

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Елабужский институт (филиал)  
Факультет психологии и педагогики



*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

Основы телефонного консультирования

Направление подготовки: 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки: Психология образования

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, к.н. (доцент) Лыдкова Г.М. (Кафедра психологии, факультет психологии и педагогики), GMLdokova@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-1	способностью учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях
ОПК-6	способностью организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды
ПК-22	готовностью применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи
ПК-31	способностью проводить консультации, профессиональные собеседования, тренинги для активизации профессионального самоопределения обучающихся

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия личности;  
 общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития личности;  
 специфику организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды;  
 стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи в профессиональной деятельности педагога-психолога;  
 технологию и методику проведения консультаций, профессионального собеседования, тренингов для активизации профессионального самоопределения обучающихся.

Должен уметь:

работать в службе экстренной телефонной помощи толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия личности;  
 учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях;  
 выстраивать практическую психологическую работу в образовательных учреждениях с разными возрастными группами детьми, а также с разными участниками образовательного процесса;  
 применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи в профессиональной деятельности педагога-психолога;  
 осуществлять консультации, профессиональные собеседования, тренинги для активизации профессионального самоопределения обучающихся.

Должен владеть:

навыками работы в службе экстренной телефонной помощи с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий личности;  
 методами регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях;  
 навыком выстраивания своей психологической деятельности в образовании во взаимодействии со всеми участниками педагогического процесса, независимо от их этнической и возрастной принадлежности;  
 навыками использования стандартных методов и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи в профессиональной деятельности педагога-психолога;

навыками консультации, профессионального собеседования, тренинга для активизации профессионального самоопределения обучающихся.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.13 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 44.03.02 "Психолого-педагогическое образование (Психология образования)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 9, 10 семестрах.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 22 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 77 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 9 семестре; экзамен в 10 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки.	9	2	0	0	2
2.	Тема 2. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.	9	0	2	0	2
3.	Тема 3. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия.	9	2	0	0	
4.	Тема 4. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.	9	0	2	0	2
5.	Тема 5. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.	9	0	2	0	
6.	Тема 6. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.	9	0	2	0	2
7.	Тема 7. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.	9	0	2	0	16

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
8.	Тема 8. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.	9	0	6	0	22
9.	Тема 9. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.	9	0	2	0	14
10.	Тема 10. Самостоятельная работа	10	0	0	0	17
	Итого		4	18	0	77

## 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки.

Телефон доверия как потенциал и средство оказания социально-психологической и психотерапевтической помощи. Уникальные особенности телефонного консультирования. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России.

Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия. Принципы построения взаимоотношений ТД с другими социальными службами.

### Тема 2. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.

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. Доверие как социально-психологический феномен.

Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации. Умения и навыки, необходимые в работе консультанта.

Смысловые уровни консультационной работы. Проблема совпадения смысловых ориентаций участников консультации. Трансцендирование смыслов в процессе консультационной беседы. Модели консультационного взаимодействия. Различные сценарии обсуждения проблем в ходе консультационной беседы. Динамическая структура беседы телефонного консультирования. Основания для классификации типов обращений в службу и видов оказываемой поддержки.

### Тема 3. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия.

Понятие социально-психологической поддержки. Оценка уровня сложности предстоящей консультационной работы в каждом конкретном случае. Направленность психологической поддержки на различные сферы личности.

Структура беседы телефонного консультирования. Установление контакта и создание условий психологической защищенности для абонента. Определение и уточнение запроса, формулирование и переформулирование проблемы. Заключение контакта на время, содержание беседы, степень эмоциональной глубины участников, возможный результат. Формы и сценарии обсуждения содержания проблемы. Формы закрепления достижений консультационной беседы. Завершение разговора и выход из контакта.

Рефлексия этапов проведения беседы и изменения эмоционального состояния ее участников. Показатели границ каждого этапа. Критерии оценки эффективности работы консультанта.

### Тема 4. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.

Позиция консультанта в ситуации оказания психологической поддержки. Классификация видов поддержки. Вербальные и пара- (экстра-) лингвистические виды социально-психологической поддержки. Формирование индивидуального набора известных средств психологической поддержки человека в трудных жизненных обстоятельствах. Развитие индивидуальных возможностей участников беседы в совместном продуцировании уникальных видов поддержки: удвоение позиции абонента, повествование вдвоем, метафора, отсечение прошлого и др.

### Тема 5. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.

Значение соблюдения принципов профессиональной деятельности для сохранения профессиональной позиции консультанта и обеспечения защищенности и автономности абонента. Принципы компетентности и ответственности как базовые принципы службы. Принципы автономности и психологической неприкосновенности абонента. Принципы подбора методов оказания поддержки. Принципы построения публичных заявлений, выступлений и высказываний. Принципы построения профессиональных отношений с коллегами других социальных служб и СМИ. Принципы организации социально-психологических исследований и обмена опытом. Экстренность, анонимность и бесплатность службы телефона доверия.

Содержание деятельности службы и порядок предоставления поддержки. Телефон доверия как начальный этап в системе социальных, медицинских, юридических, досуговых служб. Основные направления работы службы ТД.

Замещение деструктивных форм эмоциональных проявлений на конструктивные. Оказание поддержки в форме прогностических и профилактических мероприятий. Построение взаимодействия, содействующего усилению жизненной позиции обратившегося и принятию им ответственности за свою жизнь.

#### **Тема 6. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.**

Интегрированный подход к выделению оснований для определения составляющих позиции консультанта. Ключевые позиции консультанта, реализующего различные модели взаимодействия (пристраивание, принуждение, соучастие). Составляющие этих позиций: степень открытости, реализуемые смыслы, эго-состояния и коммуникативные установки, тип слушания и говорения, категории суждений обратной связи. Неправомерность проявления неконструктивных аспектов позиций в консультативной работе с людьми.

Последовательность этапов становления личности специалиста-консультанта службы телефона доверия. Соотнесенность этапов с уровнями общения и уровнями самоактуализации специалиста.

#### **Тема 7. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.**

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

Виды молчаливых звонков и возможности работы с ними консультанта. Динамика информационных запросов в зависимости от времени года и изменения социальной обстановки в городе.

Формы работы с телефонными хулиганствами. Отличие пробного звонка и звонка-зонда от игрового. Общение с постоянными абонентами.

#### **Тема 8. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.**

Основания для классификации проблемных обращений населения. Виды нарушения социализации и интенсивность их проявления. Основные типы проблемных запросов и основания для их различия.

Выяснение и уточнение запроса. Различение запроса и проблемы. Особенности обращений абонентов с шоковой проблемой и сексуальными манипуляциями. Обращения по поводу нарушения межличностных отношений в семье и с другими людьми. Обращения различных групп населения в связи с проблемами общей дезадаптации и реабилитации. Психологическое содержание обращений по поводу нарушений здоровья и пагубных зависимостей (курение, токсикомания, алкоголизм, наркомания). Обращения суицидального характера (мысли, намерения, суицидальная попытка, алкоголизм, наркомания). Обращения суицидального характера (мысли, намерения, суицидальная попытка, переживание факта совершенного суицида близких людей).

#### **Тема 9. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.**

Требования к подготовке консультантов телефона доверия. Критерии профессиональной готовности специалистов. Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов. Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу.

Организация индивидуальной и групповой работы консультантов по повышению профессиональной компетентности.

Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: материнской любви, непогрешимости и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья. Индивидуальная и групповая работа по профилактике синдрома эмоционального сгорания.

Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия. Соконсультирование в практике работы ТД. Работа балинтовской группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования.

#### **Тема 10. Самостоятельная работа**

Освоение профессиональных компетенций.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**



Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Мир психологии - <http://psychology.net.ru/> или <http://psy.net.ru/>

Психологическая помощь Go-psy.ru - <http://www.go-psy.ru/links-psy.htm>

Психолог-консультант в службе экстренной психологической помощи ?Телефон доверия? - [http://www.psy.msu.ru/science/public/psy\\_prof/2\\_phone.htm](http://www.psy.msu.ru/science/public/psy_prof/2_phone.htm)

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

Студенту необходимо научиться работать на аудиторных занятиях и организовывать самостоятельную внеаудиторную деятельность.

Важнейшей особенностью обучения в высшей школе является высокий уровень самостоятельности студентов в ходе образовательного процесса. Эффективность самостоятельной работы зависит от таких факторов как:

- уровень мотивации студентов к овладению конкретными знаниями и умениями;
- наличие навыка самостоятельной работы, сформированного на предыдущих этапах обучения;
- наличие четких ориентиров самостоятельной работы.

Приступая к самостоятельной работе, необходимо получить следующую информацию:

- цель изучения конкретного учебного материала;
- место изучаемого материала в системе знаний, необходимых для формирования специалиста;
- перечень знаний и умений, которыми должен овладеть студент;
- порядок изучения учебного материала;
- источники информации;
- наличие контрольных заданий;
- форма и способ фиксации результатов выполнения учебных заданий;
- сроки выполнения самостоятельной работы.

Рекомендации по отдельным видам самостоятельной работы:

### **Письменная работа**

Письменную работу необходимо выполнить так, что бы студент смог продемонстрировать свой уровень владения знаниями и умениями, полученными в ходе самостоятельного овладения материалом. Поэтому, необходимо придерживаться следующих этапов в выполнении письменной работы:

- осознание учебной задачи, которая решается с помощью данной письменной работы;
- ознакомление с инструкцией о её выполнении;
- осуществление процесса выполнения работы;
- самоанализ, самоконтроль;
- проверка работ студента, выделение и разбор типичных преимуществ и ошибок.

### **Контрольная работа**

Контрольная работа является одной из составляющих учебной деятельности студента по овладению знаниями по изучаемой дисциплине.

Целью контрольной работы является определения качества усвоения обучающего материала и части дисциплины, предназначенной для самостоятельного изучения.

Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;
3. выяснение подготовленности студента к практико-ориентированной деятельности.

По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. Выполнению контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя.

Ключевым требованием при подготовке контрольной работы выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, чётко и логично излагать свои мысли.

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций.

Творческое задание предполагает определение уровня освоения учебного материала. Предполагается умение обрабатывать и анализировать информацию, прогнозировать дальнейшее профессиональное самообразование и просвещение окружающих.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**



Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 44.03.02 "Психолого-педагогическое образование" и профилю подготовки "Психология образования".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.13 Основы телефонного консультирования

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки: Психология образования

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

**Основная литература:**

1. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации[Электронный ресурс]/ Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 488 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414752>
2. Капустин С.А. Критерии нормальной и аномальной личности в психотерапии и психологическом консультировании [Электронный ресурс] / С.А. Капустин. - М.: Когито-Центр, 2014. - 239 с.- URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534191.html>
3. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: психодиагностика и психологическая помощь: учебное пособие / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2013. - 142 с. - ISBN 978-5-288-05451-8. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=941579>

**Дополнительная литература:**

1. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: индивидуальные жизненные кризисы; агрессия и экстремизм: учебник / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2016. - 445 с. ISBN 978-5-288-05660-4. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940991>
2. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: психическая травматизация и её последствия: учебник / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2014. - 372 с. - ISBN 978-5-288-05583-6. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=941588>
3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 247 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882341>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.13 Основы телефонного консультирования

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки: Психология образования

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.