

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОСТОЧНАЯ ЭКОНОМИКО-ЮРИДИЧЕСКАЯ
ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ» (Академия ВЭГУ)**

ОДОБРЕНА

Ученым советом Академии ВЭГУ
(протокол от 30 июня 2022 г. , № 5)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора Академии
ВЭГУ от 31.08. 2022 № 71/а

**Рабочая программа дисциплины
Теория и практика телефонного психологического консультирования**

Кафедра: Педагогики и психологии

Основная образовательная программа: 37.03.01 Психология, направленности «Психологическое консультирование».

1. Общая характеристика

1.1 Наименование

Данная учебная дисциплина называется «Теория и практика телефонного психологического консультирования», включена в Реестр автономных дидактических компонентов Академии ВЭГУ и реализуется в рамках ООП Академии ВЭГУ 37.03.01 Психология, направленности «Психологическое консультирование», программа подготовки прикладной бакалавриат по заочной форме обучения, в т.ч. с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.2 Цели реализации

1.2.1 В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен овладеть знаниями, умениями и навыками в рамках формирования следующих компетенции:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);
- способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);
- способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3).

1.2.2 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен знать:

- знать специфику информационной и библиотечной культуры для обеспечения защиты информации в профессиональной деятельности;
- стандартные программы телефонного консультирования по предупреждению и способы профилактики отклонений в социальном и личностном статусе

се и развитии, а так же психологические последствия влияния на человека различных видов профессиональной деятельности;

- основы организации психологической помощи, характеристики методов и техник телефонного консультирования.

1.2.3 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен уметь:

- использовать современные информационные технологии при решении профессиональных задач, организовывать и выполнять мероприятия по обеспечению защиты информации;

- применять программы и методы телефонного консультирования, направленные на гармонизацию психического функционирования человека и предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии;

- осуществлять стандартные базовые процедуры в рамках телефонного консультирования.

1.2.4 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен владеть:

- навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями с учетом основных требований информационной безопасности;

- навыками анализа последствий влияния на человека профессиональной деятельности, а так же стандартными программами профилактики отклонений в социальном и личностном статусе в рамках телефонного консультирования;

- способностью к оказанию психологической помощи личности с использованием дистанционных методов и технологий.

1.3 Место в структуре ООП

1.3.1 Данная дисциплина относится к блоку Вариативная часть Б1.В.ДВ.02.01 дисциплины по выбору, вариативной части дисциплины по выбору рабочего учебного плана и изучается по заочной форме – на 5-6 семестрах (на 3 курсе) обучения.

1.3.2 Логически и содержательно-методически данная дисциплина связана с такими автономными дидактическими компонентами данной ООП как Психология семейных отношений, Прикладная психология, Психотерапия, Консультативная психология, Теория, методология и практика индивидуального психологического консультирования, Теория, методология и практика семейного психологического консультирования, Теория, методология и практика группового психологического консультирования, Психологическое консультирование в кризисных и проблемных ситуациях, Профилактика и психотерапия зависимостей, Психологическое консультирование по сопровождению женщины в период беременности и родов, психологическое консультирование личности в геронтологическом возрасте, Теоретико-прикладные аспекты психологии развития и коррекции личности в контексте консультативной деятельности, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика.

1.3.3 Изучению данной дисциплины должно предшествовать освоение обучающимся программы Прикладная психология, Психология семейных от-

ношений, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

1.3.4 Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для прохождения обучения по программам Консультативная психология, Психотерапия, Теория, методология и практика индивидуального психологического консультирования, Теория, методология и практика семейного психологического консультирования, Теория, методология и практика группового психологического консультирования, Психологическое консультирование в кризисных и проблемных ситуациях, Профилактика и психотерапия зависимостей, Психологическое консультирование по сопровождению женщины в период беременности и родов, психологическое консультирование личности в геронтологическом возрасте, Теоретико-прикладные аспекты психологии развития и коррекции личности в контексте консультативной деятельности, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика.

1.4 Объем

1.4.1 Общий объем данной дисциплины (трудоемкость учебной нагрузки обучающегося при освоении программы, включающая в себя все виды его учебной деятельности, предусмотренные учебным планом для достижения планируемых результатов обучения) составляет 8 зачетных единиц или 288 академических часа вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации с использованием сетевой формы, реализации по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении.

1.4.2 Объемы учебной нагрузки обучающегося при освоении программы дисциплины по видам учебной деятельности составляют:

Виды учебной деятельности	Объем, в академических часах			
	по заочной форме обучения		по заочной форме с применением ЭО и ДОТ	
Занятия лекционного типа	10		8	
Занятия семинарского типа	10		-	
Проектирование	-		-	
Групповые консультации	-		-	
Индивидуальная работа с обучающимся	2		10	
Самостоятельная работа обучающегося	253		228	
Аттестация	зачет	4	зачет	12
	экзамен	9	экзамен	30
Всего	288			

2. Структура и содержание

2.1 Содержание разделов и тем

Разделы и темы			Содержание (дидактические единицы)	Учебные занятия			
№ п/п	Наименование			заочная форма		заочная форма с применением ЭО и ДОТ	
				виды	Объем, академических часов	виды	Объем, академических часов
1	2		3	4	5	6	7
1	Теоретико-методологические основы психологической помощи			Занятия лекционного типа	4	Занятия лекционного типа	2
				Занятия семинарского типа	4	Групповые консультации	-
				Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	4
				Самостоятельная работа обучающегося	100	Самостоятельная работа обучающегося	90
1.1	Общие вопросы психологической помощи и консультирования	Содержание и специфика психологической помощи на современном этапе развития. Цели и задачи оказания психологической помощи по телефону. Виды психологической помощи. Основные принципы и правила психологической помощи.		Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	-
				Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
				Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
				Самостоятельная ра-	25	Самостоятельная ра-	22

			бота обучающе-гося		бота обучающе-гося	
1.2	Специфика и трудности психологической помощи и консультирования по телефону	<p>Экстренная психологическая помощь по телефону. История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Опыт экстренной психологической помощи за рубежом и в России.</p> <p>Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи по телефону. Телефон доверия как форма психопрофилактической работы лицам, находящимся в кризисных состояниях.</p> <p>Основные принципы работы телефонного консультирования. Уровни телефонного консультирования.</p> <p>Преимущества и недостатки психологической помощи по телефону.</p> <p>Этические принципы телефонной помощи. Профессионально значимые качества консультантов «Телефона Доверия».</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимися	-	Индивидуальная работа с обучающимися	1
			Самостоятельная работа обучающегося	25	Самостоятельная работа обучающегося	22
1.3	Теория консультирования и направления психологического консультирования	<p>Методологические основы консультирования. Теория консультирования: компоненты, функции, ограничения, способы изучения. Направления психологического консультирования: психодинамическое, экзистенциально-гуманистическое, когнитивно-поведенческое. Выбор консультантом теоретической ориентации и направления консультирования.</p> <p>Содержание и особенности профессиональной деятельности консультанта. Выслушивание консультирование, информирование абонентов телефона доверия. Служебная документация.</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимися	-	Индивидуальная работа с обучающимися	1
			Самостоятельная работа обучающегося	25	Самостоятельная работа обучающегося	23

1.4	Запросы абонентов телефона доверия	Конструктивные и неконструктивные запросы абонентов. Поиск выхода из конфликтной ситуации. Классификация проблем клиентов. Экзогенные проблемы. Эндогенные проблемы. Непосредственное использование телефона доверия абонентом.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	25	Самостоятельная работа обучающегося	23
2	Практика психологического консультирования		Занятия лекционного типа	3	Занятия лекционного типа	3
			Занятия семинарского типа	3	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	3
			Самостоятельная работа обучающегося	78	Самостоятельная работа обучающегося	69
2.1	Универсальные техники психологического консультирования	Понятие о процессе психологического консультирования и соотношении этапов и техник телефонного консультирования. Универсальные техники консультирования в работе телефонного консультанта: базовые техники и техники воздействия. Техники активного слушания. Цели активного слушания. Методика самоанализа проведенной по телефону консультации.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	26	Самостоятельная работа обучающегося	23

			гося		гося	
2.2	Особенности прохождения этапов психологического консультирования в работе телефонного консультанта	Создание доверительной атмосферы. Сбор информации по проблеме абонента. Позиции абонента. Определение психологической проблемы абонента. Пятишаговая модель интервью.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	26	Самостоятельная работа обучающегося	23
2.3	Работы с защитными механизмами	Виды защитных механизмов и особенности их проявления в телефонном консультировании. Работа консультанта с защитными механизмами абонента. Сопротивление изменениям: сущность, причины, проявления, способы работы. Перенос в психологическом консультировании: сущность, типы, причины, проявления. Этапы и способы работы с переносом. Контрперенос и его роль в телефонном консультировании.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	26	Самостоятельная работа обучающегося	23
3	Теория и практика кризисной психологической помощи		Занятия лекционного типа	3	Занятия лекционного типа	3
			Занятия семинарского типа	3	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	3
			Самостоятельная работа	75	Самостоятельная работа	69

			обучающе- гося		обучающе- гося	
3.1	Общие вопросы психологической работы в кризисных ситуациях и состояний	Понятие кризисной (экстремальной) ситуации. Типы и классификация экстремальных ситуаций. Основные факторы, влияющие на человека в экстремальных ситуациях. Основные закономерности адаптации человека к экстремальным ситуациям. Виды реакций при действии экстремальных факторов. Стратегии совладания с экстремальными ситуациями (coping-стратегии). Организация экстренной психологической помощи. Технологии психологического сопровождения в кризисных ситуациях.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	25	Самостоятельная работа обучающегося	23
3.2	Особенности психологической помощи в трудных жизненных ситуациях	Эмоциональное, физическое и сексуальное насилие над детьми, его последствия. Консультирование детей жертв насилия. Консультирование суицидальных клиентов. Различные подходы к процессу утраты и горя. Консультирование детей, переживших горе.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	25	Самостоятельная работа обучающегося	23
3.3	Особенности психологического консультирования по телефону детей разных возрастов и их родителей	Специфика консультативной телефонной помощи детям разного возраста: особенности обращения, принципы, правила и технологии работы. Консультативная работа по телефону с родителями детей разного возраста: особенности, трудности, технологии.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	1	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1

			Самостоя- тельная ра- бота обучающе- гося	25	Самостоя- тельная ра- бота обучающе- гося	23
--	--	--	---	----	---	----

2.2 Перечень обеспечения СРС

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся предоставляется следующее учебно-методическое обеспечение:

- информационные ресурсы, перечисленные в разделе 4 Информационные ресурсы данной программы;
- материалы, размещенные в разделах Диск, Задачи, Обсуждение, Сообщение, Wiki ПГ Теория и практика телефонного психологического консультирования Кампуса ВЭГУ 24;
- электронные курсы, размещенные в вертикальном меню Кампуса ВЭГУ;
- материалы лекционных и семинарских занятий по дисциплине бакалавриата 37.03.01 Психология (направленности) «Психологическое консультирование».

3. Фонд оценочных средств

3.1 Этапы формирования компетенций

Компетенция		Этапы формирования		
код	содержание	знания	умения	навыки
1	2	3	4	5
ОПК -1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	<u>Знать:</u> - знать специфику информационной и библиотечной культуры для обеспечения защиты информации в профессиональной деятельности	<u>Уметь:</u> - использовать современные информационные технологии при решении профессиональных задач, организовывать и выполнять мероприятия по обеспечению защиты информации	<u>Владеть:</u> - навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями с учетом основных требований информационной безопасности
Контрольные типовые задания <ul style="list-style-type: none"> - Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи по телефону; - Профессионально значимые качества консультантов «Телефона Доверия»; - Нарушение конфиденциальности абонентов и консультантов; - Неадекватные обращения; - Основные принципы работы телефонного консультирования; - Анонимность и доверительность в работе психолога-консультанта; - Общие правила работы телефонного консультирования; 				

	<ul style="list-style-type: none"> - Этические принципы телефонной помощи; - Возможности использования Интернет-консультирования в рамках деятельности служб ТЭПП. Особенности проблематики и стратегии работы. 			
ПК-1	<p>способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - стандартные программы телефонного консультирования по предупреждению и способы профилактики отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, а так же психологические последствия влияния на человека различных видов профессиональной деятельности 	<p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять программы и методы телефонного консультирования, направленные на гармонизацию психического функционирования человека и предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии; 	<p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа последствий влияния на человека профессиональной деятельности, а так же стандартными программами профилактики отклонений в социальном и личностном статусе в рамках телефонного консультирования.
<p>Контрольные типовые задания</p> <ul style="list-style-type: none"> - Содержание и специфика психологической помощи на современном этапе развития; - Цели и задачи оказания психологической помощи по телефону; - Службы Телефонов Доверия в России; - Основные принципы и правила психологической помощи; - Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации; - Специфика ситуации обращения клиента к психологу и особенности первой встречи или разговора с обратившимся клиентом или абонентом; - Основания для классификации проблемных обращений населения - виды нарушений социализации и интенсивность их проявления; - Основные типы проблемных запросов и основания для их различения; - Основания классификации населения по возрастным группам. Количественный и качественный анализ их обращений в службу за поддержкой; - Структура беседы телефонного консультирования; - Этапы и логика ведения беседы по А.В. Скворцову. Вопросы для каждого блока беседы; - Экстренная психологическая помощь по телефону; - История развития служб экстренной психологической помощи по телефону; - Телефонные центры доверия и их роль в улучшении качества жизни населения; - Опыт экстренной психологической помощи за рубежом и в России; - Телефон доверия как форма психопрофилактической работы лицам, находящимся в кризисных состояниях; - Развитие телефонного консультирования, его актуальность, обусловленная общественно-политическими, экономическими и экологическими изменениями; - Устав правил оказания эффективной помощи. Международная федерация неотложной помощи; - Преимущества психологической помощи по телефону; - Недостатки телефонной службы и компенсация в деятельности консультанта; - Уровни телефонного консультирования; 				

- Задача телефонного консультирования и этика консультанта;
- Методологические основы консультирования;
- Кодирование проблем;
- Возрастные и гендерные различия абонентов телефона доверия;
- Теория консультирования: компоненты, функции, ограничения, способы изучения;
- Направления психологического консультирования;
- Теоретическая ориентация консультанта: приверженность одной теории, эклектизм, интеграция;
- Мировоззрение, культурная и половая принадлежность консультанта и клиента, их роль в психологическом консультировании;
- Конструктивные и неконструктивные запросы абонентов;
- Классификация проблем клиентов;
- Понятие о процессе психологического консультирования и соотношении этапов и техник телефонного консультирования;
- Универсальные техники консультирования в работе телефонного консультанта: базовые техники и техники воздействия;
- Позиция психолога в консультировании эндогенных проблем;
- Позиция психолога в консультировании экзогенных проблем;
- Техники активного слушания. Цели активного слушания. Приемы активного слушания;
- Тон голоса и особенности интонирования;
- Методика самоанализа проведенной по телефону консультации;
- Выделение ключевых слов в пересказе текста как фактор предупреждения ошибок;
- Понятие кризисной (экстремальной) ситуации. Типы и классификация экстремальных ситуаций;
- Принципы кризисной интервенции. Модель решения проблемы;
- Различные схемы и этапы протекания кризиса, особенности каждой фазы;
- Этапы психической адаптации и дезадаптации в экстремальной ситуации;
- Классификация кризисов, ее основания;
- Депрессия, ее симптомы, протекание. Задачи и способы консультирования депрессивных абонентов;
- Технологии психологического сопровождения в кризисных ситуациях.
- Экстренная психологическая помощь как профилактика развития ПТСР;
- Эмоциональное, физическое и сексуальное насилие над детьми, его последствия;
- Консультирование детей жертв насилия;
- Суициды: общие понятия, виды суицидального поведения. Консультирование суицидальных клиентов;
- Оценка риска суицида: некоторые способы и различные шкалы;
- Оценка летальности;
- Суицидальное поведение у детей и подростков;
- Виды «молчаливых» запросов и возможности работы с ними консультанта;
- Динамика информационных запросов в зависимости от времени года и изменения социальной обстановки в городе;
- Общение с постоянными абонентами;
- Требования к подготовке консультантов телефона доверия;
- Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов.
- Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу;
- Общая характеристика и возрастные особенности переживания детьми горя. Консультирование детей, переживших горе;
- Специфика консультативной телефонной помощи детям разного возраста: особенности обращения, принципы, правила и технологии работы;
- Консультативная работа по телефону с родителями детей разного возраста: осо-

	бенности, трудности, технологии; - Рефлексивная работа группы по обобщению полученного во время занятий опыта; - Организация супервизорства в службе Телефона Доверия; - Работа балинтовской группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования; - Особенности ведения консультационной беседы с нетрезвыми, агрессивными и гиперсексуальными абонентами; - Консультирование детей и содержание их обращений; - Консультирование родительско-детских конфликтов; - Консультирование конфликтов в условиях неудовлетворенности профессией и работой; - Документальное оформление телефонной беседы.			
ПК-3	способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	<u>Знать:</u> - основы организации психологической помощи, характеристики методов и техник телефонного консультирования	<u>Уметь:</u> - осуществлять стандартные базовые процедуры в рамках телефонного консультирования	<u>Владеть:</u> - способностью к оказанию психологической помощи личности с использованием дистанционных методов и технологий
Контрольные типовые задания - Пятишаговая модель интервью; - Виды защитных механизмов и особенности их проявления в телефонном консультировании; - Работа консультанта с защитными механизмами абонента; - Перенос в психологическом консультировании: сущность, типы, причины, проявления; - Этапы и способы работы с переносом; - Контрперенос и его роль в телефонном консультировании; - Интервенция при суициде: схемы и используемые техники; - Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве; - Индивидуальная и групповая работа по профилактике «синдрома эмоционального сгорания»; - Умения и навыки, необходимые в работе консультанта; - Установление контакта и создание условий психологической защищенности для абонента; - Невербальная информация и ее использование в телефонном консультировании;				

3.2 Показатели, критерии и шкала оценивания

3.2.1 Для оценивания компетенций обучающегося на этапе их формирования по результатам освоения программы данной дисциплины применяется двухбалльная шкала оценивания (оценки «зачтено» или «не зачтено») и четырехбалльная шкала оценивания (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

3.2.2 При применении технологий, использующих иные шкалы измерения (тестирование, балльно-рейтинговой, рейтинговой и т.д.), они для окончательного оформления переводятся:

а) в двухбалльную шкалу по следующим параметрам: 50 и более процентов максимально-возможной суммы – «зачтено», менее 50 % - «не зачтено»;

б) в четырехбалльную шкалу по следующим параметрам: 90 и более процентов максимально-возможной суммы – «отлично», 70-89% - «хорошо», 50-69% - «удовлетворительно», менее 50 % - «неудовлетворительно».

3.2.3 При формировании оценки обучающегося используются следующие показатели и критерии оценивания результатов освоения программы данной дисциплины и соответствующего этапа формирования компетенций обучающегося:

а) для двухбалльной шкалы

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	как минимум, твердое владение материалом в рамках программы	при изложении правильного в основном ответа обучающимся допускаются лишь отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются отдельные затруднения в выполнении практических заданий
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	при изложении ответа обучающимся допускаются принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняются практические задания, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

б) для четырехбалльной шкалы

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«отлично»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«хорошо»	твердое владение материалом в рамках программы	задание выполнено без существенных замечаний, грамотное изложение ответа (отчета), отсутствие существенных неточностей, правильное применение теоретических положений и владение необходимыми навыками при выполнении практических заданий
«удовлетворительно»	владение только основным материалом программы	задание в основном выполнено, допущение неточностей при правильном в основном ответе, нарушение последовательности в его изложении, неусвое-

		ние отдельных существенных деталей, наличие затруднений в выполнении практических заданий
«неудовлетворительно»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

3.2.4 Аттестация по данной дисциплине может осуществляться по балльно-рейтинговой системе (далее - БРС), которая представляет собой строго последовательное прохождение обучающимся контрольных (реперных, рубежных) точек (далее – КТ-1, КТ-2 и т.д.) с получением оценки за качество показанных результатов в виде определенной конечной суммы баллов. При этом используются следующие индикаторы начисления баллов.

3.2.4.1 Общее количество баллов БРС распределяется следующим образом:

- за прохождение предварительного этапа – 20 баллов;
- за прохождение первой контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение второй контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение третьей контрольной точки – до 20 баллов.

3.2.4.2 Перевод набранной суммы по итогам всей БРС в двухбалльную или четырехбалльную шкалу оценивания осуществляется по следующим параметрам:

- 40 и более баллов – «зачтено», менее 40 - «не зачтено»;
- 72 и более баллов – «отлично», 56-71 баллов - «хорошо», 40-55 баллов - «удовлетворительно», менее 40 баллов - «неудовлетворительно».

3.2.4.3 За прохождение предварительного этапа начисляется до 20 баллов пропорционально изученным обучающимся разделам лекционного материала и набранным при тестировании в самом представленном для изучения ресурсе количеству баллов.

3.2.4.4 Начисление баллов по рубежной аттестации по первой контрольной точке осуществляется в зависимости от результативности участия на вебинаре.

3.2.4.4.1 При он-лайн участии на вебинаре баллы начисляются по следующим критериям:

- 1) 5 баллов, если участие ограничилось только присутствием или одним нерезультативным действием (вопрос или выступление не соответствовали теме);
- 2) 10 баллов, если были два и более нерезультативных действия;
- 3) 15 баллов, если среди двух или более произведенных обучающимся действий как минимум одно было результативным (правильное изложение материала, точно заданный вопрос, аргументированная и объективная рецензия);
- 4) 20 баллов, если все произведенные обучающимся два и более действий были результативными.

3.2.4.4.2 При просмотре вебинара в записи и предоставлении обучающимся письменного отзыва о нем, определяются следующие степени и суммы баллов:

1) 5 баллов, если отзыв написан формально, малосодержательно, но свидетельствует о просмотре всего вебинара;

2) 10 баллов, если в отзыве достаточно аргументировано выделены позитивная (что понравилась, было понятно, интересно) и (или) негативная (что не понравилась, было непонятным, неинтересным) стороны вебинара;

3) 15 баллов, если в отзыве есть обоснованное, логичное сопоставление позитивных и негативных итогов занятия;

4) 20 баллов, если отзыв в дополнение к третьему уровню содержит существенные предложения по улучшению организации вебинара или аргументировано описывает проблему, сформировавшуюся по итогам вебинара.

3.2.4.5 При тестировании по второй контрольной точке, если тестовые задания имеют разные степени сложности, каждые 5% максимально-возможной суммы правильных ответов приравнивается одному баллу БРС.

При равной сложности всех тестовых заданий каждый правильный ответ приносит 1 балл БРС.

3.2.4.6 Творческая аттестационная работа оценивается по шестибалльной шкале (0 баллов – отсутствует, 1 балл – имеется, но абсолютно не соответствует заданию и (или) дисциплине, 2 балла – в большей части не соответствует заданию (дисциплине), хотя есть определенное приближение к сути задания (дисциплины), 3 балла – суть задания выявлена, но неполно, 4 балла – имеются только отдельные неточности, 5 – нет претензий к исполнению) по следующим направлениям:

- определение и фиксация проблемы;
- формулирование ответа (рабочей гипотезы);
- аргументы и иллюстрации в пользу ответа (рабочей гипотезы);
- использование концептуального и понятийного аппарата дисциплины.

Сумма набранных баллов за все 4 направления является количеством баллов БРС, начисляемых в общий рейтинг за третью контрольную точку.

3.3 Типовые контрольные задания

3.3.1 При подготовке обучающегося к аттестации и при оценивании результатов освоения программы данной дисциплины (для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы) используются типовые контрольные задания по:

- истории развития той отрасли знания, изучению которой посвящена данная дисциплина (модуль); объекту, предмету и методам (инструментам), применяемым в данной дисциплине (модуле); месту, значению данной дисциплины (модуля) в деятельности человека и ее связям с другими дисциплинами (модулями); проблемам и задачам, решаемым в рамках данной дисциплины (модуля) и т.д.;

- существу теорий, концепций, систем описания и объяснения, гипотез, выдвигаемых в рамках данной дисциплины, а также категориям и понятиям (терминам), являющимся существенными для данной дисциплины;

- применению компетенций, сформированных в ходе освоения программы, для решения конкретной задачи, объяснения конкретного факта (явления), разрешения конкретной ситуации и т.д.

3.3.2 Данные типовые задания при проведении конкретных аттестационных испытаний переформатируются в вопросы аттестационных билетов или тестовые задания в соответствии с правилами, установленными для Фонда оценочных средств Академии ВЭГУ. По предметам вопросов типовых заданий могут быть сформулированы несколько различающихся по форме и аспекту рассмотрения вопросов аттестационных билетов, тестовых заданий или тем письменных работ. Комплекты вопросов для аттестационных билетов, тестовых заданий и тем в виде соответствующих баз хранятся в Центре аттестации Академии ВЭГУ в режиме конфиденциальности и предъявляются в виде набора аттестационных билетов, тестов или отдельной темы, формируемых по установленным в Академии ВЭГУ правилам, на каждую конкретную аттестацию.

3.3.3 Типовые вопросы для промежуточной аттестации:

- Содержание и специфика психологической помощи на современном этапе развития;

- Цели и задачи оказания психологической помощи по телефону;

- Службы Телефонов Доверия в России;

- Основные принципы и правила психологической помощи;

- Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации;

- Специфика ситуации обращения клиента к психологу и особенности первой встречи или разговора с обратившимся клиентом или абонентом;

- Основания для классификации проблемных обращений населения - виды нарушений социализации и интенсивность их проявления;

- Основные типы проблемных запросов и основания для их различения;

- Основания классификации населения по возрастным группам. Количественный и качественный анализ их обращений в службу за поддержкой;

- Структура беседы телефонного консультирования;

- Этапы и логика ведения беседы по А.В. Скворцову. Вопросы для каждого блока беседы;

- Экстренная психологическая помощь по телефону;

- История развития служб экстренной психологической помощи по телефону;

- Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи по телефону;

- Телефонные центры доверия и их роль в улучшении качества жизни населения;

- Опыт экстренной психологической помощи за рубежом и в России;

- Телефон доверия как форма психопрофилактической работы лицам, находящимся в кризисных состояниях;

- Развитие телефонного консультирования, его актуальность, обусловленная общественно-политическими, экономическими и экологическими изменениями;
- Устав правил оказания эффективной помощи. Международная федерация неотложной помощи;
- Преимущества психологической помощи по телефону;
- Недостатки телефонной службы и компенсация в деятельности консультанта;
- Профессионально значимые качества консультантов «Телефона Доверия»;
- Нарушение конфиденциальности абонентов и консультантов;
- Неадекватные обращения;
- Основные принципы работы телефонного консультирования;
- Анонимность и доверительность в работе психолога-консультанта;
- Общие правила работы телефонного консультирования;
- Этические принципы телефонной помощи;
- Уровни телефонного консультирования;
- Задача телефонного консультирования и этика консультанта;
- Методологические основы консультирования;
- Кодирование проблем;
- Возрастные и гендерные различия абонентов телефона доверия;
- Теория консультирования: компоненты, функции, ограничения, способы изучения;
- Направления психологического консультирования;
- Теоретическая ориентация консультанта: приверженность одной теории, эклектизм, интеграция;
- Мировоззрение, культурная и половая принадлежность консультанта и клиента, их роль в психологическом консультировании;
- Конструктивные и неконструктивные запросы абонентов;
- Классификация проблем клиентов;
- Понятие о процессе психологического консультирования и соотношении этапов и техник телефонного консультирования;
- Универсальные техники консультирования в работе телефонного консультанта: базовые техники и техники воздействия;
- Позиция психолога в консультировании эндогенных проблем;
- Позиция психолога в консультировании экзогенных проблем;
- Техники активного слушания. Цели активного слушания. Приемы активного слушания;
- Тон голоса и особенности интонирования;
- Методика самоанализа проведенной по телефону консультации;
- Пятишаговая модель интервью;
- Виды защитных механизмов и особенности их проявления в телефонном консультировании;
- Работа консультанта с защитными механизмами абонента;

- Перенос в психологическом консультировании: сущность, типы, причины, проявления;
- Этапы и способы работы с переносом;
- Контрперенос и его роль в телефонном консультировании;
- Выделение ключевых слов в пересказе текста как фактор предупреждения ошибок;
- Понятие кризисной (экстремальной) ситуации. Типы и классификация экстремальных ситуаций;
- Принципы кризисной интервенции. Модель решения проблемы;
- Различные схемы и этапы протекания кризиса, особенности каждой фазы;
- Этапы психической адаптации и дезадаптации в экстремальной ситуации;
- Классификация кризисов, ее основания;
- Депрессия, ее симптомы, протекание. Задачи и способы консультирования депрессивных абонентов;
- Технологии психологического сопровождения в кризисных ситуациях.
- Экстренная психологическая помощь как профилактика развития ПТСР;
- Эмоциональное, физическое и сексуальное насилие над детьми, его последствия;
- Консультирование детей жертв насилия;
- Суициды: общие понятия, виды суицидального поведения. Консультирование суицидальных клиентов;
- Оценка риска суицида: некоторые способы и различные шкалы;
- Оценка летальности;
- Интервенция при суициде: схемы и используемые техники;
- Вопросы консультанта абоненту о самоубийстве;
- Суицидальное поведение у детей и подростков;
- Виды «молчаливых» запросов и возможности работы с ними консультанта;
- Динамика информационных запросов в зависимости от времени года и изменения социальной обстановки в городе;
- Общение с постоянными абонентами;
- Требования к подготовке консультантов телефона доверия;
- Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов.
- Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу;
- Индивидуальная и групповая работа по профилактике «синдрома эмоционального сгорания»;
- Общая характеристика и возрастные особенности переживания детьми горя. Консультирование детей, переживших горе;
- Специфика консультативной телефонной помощи детям разного возраста: особенности обращения, принципы, правила и технологии работы;
- Консультативная работа по телефону с родителями детей разного возраста: особенности, трудности, технологии;

- Рефлексивная работа группы по обобщению полученного во время занятий опыта;
- Организация супервизорства в службе Телефона Доверия;
- Работа балинтовской группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования;
- Возможности использования Интернет-консультирования в рамках деятельности служб ТЭПП. Особенности проблематики и стратегии работы;
- Особенности ведения консультационной беседы с нетрезвыми, агрессивными и гиперсексуальными абонентами;
- Умения и навыки, необходимые в работе консультанта;
- Установление контакта и создание условий психологической защищенности для абонента;
- Невербальная информация и ее использование в телефонном консультировании;
- Консультирование детей и содержание их обращений;
- Консультирование родительско-детских конфликтов;
- Консультирование конфликтов в условиях неудовлетворенности профессией и работой;
- Документальное оформление телефонной беседы.

3.3.4 Типовые (примерные) темы для письменных работ:

Темы творческих аттестационных работ:

- Разработать виртуальную лабораторию службы телефона доверия;
 - Охарактеризуйте аспекты проблемы, назовите детали ситуации, которые следует уточнить с помощью дополнительных вопросов, кратко охарактеризуйте алгоритм работы консультанта
- Ситуация: Нина: «Здравствуйте, я люблю мужа, но жить мне с ним тяжело. Нам по 29, мы женаты официально, у нас маленький ребенок (2 месяца). Мы очень любим друг друга и оба любим малыша. Все бы было хорошо, Но. Никогда не думала, что в моей семье будет так остро стоять вопрос денег, и, тем не менее, он есть и ломает все что можно. А точнее ломает мое отношение к мужу. С самого начала нашего совместного проживания мы работали оба. Но зарабатывали по-разному. Он - не очень много, потому что с другом начал собственный бизнес. Я побольше, потому что работала на двух работах. Но расходы все равно превышали доходы. Помогали родители. По стечению обстоятельств, когда я забеременела, мы оба лишились работы. Стало еще хуже. Муж снова ударился в частное предпринимательство, я практически до родов подрабатывала, сотрудничая с журналами. До сих пор (с прошлого февраля) источники наших доходов - помощь родителей и мои подработки. Наши расходы превышают доходы, и мы все дальше влезает в долги. Муж грезит тем, что его бизнес принесет супердоход и мы разом решим все финансовые проблемы. Пока сей счастливый час не настал я, укладывая нашего грудничка, сажусь за компьютер и пишу статьи. Я читала на форуме похожие ситуации, вы советуете просто перестать работать и дать мужу почувствовать ответственность. Пробовала. Муж берет очередной кредит, который нас временно спасает, а потом увеличивается сумма ежемесячных платежей по кредитам. В день выплаты платежей приходится отдавать все заработанные копейки

на кредит.... Разговаривали откровенно. Он все понимает, говорит "лапонька, я взрослый, ответственный мужчина, все будет хорошо, еще чуть-чуть и мы будем богаты, совсем рассчитаемся, купим кухню, купим сапоги и т.д.", но проходит время, а бизнес кроме расходов ничего не приносит. И снова ночные статьи.... Недавно родители прислали мне деньги - купить подарок на день рождения. День рождения 11, сумма выплаты платежей по кредитам - 10. Я опять остаюсь с любимым мужем, его мечтами, но без подарков, с ночными статьями и усталостью. Я злюсь на него. Я не чувствую в нем опоры и уверенности. Я теряю уважение к нему. Я перестаю быть женщиной, превращаясь в (лошадь) маму, сестру, наставницу. Мне обидно. Мне больно. Родители меня к счастью воспитали самостоятельной, я не собираюсь вешать себя с ребенком мужу на шею. Отношения мужа с родителями несколько иные. Они очень долго его опекали материально в том числе. У мужа был до нашего еще один брак, от брака есть сын. Предыдущий брак "спонсировали" его родители, даже алименты на первого сына сейчас платят они. Они и нам помогали, теперь перестали, потому что думают, что сын «занимается не бизнесом, а ерундой, шел бы лучше работать на дядю". При этом муж у меня очень умный, талантливый, яркий, энергичный. Я верила, что у него все получится, но вера тает. Недавно мы поговорили в очередной раз и решили, что он поищет работу, чтобы заниматься бизнесом и зарабатывать деньги, а когда его бизнес "стрельнет", может оставить нелюбимую работу. Он даже начал что-то искать, но хватило этого "задора" на 3 дня. И все осталось на тех же самых местах. Он летает в облаках. Чем выше полет его мечты, тем ниже уровень нашего благополучия. Я собралась было искать няню и идти работать на полный рабочий день, но понимаю, что даже если это решит финансовый вопрос, это не решит вопрос наших отношений. Сейчас допишу вам, пойду кормить ребенка, потом писать статью. А он спит. И спать будет до обеда, потому что завтра выходной. Только у меня почему-то выходных нет,... Я не думаю о разводе, люблю его очень, у него масса замечательных качеств. Он помогает мне ухаживать за ребенком, взял на себя приготовление ужинов. Он ласковый и очень чуткий. Если бы не финансы, он вообще идеальный. Очень хочется сохранить семью. Только хочется, чтобы я так же легко и беззаботно дышала, как он.... А он так же твердо стоял на земле, как и я.... Как нам быть?»

- Просмотреть статистику суицидальных попыток и суицидов по Уфе за 2014-2015 год, сделать выборы по проблемам в виде отчета;

- Подготовить конспект по теме: «Тематика и направление работы службы. Кадровый состав. Режим работы. Документация»;

- Опишите типичные ошибки воспитательных воздействий родителей, приводящие к возникновению феномена педагогической запущенности.

3.4 Методические материалы по процедурам оценивания

3.4.1 Методика (в том числе технологические и организационные аспекты), определяющая процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, установлены положениями об организации образовательной деятельности по про-

граммам высшего образования, о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации, о балльно-рейтинговой системе аттестации, о фонде оценочных средств и изданными в соответствии с ними другими локальными нормативными актами, в т.ч. внутривузовскими стандартами, Академии ВЭГУ.

3.4.2 Обеспечение аттестации в Академии ВЭГУ должно удовлетворять, в первую очередь, требованиям нацеленности на результат обучения, системности, унификации и объективности, что на практике означает следующие:

- применение единых критериев оценивания по всем образовательным программам;
- сопряженность всех видов контрольные измерительных материалов с конечными компетенциями и друг с другом (высокая степень валидности) и их репрезентативность с содержанием программы;
- выведение итоговых оценок по результатам проверки знаний, умений и навыков по всем дидактическим единицам оцениваемой программы;
- применение единых контрольные измерительных материалов и процедур аттестации к обучающимся всех форм и технологий обучения;
- привлечение к осуществлению аттестации не задействованных в подпроцессе обучения обучающихся, в т.ч. практикующих специалистов необразовательных организаций;
- широкое применение инструментальной среды;
- обязательная экспертиза текстов письменных работ (и других видов оформления результатов проектирования) на авторство (отсутствие заимствований, плагиата, копирования);
- ежегодное обновление тем письменных работ.

Порядок разработки, использования и хранения контрольных измерительных материалов (включая требования к режиму их защиты, порядку и условиям размещения информации, содержащейся в контрольных измерительных материалах, в сети «Интернет») устанавливается в соответствии с федеральными требованиями положением Академии ВЭГУ о фонде оценочных средств.

3.4.3 При организации аттестации обучающихся в Академии ВЭГУ обязательно исполнение следующих положений:

- аттестации подлежат только образовательные программы, назначенные для данного аттестуемого (правилами приема, учебными планами и другими соответствующими документами);
- аттестацию может проводить только тот обучающий (эксперт), который закреплен для данной процедуры по данной группе аттестуемых;
- аттестация проводится только с использованием утвержденных контрольные измерительных материалов и по утвержденной форме и процедуре;
- аттестация проводится только для тех обучающихся, которые имеют соответствующий допуск;
- результаты аттестации должны быть зафиксированы в утвержденных для этих документов.

4. Информационные ресурсы

4.1 Основная учебная литература

№ п/п	Выходные данные основной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту в Электронно-библиотечной системе Академии ВЭГУ
1	Кочюнас Р. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Кочюнас Р. - Электрон. текстовые данные. - М.: Академический Проект, 2015. – 224 с. .	https://www.iprbookshop.ru/110003.html
2	Ягнюк К.В. Анатомия терапевтической коммуникации. Базовые навыки и техники [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ягнюк К.В.- Электрон. текстовые данные.- М.: Когито-Центр, 2019.- 176 с..	https://www.iprbookshop.ru/88400.html
3	Электронный курс «Теория и практика телефонного психологического консультирования» Часть 1	https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=1075
4	Электронный курс «Теория и практика телефонного психологического консультирования» Часть 2	https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=1076

4.2 Дополнительная учебная литература

№ п/п	Выходные данные дополнительной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
1	Мартынова, Е. В. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение / Е. В. Мартынова. — 2-е изд. — Москва : Генезис, 2020. — 383 с.	http://www.iprbookshop.ru/95360.html
2	Левицкая И.А. Развитие личности в современном российском обществе. Часть 2 [Электронный ресурс] : монография / И.А. Левицкая, Е.В. Зеленов, Л.А. Белянина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Перо, Центр научной мысли, 2011. — 94 с..	http://www.iprbookshop.ru/8992.html
3	Пахальян В.Э. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пахальян В.Э.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 286 с..	https://www.iprbookshop.ru/76805.html
4	Развитие личности в современном российском обществе. Часть 1 [Электронный ресурс] : монография / А.И. Матвеева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Перо, Центр научной мысли, 2011. — 289 с..	http://www.iprbookshop.ru/8995.html

4.3 Ресурсы сети «Интернет»

№	Наименование ресурса	Адрес доступа к полнотекстовому
----------	-----------------------------	--

п/п		варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
Современные профессиональные базы		
1	Институт Психологии РАН	http://ipras.ru/
2	Институт развития личности	http://www.ipd.ru/
3	Институт эволюционной психологии и биохимии им. И.М. Сеченова	http://www.iephb.ru/
4	Министерство здравоохранения Российской Федерации	https://www.rosminzdrav.ru/
5	Министерство образования и науки Российской Федерации	https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/
6	НИИ психотехнологий	http://www.psycor.ru/
Информационные справочные системы		
1	Агентства психологических новостей PsyPress.ru	http://psypress.ru/
2	Консультант Плюс	https://www.consultant.ru/
3	Портал «Академическая психология – практике»	http://www.portal-psychology.ru/
4	«Психологическая лаборатория»	http://vch.narod.ru
5	Тренинги в России	http://www.trainings.ru
Иные ресурсы Интернет		
1	«Библиотека психологической литературы» ВООКАР	http://bookap.info
2	«Психологический навигатор»	http://www.psynavigator.ru/
3	«Флогистон: Психология из первых рук»	http://flogiston.ru/library
4	Журнал «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru
5	Каталог архивов сайтов и книг ZipSites.ru	http://www.zipsites.ru/psy/psylib/
6	Научный электронный журнал «Психологические исследования»	http://www.psystudy.com/
7	Образовательный видеопортал UniverTV.ru	http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/
8	Портал психологических изданий PsyJournals.ru	http://psyjournals.ru/topic/index.shtml
9	Психотерапевт.ру.	http://www.psyhoterapevt.ru/
10	Психотерапия и консультирование	http://www.psyonline.ru/article/
11	Словопедия	http://www.slovopedia.com

4.4 Информационные технологии

4.4.1 АСО Академии ВЭГУ

Образовательный процесс по данной дисциплине в Академии ВЭГУ ведется с широким использованием Автоматизированной системы обучения. В частности, применяются следующие составные части (модули) АСО:

№ п/п	Полное наименование	Область применения в образовательной деятельности
1.	«1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»	Платформа для интеграции всех сервисов и создания виртуальных рабочих кабинетов участников образовательного процесса.

		<p>1. Создание ЭИОС для обучающегося:</p> <ul style="list-style-type: none"> - редактирование индивидуального учебного плана, обучающегося; - изучение материалов по доступным дисциплинам (модулям) (электронный курс, материалы для самоконтроля и прохождение аттестации, расписание трансляций лекций, очных занятий и вебинаров, просмотр видео материалов); - средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебной и предметных группах); - просмотр электронной зачётной книжки; - получение информации о набранных кредитах (оценках); - автоматическое зачисление в предметные и учебные группы; - формирование портфолио обучающегося (данные по IMS ePortfolio Specification (http://www.imsglobal.org/ep/); - биллинговая система (on-line оплата обучения, просмотр истории оплаты). <p>2. Создание ЭИОС для обучающего:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получение информации по нагрузке; - планирование и проведение вебинаров; - разработка и экспертиза контрольно-измерительных материалов (КИМ); - проверка эссе обучающихся; - средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебных и предметных группах); - публикация мультимедийного обучающего контента; - формирование персонального портфолио. <p>3. Для организаторов образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - система мониторинга (получение информации об активности пользователей; организация опросов пользователей); - участие в группах (учебных, предметных, общих); - поддержка основных элементов коммуникаций (форумы, комментарии); - оценивание и организация объектов социальной сети; - отслеживание рейтингов и достижений; - публичное портфолио пользователя; - работа с заявками (отправка, отслеживание выполнения).
2.	«Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»	<p>Автоматизирует работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмной комиссии (ведение базы абитуриентов, зачисление на обучение, финансовые и маркетинговые отчёты), - деканата (документооборот приказов по движению обучающихся, репозиторий документов обучающихся, оповещение обучающихся по электронной почте, SMS), - учебно-методического управления (ведение базы пре-

		подавателей, формирование и учёт учебной нагрузки).
3.	Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»	Автоматизирует процедуры: - разработки, экспертизы и публичной экспертизы контрольно-измерительных материалов; - формирования и использования фонда оценочных средств по конкретным программам, дисциплинам (модулям, предметам, видам учебной работы); - проведения обучения с использованием балльно - рейтинговой системы (БРС); - допуска, проведения приема экзаменов, зачетов, письменных аттестационных работ; - видеопротоколирования процесса аттестации; - оформления документации по процессам аттестации (аттестационных ведомостей, заявлений на оплату выполненной обучающимися работы, отчетов); - контроля успеваемости обучающихся; - мониторинга удовлетворенности обучающимися качеством контрольно-измерительных материалов и процедурами аттестации.
4.	Система программных продуктов LMS Moodle	Используется для: - публикации электронных курсов; - просмотра результата прохождения электронного курса и последующего его учёта в рамках БРС.
5.	Система автоматизации библиотек ИРБИС64	Используется для: организации доступа к электронной библиотеке для: просмотра полнотекстовых вариантов основной и дополнительной литературы; просмотра учебно-методических комплексов дисциплин.
6.	Программный продукт Автоматизированная информационная система библиотеки «Электронная библиотека»	Используется для организации процесса разработки и обновления полнотекстовых электронных версий учебных материалов и рабочих программ дисциплин.
7.	Открытое программное обеспечение «BigBlueButton»	Сервис интегрированный в АСО, используется для: - организации и проведения вебинаров, интерактивных занятий, on-line консультаций и лекций; - просмотра записей вебинаров

4.4.2 Специальные информационные технологии

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплине, включает следующий перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

№	Наименование ПО	Тип лицензионного документа
1.	Adobe Reader 8	лицензионное соглашение с компанией Adobe (Свободное ПО)
2.	Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows	лицензия № 1FB6-170208-101930-190-411

3.	OpenOffice 2.1	лицензия Apache License 2.0 (Свободное ПО)
4.	VLC 1.1.11	лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)
5.	Microsoft Office 2007	лицензия № 43509314
6.	Mozilla Firefox	лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)
7.	Google Chrome	лицензия LGPL (Свободное ПО)
8.	Statistica 10	акт на передачу прав № 11 от 01 февраля 2012
9.	7Zip	лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)
10.	Google Chrome	лицензия LGPL (Свободное ПО)
11.	NVDA 2014.4	лицензия GNU GPL (Свободное ПО)
12.	Microsoft Windows 7 Professional Academic Open License	лицензия № 62875440
13.	Microsoft Windows XP	лицензия № 47177761

4.5 Материально-техническая база

4.5.1. В процессе обучения данной дисциплины используется специальный виртуальный учебный кабинет – предметная группа модуля «Кампус ВЭГУ 24» (далее – ПГ).

4.5.2 Информационно-предметная среда ПГ размещается в разделах меню ПГ, а также в разделах и подразделах меню «Кампус ВЭГУ 24».

Размещение материалов (или обеспечение прямого доступа к информационным ресурсам) в разделах меню «Кампус ВЭГУ 24» осуществляется в централизованном порядке структурными подразделениями Академии ВЭГУ (материалы Электронно-библиотечной системы, локальные нормативные акты Академии ВЭГУ, записи проведенных учебных занятий и т.п.).

В разделах меню ПГ размещение материалов организовывается преподавателем, являющимся владельцем данной ПГ (т.е. закрепленным за реализацией данной дисциплины).

4.5.3 Взаимодействие обучающихся в ПГ осуществляется на принципах тьюторинга и интерактива.

Тьюторинг осуществляется посредством постановки преподавателем задач перед обучающимся, консультирования, проверки и оценивания исполнения задач.

Интерактивный метод обучения обеспечивается организацией преподавателем в ПГ взаимодействия обучающихся друг с другом в сфере освоения программы дисциплины в разных формах и способах, в т.ч.:

- обязательных в рамках этапа (контрольных точек) БРС и факультативных занятий в форме дискуссий, групповой (командной) творческой работы, группового проектирования, кейс-метода, «мозгового штурма» или игры;

- широким использованием ПГ для общего обмена мнениями при постоянном контроле со стороны преподавателя и корректировки оценок и поощрения лучших сообщений;

- вовлечения обучающихся в формирование базы знаний.

4.5.4 Для ведения образовательной деятельности в учебных корпусах Академии ВЭГУ имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Они укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, в т.ч. презентации ППС по дисциплине. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду Академии ВЭГУ.

Для изучения данной дисциплины в Академии ВЭГУ имеются:

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA., Телевизор/Thomson., учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, Wi-Fi.);

- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA, стенды, учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, Телевизор/LG, Wi-Fi, экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA, Wi-Fi, стулья, диван, стенка, пузырьковая колонна, игрушки, методические материалы.);

- учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA, стенды, учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, Телевизор/LG, Wi-Fi.);

- помещение для самостоятельной работы (Стенды-памятки по работе с ЭБС Академии ВЭГУ, а также в системе Кампус ВЭГУ24; стенды – памятки по работе с компьютерной техникой. Компьютерные столы, стулья, мониторы - Монитор/Benq, системные блоки, Телевизор/LG, Стенды-памятки по работе с ЭБС Академии ВЭГУ, а также в системе Кампус ВЭГУ24. Мониторы - Монитор/Acer, системные блоки, наушники, стеллажи с книгами, периодические издания, учебные столы, стулья);

- учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации Компьютерный класс (Стенды-памятки по работе с ЭБС Академии ВЭГУ, а также в системе Кампус ВЭГУ24; стенды – памятки по работе с компьютерной техникой, компьютерные столы, стулья, мониторы - Монитор/Benq, системные блоки, Телевизор/LG).

Для студентов электронной формы обучения в Академии ВЭГУ имеются:

- виртуальный аналог ПГ Теория и практика телефонного консультирования <https://cp.insto.ru> (Платформа «1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»; Корпоративная информационная система «Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»; Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»; Система дистанционного обучения Moodle, «Big Blue Button», Информационная система «Антиплагиат», Система автоматизации библиотек ИРБИС64, Электронно-библиотечная система «IPRbooks», Электронно-библиотечная система «Лань», Образовательная платформа «Юрайт»).

Полный перечень материально-технического обеспечения по дисциплине указан в Справке о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

5. Методические указания обучающемуся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часа.

В рамках дисциплины предполагается изучение следующих разделов:

- Теоретико-методологические основы психологической помощи
- Практика психологического консультирования
- Теория и практика кризисной психологической помощи

Ключевыми понятиями раздела 1 «Теоретико-методологические основы психологической помощи» являются: психологическая помощь, кризисная ситуация, психологическое консультирование, телефонное консультирование, концепции и виды психологической помощи, запрос клиента, консультативная гипотеза. Изучая раздел 1, бакалавриант познакомится с: определением предмета изучения, ведущих понятий, задач научной и учебной дисциплины, принципов и различных теоретико-методологических подходов исследования психологической помощи, со спецификой работы с разными типами запросов телефонного консультирования; этапами проведения телефонного консультирования. Это позволит бакалавриантам сформировать научно-обоснованную позицию в профессиональной деятельности психолога-консультанта.

Ключевыми понятиями раздела 2 «Практика психологического консультирования» являются: стресс, активное слушание, эмпатия, кризис, отражение чувств, обобщение, резюмирование полученной информации, психологический комфорт, защитные механизмы, перенос и контрперенос. Изучение раздела 2 поможет бакалаврианту приобрести навыки ведения телефонного консультирования, диагностики актуальных проблем клиента, прогнозирования возможных последствий решений, применения общих и специальных техник психологического консультирования в телефонной службе.

Ключевыми понятиями раздела 3 «Теория и практика кризисной психологической помощи» являются: кризис, кризисное состояние, кризисная интервенция, суицид, горе, умирающий клиент. Изучение раздела 3 поможет бакалаврианту приобрести навыки психологической помощи в трудных жизненных ситуациях, консультирования по телефону детей разных возрастов, проведение тренинговых занятий в рамках телефонного консультирования.

Предлагаемые в программе темы и рекомендуемые задания позволят разобраться в современных проблемах телефонного консультирования, уточнить представления о целях, задачах, содержании, методах и приемах работы психолога-консультанта, подготовиться к практической деятельности.

По каждому разделу предусмотрено выполнение студентами различных видов самостоятельной работы.

- самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров);
- самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и творческих контактов;
- внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

По итогам освоения дисциплины предусмотрена текущая, рубежная, промежуточная аттестация. В рамках текущей аттестации предполагается использование следующих форм оценочных средств: активность студента, участие в интерактивных формах занятий. Рубежная аттестация предусмотрена в форме письменных аттестационных работ, компьютерного тестирования в виде 3-х рубежных точек.

Для подготовки к аттестации рекомендуется:

- изучить лекционный и практический материал;
- изучить материалы, представленные по данной дисциплине в библиотеке Академии ВЭГУ или воспользоваться электронной библиотекой;
- использовать самообучающие программы;
- контролировать уровень своих знаний тестами-тренингами.

6. Особенности освоения дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

6.1 Выбор методов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определяются исходя из их доступности для данной категории обучающихся, определяется содержанием обучения, исходным уровнем имеющихся знаний, уровнем профессиональной подготовки педагогов, особенностями восприятия информации обучающимися. В образовательном процессе предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социальной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата.

6.2 В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: – надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

6.3 Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

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

Категории обучающихся	Формы предоставления
С нарушением слуха	в печатной форме; в форме электронного документа
С нарушением зрения	в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6.5 Процедура промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

6.6 Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах, а также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Проректор по учебно-научной и
воспитательной работе

А.О. Целищев