16	Устный опрос Доклад с презентацией Схемы, мини-дискуссия
2	Тема 1.2. Правила и этапы (пошаговая модель) телефонного психологического консультирования.	4	23		2	2	2	16	Устный опрос Доклад с презентацией
3	Тема 1.3. Возможность преодоления феномена «выгорания» у консультантов «Телефона доверия» (по С.Д. Хачатуряну)	4	24		2	2	2	18	Устный опрос Доклад с презентацией
<b>Раздел 2. Практика телефонного консультирования</b>									
4	Тема 2.4. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования	4	30	2	4	6	4	18	Устный опрос Доклад с презентацией Таблица Алгоритм телефонного психологического консультирования Решение ситуационных задач
Итого часов			<b>108</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>(8 час) Зачет</b>

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
4	Тема 1.1. Понятие и организация службы телефонного консультирования	Работа с литературой и дополнительными источниками Обобщение и систематизация материала Разработка схем	В течение семестра	16	Устный опрос Доклад с презентацией Схемы - Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу). - Семь принципов и семь практических правил интернациональной организации "Befrienders International"	Все основные и дополнительные источники из списка настоящей РПД
4	Тема 1.2. Правила и этапы (пошаговая модель) телефонного психологического консультирования.	Работа с литературой и дополнительными источниками; Обобщение и систематизация материала	В течение семестра	16	Устный опрос Доклад с презентацией	Все основные и дополнительные источники из списка настоящей РПД
4	Тема 1.3. Возможность преодоления феномена «выгорания» у консультантов «Телефона доверия» (по С.Д. Хачатуряну)	Работа с литературой и дополнительными источниками Обобщение и систематизация материала	В течение семестра	18	Устный опрос Доклад с презентацией	Все основные и дополнительные источники из списка настоящей РПД
4	Тема 2.4. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»	Работа с литературой и дополнительными источниками Обобщение и систематизация материала Составление таблицы Разработка алгоритма	В течение семестра	18	Устный опрос Доклад с презентацией Таблица Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия» Алгоритм телефонного психологического консультирования по проблеме.	Все основные и дополнительные источники из списка настоящей РПД
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				<b>68</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>нет</b>		

### **4.3. Содержание учебного материала**

#### **Раздел 1. Теория телефонного консультирования**

##### ***Тема 1.1. Понятие и организация службы телефонного консультирования***

Телефон доверия как потенциал и средство оказания социально-психологической и психотерапевтической помощи. Уникальные особенности телефонного консультирования. Понятие социально-психологической поддержки как "сопроживания", "события". Креативность общения как ключевое понятие в концептуальном осмыслении деятельности службы ТД. Предпосылки креативного общения: содержательная мотивация и деятельная включенность в процесс участников телефонного консультирования, их интеллектуальная (в т.ч., рефлексивная) активность, социальный интеллект. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе телефонного консультирования. Умения и навыки, необходимые в работе консультанта.

Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу). Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")

##### ***Тема 1.2. Правила и этапы (пошаговая модель) телефонного психологического консультирования.***

Методика работы (техника телефонного консультирования). Этапы психологического консультирования (пошаговая модель). Пяти-шаговая модель принятия решений. Схема и краткая характеристика пошаговой модели: установление отношений психолог – клиент, понимание проблемы клиента, анализ проблемы, определение проблемы, проработка проблемы, завершение консультации.

Техники, используемые консультантом на каждой ступени. Основные правила телефонной беседы

##### ***Тема 1.3. Возможность преодоления феномена «выгорания» у консультантов «Телефона доверия» (по С.Д. Хачатуряну)***

Особенности консультационного пространства службы телефона доверия. Негативные факторы, влияющие на эмоциональное выгорание консультантов, и способы противодействия им.

Профилактики эмоционального выгорания телефонных консультантов.

Персональный экзистенциальный анализ: работа с вытесненными негативными переживаниями консультанта, понимание консультантом самого себя и основных мотиваций клиента, обнаружение оснований для аутентичного самовыражения. Культура психогигиены консультанта: предотвращение возникновения «синдрома выгорания», необходимость проработки собственного травматического опыта

#### **Раздел 2. Практика телефонного консультирования.**

##### ***Тема 2.4. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»***

Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования. Метод активного слушания и его основные приемы. Зондирование, открытые вопросы, прояснения, молчание, короткие подбадривающие реплики, реагирование: основная суть и практическое использование.

Метод репрезентативной системы клиента и способы проявления репрезентативных систем. Приём «Отражение чувств». Метод метамоделей. Понятие номинализации.

Общие практические правила проведения телефонного консультирования. Особенности консультирования подростков: основные ступени психологической помощи. Подростки с суицидальными тенденциями. Характеристика кризисных ситуаций. Телефонное консультирование одиноких и подавленных людей. Алгоритм беседы с людьми, перенесшими насилие.

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции и индикаторы
			Всего часов	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1.1. Понятие и организация службы телефонного консультирования	Анонимность и конфиденциальность как организационные и основные этические принципы телефонной помощи.	2		Работа на семинаре Доклад с презентацией Мини дискуссия «Необходимость службы «Телефона доверия: за и против»	ПК-2 ИДК <sub>ПК2.2</sub>
2	Тема 1.2. Правила и этапы (пошаговая модель) телефонного психологического консультирования.	Техники, используемые консультантом на каждой ступени модели консультирования	2		Работа на семинаре Доклад с презентацией	ПК-2 ИДК <sub>ПК2.2</sub>
3	Тема 1.3. Возможность преодоления феномена «выгорания» у консультантов «Телефона доверия» (по С.Д. Хачатуряну)	Персональный экзистенциальный анализ	2		Работа на семинаре Доклад с презентацией	ПК-2 ИДК <sub>ПК2.2</sub>
4	Тема 2.4. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»	Особенности консультирования разных категорий граждан	6	2	Работа на семинаре Доклад с презентацией Решение ситуационных задач	ПК-2 ИДК <sub>ПК2.2</sub>

#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	<b>Тема 1.1. Понятие и организация службы телефонного консультирования</b> Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу). Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")	Доклад с презентацией Схемы - Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу). - Семь принципов и семь практических правил интернациональной организации "Befrienders International"	ПК – 2	ПК2.2
2	<b>Тема 1.2. Правила и этапы (пошаговая модель) телефонного психологического консультирования.</b> Классификация проблем абонентов телефона доверия Преимущества и недостатки телефонного консультирования	Доклад с презентацией	ПК – 2	ПК2.2

	Критерии оценки эффективности работы консультанта.			
3	<p><b>Тема 1.3. Возможность преодоления феномена «выгорания» у консультантов «Телефона доверия» (по С.Д. Хачатуряну)</b></p> <p>Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: "материнской любви", "непогрешимости" и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья.</p> <p>Индивидуальная и групповая работа по профилактике "синдрома эмоционального сгорания"</p> <p>Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия.</p> <p>Соконсультирование в практике работы телефона доверия.</p>	Доклад с презентацией	ПК – 2	ПК2.2
4	<p><b>Тема 2.4. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»</b></p> <p>Молчание в диалоге. Пространство телефонного диалога.</p> <p>Соответствие языку абонента.</p> <p>Запрещенные приемы телефонного консультирования.</p> <p>Типичные ошибки телефонного диалога.</p> <p>Эриксоновские техники в телефонном консультировании.</p> <p>Приемы НЛП в телефонном диалоге.</p>	<p>Доклад с презентацией</p> <p>Таблица Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»</p> <p>Алгоритм телефонного психологического консультирования по проблеме.</p>	ПК – 2	ПК2.2

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Подготовка к практическим занятиям является основным видом самостоятельной работы студентов в рамках данной дисциплины. В рамках подготовки студенту необходимо выполнить следующие задания:

1. Подготовить доклад с презентацией к практическому занятию.
  2. Разработать 2 схемы
- Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
  - Семь принципов и семь практических правил интернациональной организации "Befrienders International"
3. Заполнить таблицу «Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия» (классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования).
  4. Разработать алгоритм телефонного психологического консультирования по определенной проблеме у конкретной возрастной группы (подростки, женщины; люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию (насилие, наркотики, суицид, одиночество и т.п.).

*Подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям.*

Доклад с презентацией являются обязательными элементами текущей аттестации.

В течение семестра каждый студент должен сделать как минимум один доклад. Если студент за время теоретического обучения не делает доклад, ему необходимо принести письменный текст сообщения на зачет, и ему могут быть заданы вопросы по теме доклада.

Доклады могут быть и письменными. Они могут включать в себя рекомендации, предложения, в него могут включаться диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, резюме. Время доклада обычно составляет 5-15 минут.

*Сообщение* отличается от доклада меньшим объемом информации и ее характером. Сообщаемая информация может носить характер уточнения или обобщения, отражать современный взгляд на заданную тему, дополнять уже известную информацию фактическими или статистическими материалами. Сообщение может включать элементы наглядности – иллюстрации, схемы и т.п.

Построение устного сообщения, доклада включает три части: вступление (10-15% общего времени), основную часть (60-70%) и заключение (20-25%).

Во вступлении указывается тема сообщения, доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, сообщается основная идея, кратко перечисляются рассматриваемые вопросы, дается современная оценка предмета изложения. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта суть темы доклада. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы по теме доклада, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.

При подготовке к докладам необходимо:

- подготовить сообщение, включающее сравнение точек зрения различных авторов;
- сообщение должно содержать анализ точек зрения, изложение собственного мнения или опыта по данному вопросу, примеры;
- вопросы к аудитории, позволяющие оценить степень усвоения материала;
- выделение основных мыслей, чтобы остальные студенты могли конспектировать сообщение в процессе изложения.

Регламент устного публичного выступления обычно составляет не более 10 минут.

К критериям оценки самостоятельной работы по подготовке устного сообщения, доклада относятся:

- соответствие представленной информации заданной теме;
- характер и стиль изложения материала сообщения;
- наличие и качество презентационного материала;
- правильность оформления материала;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- качество ответов на вопросы;
- умение держаться перед аудиторией.

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлет-но</i>	<i>Неудовлет-но</i>
1. Знание теоретических основ учебной дисциплины	Студент демонстрирует высокий уровень знаний учебной дисциплины, выделяя положения, имеющие неоднозначное толкование (изложенное в различных источниках).	Студент хорошо владеет теорией вопроса по дисциплине	Студент, раскрывая проблемы, затрудняется с изложением теории, может раскрыть содержание лишь при наводящих вопросах.	Студент не понимает проблемы, механически повторяет некоторые моменты теории.
2. Умение применять теоретическое знание на практике	Студент, отвечая на теоретические вопросы, обоснованно иллюстрирует ответ примерами	Студент иллюстрирует ответ примерами, затрудняется в их обосновании.	Студент может подкрепить теоретические положения примерами, но допускает ошибки.	Студент не может подкрепить примерами положение теоретической проблемы.
3. Владение профессиональной терминологией	Студент демонстрирует хорошее владение терминологией	Студент хорошо владеет профессиональной терминологией, в случае ошибки употребления термина	Студент слабо владеет профессиональной терминологией, допускает неточности в понимании и	Студент не владеет профессиональной терминологией.

		способен сам испр-вить ее.	интерпретации поня-тий.	
4. Интеллектуаль-ные умения	Студент использует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение, сравнение, индукция, дедукция. Прекрасно владеет аргументацией.	Студент предъявляет композиционно гра-мотный, подкреплен-ный аргументацией, лаконичный и чет-кий ответ	Студент демонстри-рует слабую аргу-ментацию, однооб-разные формы и при-емы изложения мысли, нарушение логики высказыва-ния.	Студент демонстри-рует отсутствие аргу-ментации, нарушает нормы коммуни-кативного взаимодей-ствия.
5. Речевое поведение	Речь абсолютно гра-мотная, предельно лаконична, доступна и понятна.	Речь грамотна, без-ошибочна, в целом соблюдаются нормы стилистического оформления речи.	В речи встречаются ошибки на уровне лексико- граммати-ческого, стилистиче-ского оформления речи.	Фрагментарность речи, паузы, косно-язычие, стилистиче-ские ошибки.

### *Подготовка презентации к докладу.*

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположе-ние, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации

### *Подготовка схем, таблиц.*

При составлении схемы студент должен:

1. Подобрать факты для составления схемы.
2. Выделить среди них основные, общие понятия.
3. Определить ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия.
4. Сгруппировать факты в логической последовательности.
5. Дать название выделенным группам.
6. Заполнить схему данными.

При составлении таблицы важно выбрать существенные характеристики предмета изучения, точно сгруппировать материал, учесть сопоставимость данных, их однородность. В таблицах необходимо приводить только точные данные.

К критериям оценки самостоятельной работы по составлению схем, графиков, диаграмм, таблиц относятся:

- соответствие содержания работы изучаемой теме;
- правильная структурированность представленного материала;
- наличие логической связи изложенной информации;
- аккуратность выполнения работы.

*Разработать алгоритм телефонного психологического консультирования по определенной проблеме у конкретной возрастной группы*

**Алгоритмы** – это ключевая информация о специфике обращения, последовательные шаги возможных действий консультанта, своеобразные «рецепты», напоминание о том, в каком направлении искать информацию для прояснения проблемы и какими методами пользоваться.

Любые концепции и подходы в консультировании могут быть реализованы с помощью модели принятия решений, разработанной Бенджаминем Франклином и дополненной другими авторами. Структура конкретного интервью должна исходить из индивидуальности абонента, его исторических и культурных корней. Но существуют общие этапы в психологии принятия решений, которые помогут в составлении продуктивных интервью с абонентами с целью обрести взаимопонимание и разрешить возникшие проблемы.

Опираясь на алгоритм телефонного консультирования, предложенный Е.Н. Скавинской, разработать алгоритм для работы с одной из следующих проблем (на выбор):

- Намерение совершить самоубийство (варианты: текущий суицид, суицид близких)
- Утрата, смерть родителей
- Появление отчима или мачехи
- Травматический развод родителей
- Небрежение нуждами ребенка.
- Насилие
- Сексуальное насилие (домогательства)
- Домашнее насилие
- Алкоголизм и наркомания
- Соматическая болезнь
- Физические дефекты, дефекты органов и систем
- Инвалидность
- Психическая болезнь
- Семейные проблемы
- Супружеские конфликты
- Разводы
- Измена
- Детско-родительские отношения
- Нежелательная беременность
- Одиночество
- Конфликты
- Агрессивный абонент
- Консультант как сексуальный объект
- Телефонные хулиганы
- Душевнобольные абоненты
- Абонент – манипулятор
- Зависающий на разговоре, зависимый от консультанта абонент
- Просьбы о встрече

В рамках алгоритма необходимо расписать действия консультанта на каждом этапе.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены учебным планом.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) перечень литературы**

### Основная

1. Алексеева Е.Е., Психологические проблемы детей дошкольного возраста [Электрон-ный ресурс] : Учебник и практикум для вузов / Е. Е. Алексеева. - 2-е изд., испр. и доп. - Элек-трон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 195 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-07731-5. URL: <https://urait.ru/bcode/471279>

2. Психологическое консультирование по телефону доверия : учебное пособие. – 2-е издание, дополненное. – Чебоксары : ФГБОУ ВО «ЧГУ имени И.Н. Ульянова», 2025. – 80 с. – ISBN 978-5-7677-3973-8. – EDN QVMVEJ.

### Дополнительная

1. Дистанционное консультирование людей, переживающих различные кризисные ситуации / Е. И. Варфоломеева, Е. О. Барышева, В. И. Игнатова [и др.]. – Санкт-Петербург : ООО "Прогресс книга", 2023. – 256 с. – ISBN 978-5-4461-2062-8. – EDN JNEIRI.

2. Экстренная психологическая помощь : учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 212 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/542699https://urait.ru/book/cover/78A1426E-64E9-4C13-A6B2-02F8F70190B3>. - ЭБС Юрайт. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-11584-0 : 979.00 р. - Текст : непосредственный. URL: <https://urait.ru/bcode/542699>

3.

### б) периодические издания

#### перечень печатных журналов

№	Наименование журналов:	Период. /полуг.	2021	2022	2023	2024	2025
1	Вестник образования России	12	9	7	10	12	12
2	Вопросы образования	2	4	4	4	5	4
3	Вопросы психологии	3	6	6	6	6	2
4	Воспитание школьников	4	8	8	8	8	8
5	Высшее образование в России	6	11	11	11	11	11
6	Высшее образование сегодня	6	9	6	6	6	6
7	Гуманитарные науки в Сибири	4	4	4	4	4	4
8	Дошкольное воспитание	6	12	12	12	12	12
9	Начальная школа	6	12	12	12	12	12
10	Открытое и дистанционное образование	2	2	2	2	-	1
11	Педагогика	5/6	12	12	12	12	12
12	Психологический журнал	3	6	6	6	6	6
13	Сибирский психологический журнал	2	4	4	4	4	4

#### электронные журналы, доступные на платформе e-LIBRARY и УБД «ИВИС»

№ п/п	Наименование журнала	Периодичность выпусков в год				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Вестник Московского университета. Серия 14: Психология	4	4	4	4	4
2.	Вопросы психолингвистики	4	4	4	4	4
3.	Педагогика	12	12	12	12	12
4.	Психологический журнал	6	6	6	6	6

**в) список авторских методических разработок: нет**

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

№	Перечень
---	----------

1	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a> - крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн. научных статей и публикаций:
2	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> ЭБС «Издательство Лань», коллекция «Психология. Педагогика»
3	<a href="https://isu.bibliotech.ru/">https://isu.bibliotech.ru/</a> ЭБС ЭЧЗ «Библиотех»
4	<a href="http://rucont.ru/">http://rucont.ru/</a> ЭБС Национальный цифровой ресурс «Руконт» электронные версии печатных изданий раздел «Психология»
5	<a href="http://ibooks.ru">http://ibooks.ru</a> электронная библиотека ЭБС «Айбукс.ру», Электронная библиотека «Интуит.ру»
6	<a href="http://diss.rsl.ru/">http://diss.rsl.ru/</a> Электронная библиотека диссертаций РГБ
7	<a href="http://azps.ru">http://azps.ru</a> – сайт по психологии: описание психологических тестов, тестирование он-лайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов
8	<a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a> -Федеральный образовательный портал
9	<a href="https://www.koob.ru/">https://www.koob.ru/</a> – электронная библиотека психологической литературы
10	Поисковые системы: Yandex, Google и др.

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа.	Аудитория оборудована: - <i>Специализированной учебной мебелью</i> на 30 посадочных мест; Доска настенная магнитно-меловая, одноэлементная – 1 шт. Стол-кафедра – 1 шт. Стол преподавателя - 1 шт.; стул -1 шт. - <i>Техническими средствами обучения</i> , служащими для представления учебной информации большой аудитории по дисциплине: Мобильный комплекс для демонстрации учебной информации в аудитории по дисциплине: - стационарный ПК – 1 шт.; - проектор Epson EB-X18 - экран ScreenMedia - колонки Sven. - <i>Учебно-наглядными пособиями</i> : Тематические иллюстрации в виде презентации по каждой теме РПД дисциплины. - <i>Программным обеспечением</i> : Офисный пакет приложений Microsoft Office (в т.ч. программа для создания и демонстрации презентаций иллюстраций и других учебных материалов по дисциплине MicrosoftPowerPoint).
Специальные помещения: Компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, организации самостоятельной работы, в том числе, научно исследовательской.	Аудитория оборудована: - <i>Специализированной учебной мебелью</i> на 25 посадочных мест; Стол преподавателя- 1 шт.; стул -2 шт. - <i>Техническими средствами обучения</i> , служащими для представления учебной информации большой аудитории по дисциплине: ПК – 20 шт, с неограниченным доступом к сети Интернет, 1 принтер, 1 сканер, 1 МФУ - <i>Программным обеспечением</i> : Офисный пакет приложений Microsoft Office.

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Не используется

### 6.2. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование
-------	--------------

1.	Антиплагиат.ВУЗ
2.	Adobe Reader DC 2019.008.20071
3.	Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButton
4.	Google Chrome
5.	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian
6.	Mozilla Firefox
7.	Java 8
8.	OpenOffice 4.1.3
9.	PDF24Creator 8.0.2
10.	Skype 7.30.0
11.	VLC Player 2.2.4
12.	WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc.
13.	7zip

### **6.3. Технические и электронные средства**

Комплект авторских презентаций к лекционным занятиям.

## **VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология, для реализации компетентностного подхода программа предусматривает широкое использование в учебном процессе следующих форм учебной работы:

–активные формы (вводная лекция, обзорная лекция, заключительная лекция, презентация, семинары и практические занятия);

–интерактивные формы (видеоконференции, презентации с обсуждением, учебные групповые дискуссии, решение ситуационных задач);

–внеаудиторные формы (консультация; самостоятельная работа, предполагающая подготовку докладов и презентаций, составление таблиц, схем, разработка алгоритма консультирования);

–формы контроля знаний (работа на семинарах и практических занятиях, участие в дискуссии, тестирование, зачет).

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий.

Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий.

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде (educa).

Для внеаудиторной работы предлагаются задания, ориентированные на использование Интернет-ресурсов.

## **VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Оценочные материалы (ОМ)**

Оценивается работа студентов на практических и семинарских занятиях (доклады, анализ научных фактов, современных публикаций, написание контрольных и т.д.). Качества усвоения знаний осуществляется в виде опросов, выступлений, работы в микрогруппах, конспектирования и др. (на каждом занятии).

### **Оценочные материалы входного контроля**

Оценочным средством для входного контроля является участие в дискуссии по теме «Необходимость службы «Телефона доверия: за и против»».

### **Оценочные материалы текущего контроля**

Темы докладов к практическим занятиям

1. Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД.
2. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия.
3. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
4. Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")
5. Классификация проблем абонентов телефона доверия
6. Преимущества и недостатки телефонного консультирования
7. Критерии оценки эффективности работы консультанта.
8. Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: "материнской любви", "непогрешимости" и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья.
9. Индивидуальная и групповая работа по профилактике "синдрома эмоционального сгорания"
10. Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия.
11. Соконсультирование в практике работы телефона доверия.
12. Пространство телефонного диалога.
13. Соответствие языку абонента.
14. Запрещенные приемы телефонного консультирования.
15. Типичные ошибки телефонного диалога.
16. Эриксоновские техники в телефонном консультировании.
17. Анонимность и конфиденциальность как организационные и основные этические принципы телефонной помощи.
18. Техники, используемые консультантом на каждой ступени модели консультирования
19. Персональный экзистенциальный анализ
20. Особенности консультирования разных категорий граждан
21. Приемы НЛП в телефонном диалоге.

Задания для самостоятельной работы

Все задания являются обязательными для выполнения

1. Подготовить доклад с презентацией к практическому занятию.
  2. Разработать 2 схемы
- Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
  - Семь принципов и семь практических правил интернациональной организации "Befrienders International"
3. Заполнить таблицу» Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия» (классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования).
  4. Разработать алгоритм телефонного психологического консультирования по определенной проблеме у конкретной возрастной группы (подростки, женщины; люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию (насилие, наркотики, суицид, одиночество и т.п.).

Задания для работы на практических занятиях

#### Ситуационные задачи

1. Абонентка (16 лет) звонит в истерике, плачет. Начала с того, что собирается покончить с собой, сейчас режет себя ножом. По ее словам, мать требует от нее только отличных оценок, а если их нет – ругает, унижает, может ударить. При этом мать требует от абонентки благодарности,

потому что, по ее словам, абонентка очень хорошо живет. Абонентка занимается самоповреждением, а мама ей часто угрожает «сдать в дурку», из-за чего абонентке становится только тяжелее. Абонентка чувствует себя очень виноватой, так как она не соответствует ожиданиям мамы, а если папа пытается за нее вступиться, то «из-за нее» ссорятся родители. Запрос на помощь в поиске ресурсов – как дожить до совершеннолетия, чтобы освободиться от давления родителей.

2. Абонент (20 лет) заявил, что не может так жить и сейчас ножом вскрыл вены. По его словам, он стал жертвой буллинга в сети – от его имени другой человек выкладывает различные видео, порочащие абонента и клеветящие на него. Он уже обращался в полицию, но там его заявление не приняли, и даже родители ему не верят – верит только старшая сестра. Как сообщил абонент, вчера ему написали, мол, он должен совершить суицид, а иначе будет хуже. Так как абонент до утра не совершил суицид, утром вышел новый пост с его контактными данными, и с самого утра, по словам абонента, к нему в разные мессенджеры приходят сообщения с угрозами, оскорблениями и т.п. Абонент говорит, что больше так жить не может и не видит другого выхода, кроме суицида. Запрос на эмоциональную поддержку.

3. Абонентка обращается в состоянии после передозировки таблетками. Абонентка выпила 16 таблеток парацетамола. Со слов абонентки девушка, 15 лет, была очень подавлена из-за того, что ей не с кем пообщаться, мало друзей и нет возможности высказаться. Абонентка чувствует себя очень одиноко. Абонентка не видела смысла в жизни и обнаружила для себя единственный способ. Абонентка позвонила в скорую и ожидала ее приезда во время звонка психологу. В скорой ей сказали пить побольше воды. В квартире находилась только старшая сестра, родители были в отъезде. Абонентка пила воду и разговаривала с консультантом, хотела выговориться, получить поддержку.

4. Абонентка в тревожном состоянии. Ее старшая сестра 26 лет очень часто заводит разговоры о суициде. А вчера она пришла домой поздно вечером в состоянии алкогольного опьянения, накричала на родителей и абонентку, что ее никто не любит и вскочила на подоконник. Всю ночь абонентка и родители дежурили возле нее, такая двигательная и вербальная активность продолжалась до самого утра. В данный момент абонентка интересуется, как уберечь сестру от суицида.

### **Оценочные материалы для промежуточной аттестации в форме зачета.**

Зачет проводится в форме собеседования по вопросам

#### Примерные вопросы к зачету

1. Понятие и сущность «Телефона доверия». Основные принципы работы.
2. Основные этапы проведения телефонного психоконсультирования.
3. Правила отбора и работы психологов-консультантов в службе «Теле-фон доверия».
4. Этапы психологического консультирования (пошаговая модель). Суть каждого этапа и основные характеристики.
5. Сложности в работе телефонного консультанта.
6. Эмоциональное выгорание консультантов службы «Телефона доверия» (по К. Миллера, Дж. Стифа и Б. Эллиса).
7. Метод активного слушания: определение, суть, проведение.
8. Основные приемы активного выслушивания.
9. «Колесо слушания»: определение, основные этапы проведения.
10. Метод использования репрезентативной системы клиента в разработке Д. Гриндера.
11. Метод метамоделей: определение, суть метода, правила проведения.
12. Основные принципы и этика телефонной помощи (по К. Роджерсу).
13. Семь принципов и семь практических правил (в интернациональной организации "Befrienders International")
14. Понятие социально-психологической поддержки
15. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе телефонного консультирования.
16. Этапы психологического консультирования (пошаговая модель).

17. Пяти-шаговая модель принятия решений, ее краткая характеристика.
18. Техники, используемые консультантом на каждой ступени. Основные правила телефонной беседы.
19. Профилактики эмоционального выгорания телефонных консультантов.
20. Культура психогигиены консультанта: предотвращение возникновения «синдрома выгорания», необходимость проработки собственного травматического опыта
21. Методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия»: классификация, основная суть каждого метода, критерии оценки эффективности выбранного метода для психологического телефонного консультирования.
22. Характеристика кризисных ситуаций.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УСТНЫХ ОТВЕТОВ И ВЫСТУПЛЕНИЙ**

Кейсы: 1) «отлично» / «зачтено» выставляется при соблюдении следующих условий: четкая формулировка проблемы, полное и соответствующее ситуации решение, предполагаемые действия описаны логично и последовательно, даны конкретные комментарии и предложения к решению ситуации; 2) «хорошо» / «зачтено» выставляется при соблюдении следующих условий: понимание сути проблемы, формулирование проблемы в целом соответствует основным требованиям, но имеются незначительные неточности, решение соответствует ситуации, логика и последовательность действий не нарушены; 3) «удовлетворительно» / «зачтено» выставляется при соблюдении следующих условий: проблема сформулирована с ошибками, приведен набор действий, потенциально способствующих улучшению ситуации и решению проблемы; 4) «неудовлетворительно» / «не зачтено» выставляется в том случае, если решение не сформулировано, и/или предложенный перечень мероприятий не соответствует ситуации.

Ролевые игры: 1) качество теоретической и практической подготовки к ролевой игре; 2) владение содержанием концепции, которой посвящена ролевая игра; 3) соблюдение требований конкретной формы ролевой игры (консультационного процесса, конференции психологов или практического семинара для психологов). Кроме того, к оценке работы участников ролевой игры применяются критерии в зависимости от их функций в конкретной ролевой игре. Так работа студентов, выполняющих роль экспертов оценивается по критериям: анализ всей игры и исполнительской конкретности ролей; соблюдение условий ролевой игры участниками и т.д.

Дискуссии: 5 баллов выставляется студенту, если он активно участвует в дискуссии, полностью раскрывая обсуждаемый вопрос, правильно отвечает на уточняющие вопросы, демонстрируя знания, выходящие за рамки учебного плана, демонстрирует свою авторскую позицию; 4 балла выставляется студенту, если он участвует в дискуссии, в целом смог раскрыть тему и дать правильные ответы на вопросы, иногда демонстрируя авторскую позицию, базовый уровень знаний материала; 3 балла выставляется, если студент принимает участие в обсуждении, но не во всех вопросах, не полностью раскрыл тему и не смог аргументированно дать ответы на вопросы. Не может сформулировать свою авторскую позицию; 2-1 балл выставляется, если студент пассивен, не полностью раскрыл тему и не смог обосновать ответы на вопросы, не высказывает свою точку зрения; 0 баллов выставляется, если студент не принимает участие в работе группы, не раскрыл тему.

Ответ студента на теоретический вопрос: 1) «отлично» выставляется, если ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным аппаратом изученной дисциплины, отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы, приводятся примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно; 2) «хорошо» выставляется, если ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным аппаратом, но в ответе могут присутствовать неточности, отражает знание основной литературы, приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован; 3) «удовлетворительно» выставляется студенту в случае знания понятийно-категориального (терминологического) аппарата, но присутствуют отдельные ошибки и неточности, ответ характеризуется недостаточным знанием рекомендованной литературы, неполный, носит

фрагментарный, непоследовательный характер; 4) «неудовлетворительно» выставляется, если ответ характеризуется незнанием материала, либо фрагментарным представлением, содержит множество ошибок, примеры и иллюстрации отсутствуют, ответ логически непоследователен.

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Критерии оценки реферата: 1) «отлично» - соответствие содержания реферата его теме, наличие продуманного плана изложения материала, самостоятельный анализ и обобщение научных работ по теме реферата, структурирование информации, оформление реферата в соответствии с требованиями; 2) «хорошо» - соответствие содержания реферата его теме, наличие плана изложения материала, небольшие недочеты в структурировании информации и оформлении реферата; 3) «удовлетворительно» - в целом соответствие содержания реферата его теме, отсутствие полноты анализа научных источников по теме реферата, наличие недочетов в структурировании материала и оформлении реферата; 4) «неудовлетворительно» - несоответствие содержания реферата его теме, фрагментарность и отсутствие анализа научных источников по теме реферата, существенные недочеты в оформлении реферата.

Критерии оценки эссе. Эссе – самостоятельная творческая работа по определенной теме или вопросу изучаемой дисциплины. Как правило, эссе имеет небольшой объем (2-3 с. печатного текста), пишется в свободной стилистике и оценивается по следующим критериям: владение теоретическим материалом, его глубокое понимание, самостоятельность рассуждений, аргументированность собственной позиции, логичность, последовательность изложения, владение психологической терминологией. Критерии оценки эссе: 1) «отлично» - соответствие всем критериям, 2) «хорошо» - соответствие критериям: владение теоретическим материалом, его глубокое понимание, самостоятельность рассуждений и аргументированность собственной позиции; незначительные недочеты в последовательности изложения и используемой терминологии; 3) «удовлетворительно» - соответствие критериям владение теоретическим материалом, его глубокое понимание, отсутствие аргументированности своей позиции, недочеты в структурировании и в использовании терминологии; 4) «неудовлетворительно» - слабое владение теоретическим материалом, существенные ошибки в его понимании, неграмотное использование психологической терминологии.

Критерии оценки выполнения задания для самостоятельной работы: 1) если студент без ошибок и в срок выполнял задания, данные преподавателем, то ему ставится отметка в баллах ( $max=5$  баллов) в образовательном портале EDUCA напротив соответствующего задания; 2) если студент с грубыми ошибками выполнил задание или не выполнил его вовсе, то ему ставится 0 баллов. До экзамена (зачета) студент, получивший отметку 0 баллов, должен внести правки, отмеченные преподавателем и разместить в образовательном портале задание ещё раз.

Критерии оценки тестирования по разделам или темам дисциплин на образовательном портале EDUCA: «отлично» - 86 и более баллов; «хорошо» - 70 и выше баллов; «удовлетворительно» - 60 баллов; «неудовлетворительно» - менее 60 баллов.

### Суммарные критерии оценивания результатов обучения:

Итоговый семестровый рейтинг ( $S_{итог}$ )	Академическая оценка
60-69 баллов	«удовлетворительно»
70...85 баллов	«хорошо»
86...100 баллов	«отлично»

Разработчики:

(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

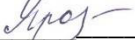
Е.С. Лутошлива

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 37.04.01 Психология, направленность (профиль) подготовки «Психологическое консультирование».

Программа рассмотрена на заседании базовой кафедры медицинской психологии ФГБОУ ВО «ИГУ» и ФГБНУ «Научный центр проблем здоровья семьи и репродукции человека» «25» марта 2026 г.

Протокол № 9

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ И.В. Ярославцева

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**