

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**Институт педагогики и психологии  
Кафедра психологии**



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

Института педагогики и психологии

М.В. Рудь

«30» января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Телефонное психологическое консультирование**

**По направлению подготовки— 37.04.01 Психология**

**Программа магистратуры— «Кризисная психология»**

**Квалификация выпускника— магистр**

**Форма обучения – очная**

**Курс: 2 (4 семестр)**

Луганск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки магистров по направлению подготовки 37.04.01 Психология очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 841, приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. №1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования».


**СОСТАВИТЕЛЬ:**

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии  
ФГБОУ ВО «ЛГПУ», доцент Барышева Елена Ивановна

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии «10» января 2025 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой психологии  Т.В. Балицкая-Крещенко

ОДОБРЕНА на заседании Учебно-методической комиссии Института педагогики и психологии «28» января 2025 г., протокол № 9.

Председатель учебно-методической комиссии  
Института педагогики и психологии  Б.А. Дьяченко

**СОГЛАСОВАНО:**

Директор Департамента образования

 В.В. Савенков

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель изучения** дисциплины – изучение основ консультативной помощи, усвоения базовых знаний в области психологического консультирования и терапии

**Задачи:**

получение студентами, будущими специалистами-психологами, специальных знаний в области психологического консультирования и навыков психологической помощи в условиях экстренной помощи.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Телефонное психологическое консультирование» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» подготовки студентов по направлению подготовки 37.04.01 Психология(программа магистратуры «Кризисная психология»).

Она необходимо связана с такими базовыми дисциплинами, как «Основы психологического консультирования», «Теории личности», «Возрастная психология», «Социальная психология».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**Знания:**

- основных областей работы и видов деятельности психолога; этапов профессионального становления; требований, предъявляемых профессией к личности психолога;
- психических явлений, категорий, методов изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики,
- психологических технологий, позволяющие решать типовые задачи в различных областях практики; основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; принципы организации учебно-воспитательного процесса.

**Умения:**

- логического мышления, классификации и систематизации данных, способности к самостоятельной работе и работе с литературой;

**Навыки:**

- саморефлексии, способствующие осмыслению целей и задач своей профессиональной подготовки, успешному проектированию своего профессионального будущего;

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин обязательной части и является одной из существенных частей в освоении профессионально-ориентированных дисциплин.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисц.
----------------	----------------------	------------------------------

Общепрофессиональные		
ОПК-6 – способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента	<p>ИОПК – 6.1. Знает систему понятий и категорий, современные теоретические подходы и практики в области индивидуального, семейного и группового психологического консультирования в соответствии с потребностями и целями клиента</p> <p>ИОПК – 6.2. Знает содержательные характеристики видов психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента</p> <p>ИОПК – 6.3. Умеет разрабатывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями</p> <p>ИОПК – 6.4. Владеет навыками реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента</p>	<p>Знает: Знает систему понятий и категорий, современные теоретические подходы и практики в области индивидуального, семейного и группового психологического консультирования в соответствии с потребностями и целями клиента; содержательные характеристики видов психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и запросами клиента;</p> <p>Умеет: разрабатывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями; работать в условиях оказания неотложной психологической помощи;</p> <p>Владеет навыками: базовыми приемами психологической помощи, развивающими и коррекционными технологиями, методами индивидуальной и групповой работы; Владеет навыками реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента, в том числе в условиях телефонного экстренного консультирования</p>
Профессиональные		
ПК – 4. Способен проводить психологическое обследование и психологическое консультирование	ИПК – 4.1. Знает предмет, цели и задачи психологического обследования и психологического	Знает: предмет, цели и задачи психологического обследования и психологического

<p>населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами</p>	<p>консультирования населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях ИПК – 4.2. Знает современные подходы к психологическому консультированию; профессиональные требования к диагностике, формам и методам психологического обследования и консультирования ИПК – 4.3. Умеет проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами ИПК – 4.4. Умеет оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций; разрабатывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; разрабатывать программы групповой работы психологической поддержки клиентов (участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами) ИПК – 4.5. Владеет навыками проведения группового и индивидуального консультирования клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию ИПК – 4.6. Владеет навыками диагностики, проведения экспертизы и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом</p>	<p>консультирования населения, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях; современные подходы к психологическому консультированию; профессиональные требования к диагностике, формам и методам психологического обследования и консультирования, в том числе в условиях неотложного телефонного психологического консультирования; Умеет проводить психологическое обследование и психологическое консультирование населения, трудовых коллективов, участников образовательного процесса, семей в трудных жизненных ситуациях в соответствии с заявленными проблемами; Умеет оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций; разрабатывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; разрабатывать программы групповой работы психологической поддержки клиентов;</p> <p>Владеет навыками проведения группового и индивидуального консультирования клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию, в том числе в условиях неотложной телефонной психологической помощи; Владеет коммуникативными техниками психоконсультативного процесса; навыками диагностики, проведения экспертизы и коррекции психологических свойств и состояний, психических</p>
---	--	---

	особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам. ИПК – 4.7. Владеет коммуникативными техниками психоконсультативного процесса	процессов, с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в условиях неотложной психологической помощи.
--	---	---

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	ОФО	ОЗФО
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>108</b> (3 з. ед)	–
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:</b>	<b>36</b>	–
Лекции	10	–
Семинарские занятия	–	–
Практические занятия (в том числе интерактив)	26	–
Лабораторные работы	–	–
Курсовая работа (курсовой проект)	–	–
Другие формы и методы организации учебного процесса ( <i>групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, анализ психологических ситуаций и т.п.</i> )	–	–
<b>Самостоятельная работа студента (всего часов)</b>	<b>72</b>	–
Форма аттестации	зачет	–

### 4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

**Тема 1.** История экстренной психологической помощи по телефону.

**Тема 2.** Специфика экстренной психологической помощи.

Цели и задачи Службы. Принципы работы консультантов и требования к консультативному процессу. Технология ведения телефонного диалога. Типы обращений.

**Тема 3.** Оказание помощи абонентам с межличностными проблемами в консультативном процессе.

**Тема 4.** Проблемы взаимоотношений детей и родителей.

Специфика оказания психологической помощи в ситуациях проблем межличностного взаимодействия детей и родителей; взрослых детей и пожилых родителей; в ситуации проблемных детско-родительских отношений; ситуации отношений «зять-теща», «невестка-свекровь».

**Тема 5.** Проблемы одиночества и знакомства.

Коммуникативные проблемы, проблемы личностных особенностей в ситуации знакомства и поддержания отношений. Одиночество как социально-психологический феномен.

**Тема 6.** Оказание помощи абонентам, обратившимся по проблемам здоровья. Оказание помощи абонентам в состоянии эмоциональных расстройств.

**Тема 7.** Оказание помощи в ситуации суицидального поведения абонента. Признаки суицида. Технология консультативного процесса. Абоненты с гомицидальными угрозами.

**Тема 8.** Психология острого горя. Психология утраты.

Этапы переживания горя, утраты. Нормальное и патологическое горевание. Специфика оказания психологической помощи, терапии горя.

**Тема 9.** Занятость и активность абонентов с психическими нарушениями. Тактика ведения консультативной беседы.

**Тема 10.** Профилактика «синдрома сгорания» у консультантов Служб экстренной психологической помощи «Телефон доверия». Навыки саморегуляции и эффективного совладающего поведения.

#### 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		ОФО	ОЗФО
1	История экстренной психологической помощи по телефону	2	–
2	Специфика экстренной психологической помощи. Цели и задачи Службы. Принципы работы консультантов и требования к консультативному процессу. Технология ведения телефонного диалога. Типы обращений.		–
3	Оказание помощи абонентам с межличностными проблемами в консультативном процессе.	2	–
4	Проблемы взаимоотношений детей и родителей.	2	–
5	Проблемы одиночества и знакомства	2	–
6	Оказание помощи абонентам, обратившимся по проблемам здоровья. Оказание помощи абонентам в состоянии эмоциональных расстройств.	2	–
Итого:		10 час.	–

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		ОФО	ОЗФО
1	История экстренной психологической помощи по телефону	2	–
2	Специфика экстренной психологической помощи. Цели и задачи Службы. Принципы работы консультантов	2	–
3	Требования к консультативному процессу. Технология ведения телефонного диалога. Типы обращений	4	–
4	Возрастная периодизация абонентов, обращающихся на ТД. Статистические данные.	2	–
5	Оказание помощи абонентам с межличностными проблемами в консультативном процессе.	4	-
6	Проблемы взаимоотношений детей и родителей	4	-
7	Проблемы одиночества и знакомства	2	-
8	Оказание помощи абонентам, обратившимся по проблемам здоровья. Психология стресса в консультировании на ТД.	2	-
9.	Оказание помощи в ситуации суицидального поведения абонента. Признаки суицида. Технология консультативного процесса	2	-

10.	Занятость и активность абонентов с психическими нарушениями. Тактика ведения консультативной беседы.	2	-
<b>Итого:</b>		<b>26 час.</b>	—

#### **4.5. Лабораторные работы – не предусмотрены**

#### **4.6. Самостоятельная работа студентов**

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			ОФО	ОЗФО
1	Базовые темы курса	Конспект-схемы	18	—
2	Базовые темы курса	Конспекты дополнит. литературы (3 источн.)	18	—
3	Базовые темы курса	Моделирование консультативных ситуаций	18	—
4.	Базовые темы курса	Изучение основного материала	18	—
<b>Итого:</b>			<b>72 час.</b>	—

#### **4.7. Курсовые работы. Не предусмотрены.**

#### **5. Методическое обеспечение, образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий, которые применяются в процессе изучения отдельных дидактических единиц:

- лекции, практические занятия, ролевые игры, метод кейсов, метод «мозгового штурма», ролевой практикум, методы саморегуляции и др.
- информационные технологии (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим занятиям);
- творческая и научно-исследовательская деятельность;
- технология организации группового взаимодействия (дискуссия, мозговой штурм и др.).

#### **6. Формы контроля освоения дисциплины.**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- моделирование консультативных ситуаций;
- письменные домашние задания;
- контрольные работы;

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета (включает в себя ответ на теоретические вопросы и выполнение практической работы в ходе практических занятий)

Система оценивания учебных достижений студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (в приложении)

#### **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

##### ***а) основная литература:***

1. Амбрумова А.Г. Психология одиночества и суицид // Актуальные проблемы суицидологии: Тр. Мос. НИИ психиатрии МЗ РСФСР. — М., 1981. — Т. 92. — С. 69-81.

2. Барышева Е.И. Телефон доверия. — Луганск, 1999. — 51 с.

3. Бифрендерс Интернэшнл. Расширение деятельности добровольцев по предотвращению случаев самоубийств: Уч. пособие. — Лондон, 1994.

4. Ванессе Альфред. Слушая других. /Пер. с англ. — Нижний Новгород, 1994. — 89 с.

5. Копьев А.Ф. Диалогический подход в консультировании и вопросы психологической клиники //Московский психотерапевтический журнал. — 1992. — № 1. — С. 33-48.

6. Лучшева, Л. М. Телефонное консультирование : учебное пособие / Л. М. Лучшева. — Новокузнецк : КГПИ КемГУ, 2017. — 167 с. — ISBN 978-5-8353-1389-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169619>

7. Материалы XIII Международного конгресса Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES), 10–15 июля 1994 г., Иерусалим, Израиль // Вестник РАТЭПП. — 1995. — Вып. 1. — С. 4-20.

8. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. — М.:Смысл, 2015. — 182 с.

9. Моховиков А.Н. Молодежный телефон доверия. Информация и статистический отчет. — Одесса: ФСПП “Перекресток”, 1992. — 38 с.

10. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. —М., 2018. — 192 с.

11. Романова Е. Работа психолога на «Телефоне доверия».:Методическое пособие. — М.: МГПУ, 2019. — 69 с.

12. Сальникова Л. Н. Телефон доверия. — М., 2016. — 192 с.

13. Содержание и организация деятельности Центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия». — Москва, Государственный НИИ семьи и воспитания, 2008.

14. Хэмбли Г. Телефонная помощь. —М., 57с.

15. Херсонский В.Г., Дворяк С.В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. — М., 2014.

16. Этический кодекс психолога РФ.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Барышева Е.И. Консультативная психологическая помощь ВИЧ/СПИД инфицированным. // «Изменяющийся мир: общество, государство, личность»: сб. материалов IV международной научной конференции (9 апреля 2015 г.). Часть 1 (разделы 1-10). — Саратов: ИЦ «Наука», 2015. — 615 с. — С. 267 – 275.

2. Барышева Е.И. Экстренная психологическая помощь абонентам с суицидальным поведением (из опыта работы «Телефона Доверия») // Конфликты в современном мире: международное, государственное и человеческое измерение: Материалы V Международной научной конференции. Саратов, 8 апреля 2016 г. /Под ред. Ю.О. Бронниковой, Л.В.Мясниковой, Т.Г.Фирсовой (отв.ред.). — М.: Изд-во «Перо», 2016. — 976 с. [Электронное издание]. — С.511-516.

3. Барышева Е.И. Психологические особенности суицидального поведения студенческой молодежи. // Травматерапия. Преодоление последствий психотравмирующих событий: монография / Авторский коллектив / под общ. ред. Е.Г. Максименко, В.В.Седнева,

А.В.Гордеевой. – Донецк: Изд-во ООО «НПП «Фолиант», 2019. – 379 с. – С.97-108.

4.Барышева Е.И. Суицидальное поведение студентов как социально-психологическое явление.//Травматерапия. Преодоление последствий психотравмирующих событий: монография / Авторский коллектив / под общ. ред. Е.Г. Максименко, В.В.Седнева, А.В.Гордеевой. – Донецк: Изд-во ООО «НПП «Фолиант», 2019. – 379 с. – С.108-122.

5. Барышева Е.И. Семейные факторы суицидальности молодежи. // Семья и дети в современном мире. Сборник материалов конференции «Семья и дети в современном мире». Том VI. / Под общ. и науч. редакцией д. психол.н., проф. В.Л. Ситникова. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2020. –1468 с. – С.163-170.

6. Копьев А.Ф. Индивидуальное психологическое консультирование в контексте семейной психотерапии // Вопросы психологии. – 1986. – № 4.

7. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации // Вопросы психологии. – 1990. – № 3. – С. 17-25.

8. Кристенсен Т. Модель решения проблемы // Вестник РАТЭПП. – 1993. – № 1-2. – С. 36-40.

9. Телефонная психотерапевтическая помощь – телефон доверия – в системе социально-психологической службы: Метод. рекомендации /Сост.: А.Г. Амбрумова, А.М. Полеев. – М., 2019.

10.Чурилин И.В. Особенности психологического консультирования при работе на телефоне экстренной психологической помощи // Бюллетень клуба конфликтологов. Вып. 2 /Под. ред. Б.И. Хасана. — Красноярск, 2016. – С. 77-85.

11. Энрайт Дж. Позиция слушателя-терапевта // Вестник РАТЭПП. – 2018. – № 1-2. – С. 41-78.

**в) Интернет-ресурсы:**

1. <http://flogiston.ru/library>;
2. <http://www.psychology.ru/library>;

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины могут быть использованы мультимедийные средства; наборы слайдов или кинофильмов; демонстрационные приборы.

Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук.

Практические занятия: пакеты заданий тестовых материалов, тексты психологических задач; раздаточный материал.

Прочее: рабочее место преподавателя, рабочие места студентов.

**9. Лист дополнений и изменений к рабочей программе**

№ п/п	Дата внесения изменения / дополнения	Основа	Содержание изменения / дополнения	Лица, подтверждающие изменение/дополн.	
				Зав.каф.	директор
