

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра педагогики и психологии

Утверждаю
зав. кафедрой  А.Л. Короткова
Протокол заседания кафедры № 5
от «15» января 2026 г.



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Работа психолога на телефоне доверия
Направление подготовки	37.03.01 Психология
Профиль подготовки	Социальная психология
Год набора	2026

Составитель:
Канд. псих. наук, доц. Герасимова В.В.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	5
3. Требования к результатам освоения дисциплины	6
4. Структура и содержание дисциплины	8
4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	8
4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)	11
4.3. План практических и семинарских занятий	13
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	20
Приложение 1. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины	29
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	30
Приложение 3. Образец титульного листа для реферата	46

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Дисциплина «Работа психолога на телефоне доверия» входит в часть учебного плана, которая относится к группе дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений в системе подготовки по направлению 37.03.01 Психология.

Цель изучения – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков оказания экстренной психологической помощи по телефону, развитие компетенций в области кризисной интервенции, суицидологической поддержки, а также профилактики эмоционального выгорания консультанта.

Основные задачи:

1. Изучить историю, принципы и этические основы работы телефонов доверия.
2. Освоить технологии первичного психологического контакта и активного слушания в дистанционном формате.
3. Сформировать навыки оценки кризисного состояния, суицидального риска и алгоритмов экстренного реагирования.
4. Развить умения консультирования различных категорий обращающихся (дети, подростки, взрослые, жертвы насилия, лица в состоянии горя).
5. Овладеть методами самопомощи и профилактики профессионального выгорания консультанта телефона доверия.

После освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию

- понятия, категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно - правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ

- основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программ-

но-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся

- сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации

Уметь:

- использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы

- планировать индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию; анализировать потребности общества в решении возникающих индивидуально-личностных и социальных проблем; определять исторические предпосылки появления благотворительности, становления и развития социальной работы; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в социальной сфере

- осуществлять социально-психологическую диагностику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей

- осуществлять анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий

Владеть:

- навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию

- навыками обучения профессионально важным знаниям социальных групп населения в области социальной работы, необходимых для формирования у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и дальнейшей социализации; целостным представлением о будущей профессии; высокой мотивацией к выполнению социально значимой профессиональной деятельности

- навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимых заявительных документов лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

- современной методологией и технологиями составления программы социального сопровождения и поддержки эффективности функционирования трудовых коллективов организаций, создание в них здоровой нравственной атмосферы и комфортного психологического климата

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Работа психолога на телефоне доверия» относится к группе дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (Блок 1) и находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины:

- Социальная психология
- Психология социального поведения

Работа психолога на телефоне доверия

Обеспечиваемые учебные дисциплины:

- Социализация личности
- Производственная практика (преддипломная практика)

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Работа психолога на телефоне доверия» с ФГОС ВО по направлению 37.03.01 Психология участвует в формировании следующих компетенций:

ПК-4. Способен оказать психологическую помощь социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию

ПК-5. Способен к организации мероприятий с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
ПК-4	
ПК-4.1 Определяет основные направления социально-психологических проблем и пути их решения; оказывает психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы	<p>ПК-4.1 3.3 Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p> <p>ПК-4.1 У.3 Умеет использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы</p> <p>ПК-4.1 В.3 Владеет навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p>
ПК-4.2 Организует и проводит индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и дальнейшей социализации	<p>ПК-4.2 3.7 Знает понятия, категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно -правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ</p> <p>ПК-4.2 У.9 Умеет планировать индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию; анализировать потребности общества в решении возникающих индивидуально-личностных и социальных проблем; определять исторические предпосылки появления благотворительности, становления и развития социальной работы; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в социальной сфере</p> <p>ПК-4.2 В.8 Владеет навыками обучения профессионально важным знаниям социальных групп населения в области социальной работы, необходимых для формирования у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и дальнейшей социализации; целостным представлением о будущей профессии; высокой мотивацией к выполнению социально значимой профессиональной деятельности</p>

Компетенция ПК-5	
ПК-5.1 - Осуществляет социально-психологическую диагностику персонала на разных этапах его профессиональной деятельности	<p>ПК-5.1 3.4 Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся</p> <p>ПК-5.1 У.4 Умеет осуществлять социально-психологическую диагностику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей</p> <p>ПК-5.1 В.4 Владеет навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимых заявительных документов лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации</p>
ПК-5.2 - Осуществляет проведения социально-психологических мероприятий, направленных на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие, с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования	<p>ПК-5.2 3.9 Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации</p> <p>ПК-5.2 У.10 Умеет осуществлять анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных</p>

трудовых коллективов организаций	социально-возрастных категорий ПК-5.2 В.9 Владеет современной методологией и технологиями составления программы социального сопровождения и поддержки эффективности функционирования трудовых коллективов организаций, создание в них здоровой нравственной атмосферы и комфортного психологического климата
----------------------------------	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа)

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление Психология					
Дисциплина: «Работа психолога на телефоне доверия»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Семина. занятия			
Модуль 1					
Тема 1. История, цели и принципы работы телефона доверия. Нормативно-правовая база.	2	2	2	6	ПК-4.1 3.3, У.3, В.3 ПК-5.1 3.4, У.4, В.4
Тема 2. Этические аспекты дистанционного консультирования. Анонимность, конфиденциальность, границы.	2	2	2	6	
Тема 3. Психологические особенности звонящих. Категории обращений (кризис, суицид, одиночество, насилие).	2	5	2	9	
Модуль 2					
Тема 4. Установление контакта и активное слушание в телефонном формате. Вербальные и паравербальные техники.	4	6	4	14	ПК-4.2 3.7, У.9; В.8 ПК-5.2 3.9, У.10, В.9
Тема 5. Кризисная интервенция и оценка суицидального риска. Работа с агрессией и молчанием.	4	6	4	14	
Тема 6. Профилактика выгорания консультанта. Саморегуляция, супервизия, интервизия.	4	6	4	14	
Подготовка к зачету			18	18	
Итого	18	27	27	72	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Модульный курс «Работа психолога на телефоне доверия» состоит из 2 модулей, порядок освоения которых выстраивает образовательную траекторию и этапы формирования составляющих заявленных компетенций (или их составляющих).

Модуль 1 включает в себя три учебные тем.

В результате освоения модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен:

ПК-4.1 3.3 Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию

ПК-4.1 У.3 Умеет использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы

ПК-4.1 В.3 Владеет навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию ПК-5.1 3.4 Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся

ПК-5.1 3.4 Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся

ПК-5.1 У.4 Умеет осуществлять социально-психологическую диагно-

стику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей

ПК-5.1 В.4 Владеет навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимые заявительные документы лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется выступлением на семинаре, тестированием, защитой реферата, написанием контрольной работы.

Модуль 2 включает в себя три учебные темы.

В результате прохождения второго модуля студент должен достичь следующих образовательных результатов:

ПК-4.2 3.7 Знает понятия, категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно -правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ

ПК-4.2 У.9 Умеет планировать индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию; анализировать потребности общества в решении возникающих индивидуально-личностных и социальных проблем; определять исторические предпосылки появления благотворительности, становления и развития социальной работы; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в социальной сфере

ПК-4.2 В.8 Владеет навыками обучения профессионально важным знаниям социальных групп населения в области социальной работы, необходимых для формирования у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и дальнейшей социализации; целостным представлением о будущей профессии; высокой мотивацией к выполнению социально значимой профессиональной деятельности ПК-5.2 3.9 Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоро-

вья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации

ПК-5.2 3.9 Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации

ПК-5.2 У.10 Умеет осуществлять анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий

ПК-5.2 В.9 Владеет современной методологией и технологиями составления программы социального сопровождения и поддержки эффективности функционирования трудовых коллективов организаций, создание в них здоровой нравственной атмосферы и комфортного психологического климата

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется выступлением на семинаре, тестированием, защитой реферата, написанием контрольной работы.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. История, цели и принципы работы телефона доверия

Возникновение служб экстренной психологической помощи (Чед Вара, 1953). Развитие в России. Принципы: анонимность, конфиденциальность, доступность, безоценочность. Модели (немецкая, американская). Правовое регулирование: ФЗ «О связи», приказы Минздравсоцразвития, Конвенция о правах ребенка. Должностные обязанности консультанта.

Тема 2. Этические аспекты дистанционного консультирования

Этический кодекс телефонного консультанта (IASP, IFOTES). Ситуации нарушения конфиденциальности (угроза жизни). Правила фиксации обращения (без паспортных данных). Эмоциональные границы: как не брать чужую боль на себя. Трудности дистанционной работы (отсутствие визуального контакта).

Тема 3. Психологические особенности звонящих

Типичные состояния: острый стресс, тревога, паника, горе, депрессия. Категории абонентов: подростки (буллинг, селфхарм), взрослые (потеря, развод), родители (трудные дети), пожилые (одиночество). Особенности работы с повторными звонками. Феномен «молчащего абонента».

Тема 4. Установление контакта и активное слушание

Структура звонка: приветствие, идентификация риска, основная часть, завершение. Техники активного слушания: отражение чувств, перефразирование, резюмирование. Паравербальные индикаторы (темп речи, паузы, интонация). Управление временем разговора (10–15 минут в стандартных службах).

Тема 5. Кризисная интервенция и оценка суицидального риска

Алгоритм ABC (А – достижение контакта, В – выявление проблемы, С – копинг). Опросник SAD PERSONS для оценки риска. Прямые вопросы о суициде. Контракт безопасности. Работа с агрессией: техника «заземления», отвлечение. Завершение звонка при угрозе жизни (вызов экстренных служб с согласия звонящего).

Тема 6. Профилактика выгорания консультанта

Профессиональное выгорание: стадии, симптомы. Организационные меры (нормирование звонков, супервизия). Техники самопомощи: дыхательные практики, техника «якорь», ведение дневника стресса. Групповая интервизия как ресурс. Восстановление после суицидального звонка.

4.3. План практических и семинарских занятий

Тема 1. История и принципы

1. Дискуссия: «Может ли телефон доверия заменить очную консультацию?»
2. Работа с документами: анализ Этического кодекса IFOTES.

Тема 2. Этика

1. Кейс «Звонит 14-летняя девочка, говорит, что хочет умереть, но просит не сообщать родителям». Обсуждение границ конфиденциальности.
2. Ролевая игра «Начало разговора»: отработка приветствия и представления.

Тема 3. Категории звонящих

1. Задание «Психологический портрет»: составить профиль типичного абонента (подросток, жертва насилия, одинокий пенсионер).
2. Анализ аудиозаписей (учебных) – определение эмоционального состояния по голосу.

Тема 4. Активное слушание

1. Упражнение «Глухое зеркало»: отражение чувств без интерпретаций.
2. Тренинг «Завершение звонка»: отработка корректного прощания при исчерпании времени.

Тема 5. Кризисная интервенция

1. Ролевая игра «Суицидальный звонок»: один студент – абонент с суицидальными мыслями, другой – консультант. Оценка риска, контракт.
2. Разбор видео-примеров реальных вызовов (учебные записи).
3. Кейс «Агрессивный звонок»: техники снижения накала.

Тема 6. Профилактика выгорания

1. Упражнение «Мои ресурсы»: составление индивидуального плана восстановления.
2. Групповая супервизия: разбор сложного вызова из учебной практики.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа (далее СРС) выступает формой, методом, средством и условием развития познавательной активности будущего выпускника. Ее содержательная сторона осуществляется через планируемую учебную, учебно-исследовательскую, научно-исследовательскую деятельность студентов, выполняемую во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, однако без его непосредственного участия.

Содержание и объем самостоятельной работы студента определяется учебными планами направления подготовки и программами конкретных дисциплин.

Методологическими принципами самостоятельной работы являются: целенаправленность, системность; систематичность; логичность; эффективность; полезность и безопасность.

Логика процесса обучения определяет задачи самостоятельной работы студента.

Основными задачами самостоятельной работы студента, являются:

- усвоение новых знаний, углубление и повторение ранее приобретенных знаний с целью их обобщения и систематизации;
- формирование необходимых компетенций, профессиональных умений и навыков по направлению подготовки.
- применение полученных компетенций, знаний, умений, навыков на практике.

Формы самостоятельной работы представлены в заданиях для самостоятельной работы студентов. Для усвоения новых знаний, углубления и повторения, ранее приобретенных знаний их обобщения и систематизации предусмотрены следующие формы:

- восприятие учебной информации из различных источников;
- подготовка текстуального конспекта;
- репродуктивное воспроизведение знаний;
- подготовка свободного конспекта, являющегося результатом осмысления студентом изученного материала;
- составление плана прочитанной книги (статьи);
- накопление научной информации в виде выписок и цитат;
- составление библиографического списка;
- графическое представление учебного материала в форме таблиц, классификационных, технологических и других схем, диаграмм и т.п.;
- подготовка устных и письменных ответов на предложенные преподавателем вопросы;
- составление вопросов по изученному материалу;
- подготовка тематического словаря;
- решение и составление кроссвордов, требующих знаний учебного материала;
- рецензирование и оценка письменных работ сокурсников;
- подготовка рефератов, обзоров, справок, тезисов, докладов, рекламных проспектов и т.д.;
- рецензирование научной и учебной литературы;
- установление факторов, влияющих на то или иное явление, процесс, событие;
- анализ полноты, достоверности, доступности, системности, доказательности материала в различных источниках;
- сбор и анализ информации для проведения курсового и дипломного (квалификационного) исследования.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже вопросы и темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Темы для самостоятельного изучения

1. Сравнительный анализ моделей телефонов доверия в США, Европе и России.
2. Технология «Активное слушание» в телефонном консультировании.
3. Оценка суицидального риска: валидность шкал SAD PERSONS, C-SSRS.
4. Работа с повторными звонками: психологическая динамика.
5. Профилактика эмоционального выгорания: программы поддержки сотрудников в кризисных центрах.
6. Особенности консультирования детей и подростков по телефону.
7. Правовые последствия нарушения анонимности.
8. Супервизия в службах телефона доверия: формы и периодичность.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Шарапов, А. О. Экстренная психологическая помощь : учебник для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11584-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566422>

2. 1. Шарапов, А. О. Кризисная психология: учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. И. Шех. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 538 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11580-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542700>

Дополнительная:

1. Фирсов, М. В. Технология социальной работы : учебник и практикум для вузов / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 557 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01364-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559907>

2. 2. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование: учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12382-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538577>

Интернет-ресурсы и профессиональные базы данных:

<http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система «IPRbooks»

<https://urait.ru> – образовательная платформа «Юрайт»

<http://www.psychologies.ru/> - Психология. Онлайн-журнал.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления "ТИСБИ" используются:

Наименование аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Мультимедийная 139 аудитория. Кабинет социальных технологий	Компьютер с выходом в интернет, проектор, экран, звуковые колонки, информационные плакаты, комплект учебной мебели на 32 посад. места	<p>- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</p> <p>- Microsoft Office 2013.</p> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет. Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г., Microsoft Open License : 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License : 65966487 Windows 10 Pro, бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО.</p>
Мультимедийная 317 аудитория. Лаборатория психолого-педагогических технологий.	Компьютер с выходом в интернет, проектор, звуковые колонки, аудиторная доска, плакаты, комплект специализированной учебной мебели на 44 посадочных места.	<p>- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</p> <p>- Microsoft Office 2013.</p> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет. Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г., Microsoft Open License: 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License: 65966487 Windows 10 Pro, бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО.</p> <p>- Коррекционно-диагностический комплекс Л.А. Ясюковой ч. 3 (программа с диска School 3 компании "ИМАТОН"). Сер. номер: ЯС-01-1410-90554-1125</p> <p>- "Ориентир". Методика автоматизированной профориентации. Диск компании "ИМАТОН". Секр. номер: КПО-01-1206-44769-1318</p>
Психологический центр. Имитационная лаборатория "Кабинет психолога". Кабинет №1	Специальная учебная мебель (3 шкафа, 2 мягких кресла, 6 стульев). Ноутбук и компьютер с выходом в интернет, принтер, МФУ	<p>- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</p> <p>- Microsoft Office 2013.</p> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет. Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272</p>

		от 15.04.2016г., Microsoft Open License: 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License: 65966487 Windows 10 Pro, бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО
Читальный зал. Кабинет 214 для самостоятельной работы студентов	10 компьютеров с выходом в интернет, копировальный аппарат, комплект специализированной учебной мебели (столы, стулья) на 46 посадочных мест, книжные стеллажи для периодики, выставочные витрины, шкаф для хранения книг, выставочный стеллаж, стеллажи для хранения книжного фонда. Спец. рабочее место для слабовидящих: ноутбук, клавиатура Брайля, портативное устройство для чтения PEARL.	- Операционная система Microsoft Windows 8.1 Pro, Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет. Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г., Microsoft Open License: 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License: 65966487 Windows 10 Pro, бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО. - Информационно-правовая система ""Гарант"" - договор №12135/2019 от 02.12.2019г. с автоматической пролонгацией. Обновления производятся в автоматическом режиме через сеть Интернет самим разработчиком практически ежедневно

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс.

Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на зачёте.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots M_n}{n} \times 0,6 \quad (1)$$

где: М – количество баллов по модулю;

n – количество модулей.

$$З = K \times 0,4 \quad (2)$$

где: К - количество баллов на зачёте.

$$И = C + З + П \quad (3)$$

где: П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующей таблице:

Оценка уровня сформированности компетенции ПК-4. Способен оказать психологическую помощь социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в части дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ООП ВО) (от 60 до 70 баллов)	Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию Знает понятия, категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно - правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ Умеет использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы Владеет навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию	Выступление на семинаре; Тестирование письменное; Реферат, эссе, творческие задания и др.; Контрольная работа; Зачет
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии	Выступление на семинаре; Тестирование письменное; Реферат, эссе, творческие задания и др.;

		<p>инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p> <p>Знает понятия, категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно - правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ</p> <p>Умеет использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы</p> <p>Умеет планировать индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию; анализировать потребности общества в решении возникающих индивидуально-личностных и социальных проблем; определять исторические предпосылки появления благотворительности, становления и развития социальной работы; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в социальной сфере</p> <p>Владеет навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p>	<p>Контрольная работа; Зачет</p>
3	<p>Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)</p>	<p>Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства регулирования труда инвалидов; правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и другим уязвимым слоям населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p> <p>Знает понятия, категории, принципы и</p>	<p>Выступление на семинаре; Тестирование письменное; Реферат, эссе, творческие задания и др.; Контрольная работа; Зачет</p>

		<p>закономерности, формы и уровни социальной работы; основные этапы и становления и развития социальной работы в России и в мире; систему социальной работы в РФ; нормативно -правовые основы социальной работы; профессионально- этические основы и специфику социальной работы с различными группами населения; систему профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы в РФ</p> <p>Умеет использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях; оказывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий в процессе индивидуальной и групповой работы</p> <p>Умеет планировать индивидуальное, групповое социально-психологическое консультирование, тренинги с лицами, попавшим в трудную жизненную ситуацию; анализировать потребности общества в решении возникающих индивидуально-личностных и социальных проблем; определять исторические предпосылки появления благотворительности, становления и развития социальной работы; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в социальной сфере</p> <p>Владеет навыками анализировать и применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации; навыками составления необходимых заявительных документов по оказанию социально-психологической помощи социально уязвимым слоям населения и лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию</p> <p>Владеет навыками обучения профессионально важным знаниям социальных групп населения в области социальной работы, необходимых для формирования у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и дальнейшей социализации; целостным представлением о будущей профессии; высокой мотивацией к выполнению социально значимой профессиональной деятельности</p>	
--	--	--	--

Оценка уровня сформированности компетенции ПК-5. Способен к организации мероприятий с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых

коллективов организаций в части дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	<p>Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ООП ВО) (от 60 до 70 баллов)</p>	<p>Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся</p> <p>Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации</p> <p>Умеет осуществлять социально-психологическую диагностику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности;</p>	<p>Выступление на семинаре; Тестирование письменное; Реферат, эссе, творческие задания и др.; Контрольная работа; Зачет</p>

		<p>использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей</p> <p>Владеет навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимых заявительных документы лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации</p>	
2	<p>Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)</p>	<p>Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся</p> <p>Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их</p>	<p>Выступление на семинаре;</p> <p>Тестирование письменное;</p> <p>Реферат, эссе, творческие задания и др.;</p> <p>Контрольная работа;</p> <p>Зачет</p>

		<p>личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации</p> <p>Умеет осуществлять социально-психологическую диагностику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей</p> <p>Умеет осуществлять анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий</p> <p>Владеет навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимые заявительные</p>	
--	--	---	--

		документы лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	<p>Знает основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов; основы гражданского и семейного законодательства; основы трудового законодательства, основы регулирования труда инвалидов; основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования; функции органов труда и занятости населения; сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся; средства профилактики социальных рисков для развития и социализации обучающихся</p> <p>Знает сущность профессиональной деятельности в аспекте социального сопровождения и поддержки, ее нормативную базу; современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения, направленное на улучшение здоровья сотрудников организации и их личностное развитие с использованием разных психологических приемов, с целью создания психологического климата, способствующего эффективности функционирования трудовых коллективов организаций; механизмы программно-методического обеспечения социального партнерства институтов социализации по вопросам социального сопровождения и поддержки обучающихся и средства профилактики социальных рисков для их развития и социализации</p> <p>Умеет осуществлять социально-психологическую диагностику и анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы с персоналом на разных этапах профессиональной деятельности; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспе-</p>	<p>Выступление на семинаре;</p> <p>Тестирование письменное;</p> <p>Реферат, эссе, творческие задания и др.;</p> <p>Контрольная работа;</p> <p>Зачет</p>

		<p>чение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий; формировать информационно-методическую базу для педагогов и родителей</p> <p>Умеет осуществлять анализ информации с позиции изучаемой проблемы, конструировать программно-методическое обеспечение проводимой работы; использовать современные методики и технологии для составления программы социального сопровождения и поддержки; реализовывать организационные меры и программно-методическое обеспечение социальных институтов в рамках социального сопровождения и поддержки обучающихся различных социально-возрастных категорий</p> <p>Владеет навыками организации социально-психологической диагностики персонала на разных этапах его профессиональной деятельности по проблеме социальной работы; использования своих прав в организации социальной работе со всеми категориями населения; анализа и применения норм закона с точки зрения конкретных условий их реализации; разработки и составления необходимые заявительные документы лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации</p> <p>Владеет современной методологией и технологиями составления программы социального сопровождения и поддержки эффективности функционирования трудовых коллективов организаций, создание в них здоровой нравственной атмосферы и комфортного психологического климата</p>	
--	--	---	--

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины Работа психолога на телефоне доверия.

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования компонентов компетенций ПК-4, ПК-5.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При сдаче модулей упор делается на умение собирать исходные данные и анализировать показатели эффективности различных сфер регулирования экономики, и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений, и обосновывать их.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение разноуровневых заданий и задач, приведенных в рабочей программе дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий академическая группа разбивается на несколько малых групп (МГ). Каждая МГ обеспечивается необходимыми заданиями. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Промежуточный контроль знаний и умений студентов осуществляется по основным разделам учебной программы в рамках модульно – рейтинговой системы оценки знаний студентов в форме аудиторных контрольных работ, семинаров, тестового контроля, выполнения домашних заданий (рефератов). Формы контроля самостоятельной работы студентов очного обучения: реферат, контрольная работа, решение тестов, работа на семинарах, выполнение индивидуального задания, учитывается также посещение занятий. Эта работа осуществляется в рамках модульно-рейтинговой оценки знаний студентов.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра педагогики и психологии

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине дисциплины Работа психолога на телефоне доверия

Направление подготовки	37.03.01 Психология
Профиль подготовки	«Социальная психология»

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Тестирование
 - 2.1.3 Реферат, эссе и творческие задания
 - 2.1.4 Контрольная работа
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задания к зачету)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля Формируемые компетенции	ПК-4		ПК-5	
	ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-5.1	ПК-5.2
выступление на семинаре	33 У3	37 У9	34 У4	39 У10
тестирование письменное	33	37	34	39
реферат, эссе, творческие задания и др.	33 У3	37 У9	34 У4	39 У10
контрольная работа	33 У3 В3	37 У9 В8	34 У4 В4	39 У10 В9
Зачет	33 У3 В3	37 У9 В8	34 У4 В4	39 У10 В9

* З - знания, У - умения, В - владения

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях.

Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Тема 1. История, цели и принципы работы телефона доверия

1. В чем отличие телефона доверия от очного психологического консультирования?
2. Назовите основополагающие принципы работы телефона доверия (анонимность, конфиденциальность, доступность). Раскройте каждый.
3. Какие модели телефонов доверия существуют в мировой практике (немецкая, американская)?
4. Какие нормативно-правовые акты регулируют работу телефона доверия в РФ?

Тема 2. Этические аспекты дистанционного консультирования

1. Что такое «этическая дилемма» в работе консультанта телефона доверия? Приведите пример.
2. В каких случаях допустимо нарушить анонимность звонящего?
3. Каковы правила фиксации обращения (журнал звонков) без нарушения конфиденциальности?

4. Как консультанту соблюдать эмоциональные границы в отсутствие визуального контакта?

Тема 3. Психологические особенности звонящих

1. Опишите типичное психологическое состояние абонента, обращающегося в кризисной ситуации.

2. Какие особенности консультирования подростков по телефону доверия вы знаете?

3. Что такое «молчащий абонент»? Каковы возможные причины молчания и стратегии консультанта?

4. Как распознать по голосу признаки острого горя или депрессии?

Тема 4. Установление контакта и активное слушание

1. Перечислите этапы структуры телефонного звонка (от приветствия до завершения).

2. Какие техники активного слушания наиболее эффективны в телефонном формате?

3. Что такое паравербальная коммуникация? Приведите примеры индикаторов (темп, громкость, паузы).

4. Как корректно завершить разговор, если время консультации ограничено?

Тема 5. Кризисная интервенция и оценка суицидального риска

1. Опишите алгоритм АВС кризисной интервенции.

2. Какие вопросы необходимо задать для оценки суицидального риска (прямые и косвенные)?

3. Что такое «контракт безопасности»? Приведите пример формулировки.

4. Как действовать, если абонент сообщает о совершенном суицидальном действии (например, принял таблетки)?

Тема 6. Профилактика выгорания консультанта

1. Назовите основные стадии профессионального выгорания.

2. Какие организационные меры помогают предотвратить выгорание в службе телефона доверия?

3. Опишите 2–3 техники саморегуляции, которые можно применить сразу после сложного звонка.

4. В чем разница между супервизией и интервизией?

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть социально-психологического явления.	70-79

Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2. Тестирование

Тестирование используется для текущего контроля умений и навыков студентов. В целях освоения компетенции. Чтобы правильно ответить на тесты, студенты изучают необходимый теоретический материал по теме. Студентам выдается единый вариант.

Демонстрационный вариант теста

Инструкция: выберите один правильный ответ.

1. **Какой принцип НЕ является основополагающим для телефона доверия?**
 - а) анонимность
 - б) платность
 - в) доступность
 - г) конфиденциальность
2. **Кто основал первую службу телефонной помощи (телефон доверия) в 1953 году?**
 - а) Зигмунд Фрейд
 - б) Чед Вара
 - в) Карл Роджерс
 - г) Александр Моховиков
3. **Что должен сделать консультант при выявлении угрозы жизни абонента и отказе назвать адрес?**
 - а) немедленно прервать звонок
 - б) попытаться сохранить контакт и уговорить принять помощь
 - в) вызвать полицию без согласия абонента
 - г) сообщить в социальные сети
4. **Техника «отражение чувств» – это:**
 - а) повторение последних слов абонента
 - б) называние эмоции, которую испытывает звонящий
 - в) совет как успокоиться
 - г) рассказ о своем аналогичном опыте
5. **Какой документ регламентирует этические нормы работы международных служб телефонов доверия?**
 - а) Конституция РФ
 - б) Этический кодекс IFOTES
 - в) ФЗ «О психологической помощи»
 - г) Женевская конвенция

6. Что такое «контракт безопасности» при суицидальном риске?

- а) юридическое обязательство абонента не совершать суицид
- б) устное соглашение о том, что абонент обратится за помощью до возможных действий
- в) запись разговора для полиции
- г) требование назвать адрес

7. Какой этап следует за установлением контакта в структуре звонка?

- а) завершение
- б) идентификация проблемы и оценка риска
- в) сбор анамнеза
- г) рекомендация лекарств

8. Что из перечисленного является паравербальным индикатором высокого уровня тревоги?

- а) быстрая, прерывистая речь
- б) громкий смех
- в) шепот
- г) длительные паузы между словами

9. При работе с «молчащим абонентом» целесообразно:

- а) положить трубку через 10 секунд
- б) спокойно сказать: «Я слушаю вас, вы можете говорить, когда будете готовы» и выдержать паузу
- в) начать задавать личные вопросы
- г) предложить перезвонить позже

10. Что из перечисленного НЕ является признаком профессионального выгорания консультанта?

- а) эмоциональное истощение
- б) повышенная эмпатия и радость от работы
- в) деперсонализация (циничное отношение к абонентам)
- г) редукция личных достижений

11. Какой вопрос является прямым вопросом о суициде?

- а) «Вы когда-нибудь думали о смерти?»
- б) «Вы хотите умереть?»
- в) «Что вас останавливает?»
- г) «Как долго у вас такое настроение?»

12. Как часто рекомендуется проводить супервизию для консультантов телефона доверия?

- а) раз в год
- б) не реже 1 раза в месяц
- в) только при инцидентах
- г) каждый день

13. Что означает принцип «безоценочности» в телефонном консультировании?

- а) консультант не выражает моральных оценок действиям абонента
- б) консультант не оценивает качество связи

в) консультант не ставит диагноз

г) консультант не оценивает длительность разговора

14. При звонке от ребенка 12 лет, сообщающего о побоях в семье, консультант должен:

а) сохранить полную анонимность и ничего не сообщать

б) объяснить ребенку, что в случае угрозы жизни он обязан передать информацию в органы опеки с согласия ребенка

в) немедленно положить трубку и вызвать полицию по адресу, определенному по номеру

г) дать совет «терпеть»

15. Какая из техник активного слушания предполагает краткое повторение основной мысли абонента своими словами?

а) отражение чувств

б) перефразирование

в) резюмирование

г) эмпатия

16. Шкала SAD PERSONS используется для:

а) оценки тревоги

б) оценки суицидального риска

в) оценки депрессии

г) оценки качества жизни

17. Что не рекомендуется делать при завершении звонка?

а) подвести краткий итог

б) оставить открытую возможность перезвонить

в) резко прервать разговор без предупреждения

г) поблагодарить за обращение

18. Какое из утверждений верно в отношении записи разговоров на телефоне доверия?

а) запись всегда ведется без согласия абонента

б) запись возможна только с уведомлением абонента и в учебных/супервизорских целях

в) запись запрещена полностью

г) запись разрешена только для полиции

19. Что такое «интервизия»?

а) консультация с вышестоящим руководителем

б) групповая взаимопомощь коллег равного уровня

в) психотерапия консультанта

г) проверка знаний

20. При обращении абонента с острым горем (потеря близкого) в первую очередь необходимо:

а) дать совет «не плакать»

б) назвать переживание («Я слышу, как вам больно»), позволить выразить чувства

в) переключить тему на позитив

г) предложить лекарства

Критерии оценивания результатов тестирования

Результат	Балл
Студент верно ответил на 100-90 % вопросов	100-90
Студент верно ответил на 81-89 % вопросов	81-89
Студент верно ответил на 71-80 % вопросов	71-80
Студент верно ответил на 61-70 % вопросов	61-70
Студент верно ответил на менее 60% вопросов	Менее 60

2.1.3. Рефераты, эссе и др. творческие задания

Реферат используется для текущего контроля знаний студентов.

В целях формирования у студентов умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизации, развития навыков логического мышления, углубления теоретических знаний по проблеме исследования студенты изучают необходимый теоретический материал по соответствующей дисциплине. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности и имеет регламентированную структуру, содержание и оформление.

Структура реферата включает четыре логически взаимосвязанных компонента: введение (*2-3 страницы машинописного текста*), основную часть (*около 20 страниц машинописного текста*), заключение (*составляет 1-2 страницы машинописного текста*), список литературы (*1-2 страницы машинописного текста с указанием не менее 15 источников*).

Для пояснения, конкретизации представленных материалов в реферате может иметь место пятая структурная часть – Приложение. В приложение включаются материалы диагностики, конспекты игр, занятий, экскурсий, конспекты бесед, и др. формы психолого-педагогической работы с участниками педагогического процесса.

Общий объем реферата составляет 20-25 страниц машинописного текста.

Тему реферата студент может выбрать самостоятельно.

Примерная тематика рефератов

1. История возникновения и развития служб телефона доверия: от Чада Вара до онлайн-чатов.
2. Сравнительный анализ моделей телефонов доверия в России, США и странах Европы.
3. Этические дилеммы в работе телефона доверия: анонимность против безопасности.
4. Особенности консультирования подростков по телефону доверия (буллинг, селфхарм, суицид).

5. Работа с повторными звонками: психологическая динамика и стратегии консультанта.
6. Оценка суицидального риска в телефонном формате: методы, ограничения, валидность шкал.
7. Профилактика профессионального выгорания консультанта телефона доверия: российский и зарубежный опыт.
8. Техники активного слушания в дистанционном консультировании: сравнительная эффективность.
9. Правовые аспекты деятельности телефонов доверия в РФ (ФЗ «О связи», приказы Минздрава).
10. Роль супервизии и интервизии в поддержании качества работы службы экстренной психологической помощи.

Критерии оценивания защиты реферата

Критерии оценивания	Баллы
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция автора, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению реферата.	90-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении.	80-89
В работе имеются существенные отступления от требований к оформлению. В частности, тема освещена лишь частично. Допущены фактические ошибки в содержании реферата и отсутствуют выводы.	66-79
Реферат представлен, но тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы; реферат содержит 25% или более текста опубликованных или подготовленных в учебных целях работ других авторов, не оформленного в виде цитат.	60-65

1.1.4. Контрольная работа

Контрольная работа является средством проверки умений применять полученные знания при выполнении заданий определенного типа. Данная работа проводится на последнем лекционном или последнем семинарском занятии и предназначена для оценки текущего контроля знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе теоретических и практических занятий курса.

В целях освоения компетенции для написания контрольной работы студенты изучают необходимый теоретический материал по теме, а также отрабатывают навыки определения психологических свойств не только человека (как члена социума), но и социальных групп, а также структуру межличностных отношений в коллективе и существующие внутригрупповые

проблемы. Каждому студенту выдается индивидуальный вариант контрольной работы из расчета по времени на решение на одну полную пару.

Типовые варианты контрольной работы

Вариант 1

1. **Теоретический вопрос:** Опишите структуру телефонного звонка на телефоне доверия (этапы, цели каждого этапа, примерный хронометраж).

2. **Кейс-задание:** Звонит мужчина 35 лет: «Жена ушла, дети не хотят со мной общаться. Я не вижу смысла жить. Все равно ничего не исправить».

- Определите актуальное эмоциональное состояние.
- Сформулируйте 2–3 вопроса для оценки суицидального риска.
- Напишите примерный сценарий первой минуты разговора (2–3 реплики консультанта).

3. **Практическое задание:** Составьте памятку для абонента «Как справиться с острым стрессом» (5–7 пунктов).

Вариант 2

1. **Теоретический вопрос:** Раскройте содержание принципов анонимности и конфиденциальности в работе телефона доверия. Опишите ситуации, когда допустимо их нарушение.

2. **Кейс-задание:** Подросток 14 лет, голос подавленный: «Меня травят в школе. Я уже резал себе руки. Не знаю, зачем жить. Родителям не говорю, они меня не поймут».

- Каковы первоочередные действия консультанта?
- Как установить контакт и снизить эмоциональное напряжение?
- Предложите вариант завершения разговора.

3. **Практическое задание:** Составьте список из 5 открытых вопросов для выявления ресурсов абонента в кризисной ситуации.

Вариант 3

1. **Теоретический вопрос:** Назовите и охарактеризуйте основные стадии профессионального выгорания консультанта телефона доверия. Какие методы самопомощи наиболее эффективны на каждой стадии?

2. **Кейс-задание:** Консультант после смены чувствует раздражительность, бессонницу, избегает общения с семьей. При разборе в супервизии выясняется, что на прошлой неделе был тяжелый звонок (суицид с летальным исходом).

- Какие признаки острой реакции на стресс вы видите?
- Какие техники саморегуляции можно порекомендовать?
- Как организовать супервизию в этом случае?

3. **Практическое задание:** Разработайте план индивидуального посталлергического восстановления (5 шагов).

Критерии оценивания

Критерии оценивания	Баллы
В контрольной работе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью. Студент показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Отчет по контрольной работе оформлен аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.	90-100
Основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях. Студент не смог обосновать оптимальность предложенного решения. Есть недостатки в оформлении отчета по контрольной работе.	80-89
В контрольной работе имеются существенные отступления от требований к оформлению. Тема освещена частично, допущены фактические ошибки в содержании, отсутствуют выводы. Отчет по контрольной работе имеет недостаточный уровень качества оформления.	66-79
Контрольная работа представлена, но задание выполнено не полностью, тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Студент проявил недостаточный уровень знаний и умений.	60-65

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы к зачету

1. Предмет, цели и задачи психологической помощи на телефоне доверия.
2. История создания первых служб телефонной помощи (Чед Вара, Сэм Шварц).
3. Основные принципы работы телефона доверия: анонимность, конфиденциальность, доступность, безоценочность.
4. Этический кодекс консультанта телефона доверия (IFOTES, IASP).
5. Нормативно-правовая база телефонов доверия в РФ.
6. Категории абонентов: дети, подростки, взрослые, пожилые – психологические особенности.
7. Типичные состояния звонящих: острый стресс, тревога, паника, депрессия, горе.
8. Понятие «молчащий абонент»: причины и стратегии работы.
9. Повторные звонки: психологический смысл и тактика консультанта.
10. Структура телефонного консультативного звонка: этапы, временные рамки.
11. Установление контакта в первой минуте разговора: фразы приветствия, интонация.

12. Техники активного слушания, адаптированные для телефонного формата.
13. Паравербальная коммуникация: темп, громкость, паузы, дыхание – индикаторы состояния.
14. Техника отражения чувств: примеры формулировок.
15. Техника перефразирования и резюмирования в телефонном консультировании.
16. Кризисная интервенция: алгоритм ABC (Achieve contact, Boil down problem, Coping).
17. Оценка суицидального риска: прямые и косвенные вопросы. Шкала SAD PERSONS.
18. «Контракт безопасности»: назначение, формулировка, пределы эффективности.
19. Действия консультанта при звонке о совершенном суицидальном действии.
20. Работа с агрессивным абонентом: техники снижения напряжения.
21. Особенности консультирования детей и подростков по телефону (согласие родителей, возрастные ограничения).
22. Завершение разговора: правила, типичные ошибки.
23. Профессиональное выгорание консультанта: стадии, факторы риска.
24. Организационные меры профилактики выгорания (нормирование звонков, супервизия).
25. Техники саморегуляции и самопомощи для консультанта после сложных вызовов.
26. Супервизия и интервизия: цели, формы, периодичность.
27. Документальное сопровождение работы телефона доверия (журнал учета, карта случая, согласие на запись).
28. Этические дилеммы в телефонном консультировании (конфиденциальность vs безопасность, границы компетенции).
29. Взаимодействие службы телефона доверия с экстренными службами (полиция, скорая, кризисные центры).
30. Современные тенденции: онлайн-чаты, мессенджеры, текстовое консультирование.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки умений/навыки

Зачетные задания для проверки сформированности умений и навыков студентов

Демонстрационные примеры заданий

Задача 1

«Здравствуйте... (пауза 20 секунд)... я не знаю, зачем звоню... наверное, зря...»

Вопросы:

1. Как открыть диалог?
2. Какие техники активного слушания использовать в первые 2 минуты?
3. Сформулируйте 2 вопроса для выяснения суицидального риска.

Задача 2

Абонентка: «Мой муж бьет меня. Если я позвоню в полицию, он меня убьет. Скажите, что делать?»

Задания:

- Оцените степень угрозы жизни (какие дополнительные вопросы задать).
- Предложите алгоритм обеспечения безопасности (краткосрочный план).
- Как сохранить анонимность и при этом помочь?

Задача 3

Подросток 15 лет, плачет: «Все меня ненавидят, я никому не нужен. Я уже не хочу ничего...»

Задания:

- Определите уровень риска (высокий/средний/низкий).
- Приведите 2–3 фразы для нормализации состояния.
- Предложите вариант «контракта безопасности» для этого случая.

Задача 4

Консультант слышит, что абонент (мужчина 50 лет) говорит очень медленно, с длинными паузами, тихим голосом, жалуется на бессонницу и потерю аппетита.

Вопросы:

- Какие эмоциональные состояния могут проявляться такими паравербальными признаками?
- Какую стратегию ведения разговора вы выберете?
- Какие вопросы помогут дифференцировать депрессию и соматическое заболевание?

Задача 5

Абонент в состоянии гнева кричит: «Вы все бесполезны! Ваш телефон доверия – ерунда! Никто не может мне помочь!»

Задания:

- Какие техники работы с агрессией применимы?
- Напишите 2 реплики консультанта, которые снизят накал.
- В каком случае допустимо прервать разговор?

Задача 6

После тяжелого звонка (абонент сообщил о суициде близкого человека) консультант чувствует дрожь, тревогу, не может уснуть.

Вопросы:

- Назовите 3 признака острой реакции на стресс.
- Какие техники самопомощи можно применить сразу после смены?
- Когда необходимо обратиться к супервизору?

Задача 7

В службу телефона доверия поступил звонок от мальчика 10 лет: «Меня бьет отчим, мама знает, но ничего не делает. Я боюсь идти домой».

Задания:

- Каковы границы конфиденциальности в данном случае?
- Составьте алгоритм действий консультанта (пошагово).
- Как объяснить ребенку необходимость передачи информации в органы опеки?

Задача 8

Абонент, уже получавший помощь, звонит в третий раз за неделю с той же проблемой (одиночество). Он не принимает советов, жалуется, что «ничего не помогает».

Вопросы:

- Каковы возможные психологические причины повторных звонков?
- Как перевести разговор в конструктивное русло?
- В каких случаях показано направление к очному специалисту?

Задача 9

Звонок от женщины 30 лет: «Я только что узнала, что мой муж погиб в ДТП. Я не могу дышать. Мне кажется, это сон».

Задания:

- Опишите этапы кризисной интервенции в первые минуты.
- Какие фразы допустимы, а какие нет при работе с острым горем?
- Как завершить разговор, не оставив абонента в изоляции?

Задача 10

Вы – супервизор службы телефона доверия. Консультант сообщает, что после звонка от суицидального абонента он начал пить успокоительное, стал опаздывать на смены, избегает сложных вызовов.

Вопросы:

- Какие признаки выгорания вы видите?
- Предложите план индивидуальной работы с консультантом.
- Какие организационные меры можно ввести в службе для профилактики подобных состояний?

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи в рамках освоенного учебного материала. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.	A	100-96	Зачтено	Повышенный уровень сформированности

плинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям. Мыслит на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы, причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами в рамках освоенного учебного материала.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений в рамках освоенного учебного материала. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	Зачтено	
Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Доказательно раскрыты основные положения темы. В ответах прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Правильно обосновывает принятую методику решения в рамках освоенного учебного материала. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	Зачтено	
Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами в рамках освоенного учебного материала. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	Зачтено	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на вопросы. Показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами в рамках освоенного учебного материала. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	80-76	Зачтено	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания при ответе на вопросы. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи в рамках освоенного учебного материала. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	Зачтено	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ на вопросы. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи в рамках освоенного учебного материала. Студент может конкретизировать обобщенные знания,	D	70-66	Зачтено	Пороговый уровень сформиро-

доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при указании связи теории с практикой.				
Дан неполный ответ вопросы. Логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений в рамках освоенного учебного материала, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	Зачтено	
Дан неполный ответ на вопросы. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений в рамках освоенного учебного материала. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	Зачтено	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений в рамках освоенного учебного материала. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.	F	Менее 60	Не зачтено	Компетенции не сформированы

УВО «УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

РЕФЕРАТ
по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия»
на тему «.....»

Выполнил студент (ка) группы: _____
_____ Ф.И.О

Проверил:

Казань – 20__ г.