

Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования «Академия бизнеса и инновационных
технологий»



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

Никишина О.Ю.

«02» октября 2017 г.

Рабочая программа
дисциплины
Организация деятельности службы экстренной психологической помощи и
антикризисных подразделений

Дополнительная профессиональная программа
по переподготовке
Экстремальная психология

Квалификация выпускника
Экстремальный психолог

Форма обучения
Очно-заочная, заочная

Москва, 2017

Составитель (и): Галий Ирина Михайловна

(Фамилия, инициалы, ученая степень, ученое звание)

Рецензент (ы): Ольховиков Леонид Александрович

(Фамилия, инициалы, ученая степень, ученое звание)

Рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета
Протокол № 1/ПС от 02.10.2017

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация деятельности служб экстренной психологической помощи и антикризисных подразделений» является формирование у обучаемых представления об организации служб социально-психологической помощи (как системе учреждений, руководящих органов, их кадровом и организационно-методическом обеспечении, предназначенном для осуществления практической социально-психологической работы), а также формирование навыков самостоятельного применения существующих методов организации таких служб в практике социальной работы.

Задачами дисциплины являются:

1. Раскрыть принцип системности, обеспечивающий взаимозависимость и взаимодействие входящих в социально-психологическую службу элементов для решения различных прикладных (научных, производственных и пр.) задач или проблем обыденной жизни.
2. Рассмотреть сложную внутреннюю структуру социально-психологических служб, формы организации учреждений оказывающих психологическую помощь.
3. Дать понятие о принципах руководства и управления социально-психологической службой, которое заключается в решении задач по созданию материальных, организационных и иных условий для адекватного проведения практической психологической работы сотрудниками учреждений психологической службы.
4. Рассмотреть возможности и направленность социально-психологической помощи в зависимости от типа учреждений.
5. Раскрыть проблему кадрового обеспечения социально-психологической службы.
6. Поставить вопрос организационно-методического обеспечения социально-психологической службы. Важнейшим элементом организационно-методического обеспечения психологических служб является наличие механизмов, способствующих передаче результатов практической психологической работы тем, кто осуществляет иные профессиональные функции,— учит, лечит, обеспечивает социальную защищенность и пр. При недостаточной проработке этого момента могут возникать неоправданные, неадекватные ожидания от функционирования социально-психологической службы.
7. Рассмотреть различные подходы к принципам выделения и классификации видов практической социально-психологической работы.

2. Место дисциплины в структуре ДПП

Дисциплина «Организация деятельности службы экстренной психологической помощи и антикризисных подразделений» логически и содержательно-методически взаимосвязана со всеми дисциплинами ДПП.

Дисциплина «Организация деятельности службы экстренной психологической помощи» является основой для последующего изучения дисциплин «Психологическое консультирование, психокоррекция и психотерапия»

Изучение дисциплины помимо теоретической подготовки носит выраженную практическую направленность.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Профессиональные компетенции:

Код	Содержание дисциплин
ПК-2	готовностью инициировать психологические исследования: определением области прикладной психологии, предоставляющие возможности для развития исследований, проверкой и оценкой существующих методов, техник и моделей, выявлением возможности для развития фундаментальной и прикладной психологии
ПК-8	умением формулировать развернутое структурированное психологическое заключение, отвечающее целям исследования в контексте психологической теории, обеспечивать пациента (клиента) и медицинский персонал (заказчика услуг) информацией о результатах диагностики, формулировать рекомендации
ПК-10	умением выявлять и анализировать информацию, необходимую для определения целей психологического вмешательства, самостоятельно или в кооперации с коллегами разрабатывать программы вмешательства с учетом нозологических и индивидуально-психологических характеристик
ПК-15	умением создавать методические комплексы, адекватные задачам экспертного исследования
ПК-20	владением навыками супервизии педагогической, научно-исследовательской и практической работы обучающихся в процессе обучения
ПК-28	готовностью к выбору и применению психологических технологий, позволяющих осуществлять решения новых задач в различных областях профессиональной практики

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- Специфику экстренной и дистанционной социально-психологической помощи; Технологии оказания психологической помощи в сложных и кризисных жизненных ситуациях, при суицидальных тенденциях;
- Специфику телефонного консультирования и консультирования в интернете.
- Содержание деятельности служб экстренной социально-психологической помощи в зависимости от заказчика и объекта этой помощи.
- Проблемы содержания и организации деятельности служб экстренной социально-психологической помощи;
- Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи.
- Теоретико-методические основы работы с людьми, испытывающими разные виды стресса
- Основные этапы развития и задачи телефонного консультирования;
- Особенности организации экстренной социально-психологической помощи по частным проблемам;
- Организационные аспекты оказания экстренной социально-психологической помощи в чрезвычайных ситуациях.

- Институциональные формы работы с людьми, попавшими в кризисную ситуацию;
- Основные принципы функционирования телефонов экстренной социально-психологической помощи по телефону (ТЭПП).
- Психотехнический аспект телефонного консультирования.
- Способы профессионального развития специалистов по оказанию экстренной социально-психологической помощи и профилактики у них синдрома профессионального выгорания

Уметь:

- объяснять и раскрывать содержание и основные методики, используемые в организации деятельности служб экстренной социально-психологической помощи;
- раскрывать главные составляющие передового опыта кадрового обеспечения служб экстренной социально-психологической помощи в системе социальной работы.
- самостоятельно работать с нормативно-правовой литературой, систематизировать и обобщать информацию, статистические данные, содержащиеся в справочной, научной литературе, специализированной периодической печати
- использовать технологии экстренной и дистанционной социально-психологической помощи.
- вести документацию в службе «Телефон доверия» и прочих службах экстренной социально-психологической помощи.
- применять различные психологические подходы в телефонном консультировании.
- уметь применять психодиагностические методы для определения синдрома сгорания
- анализировать и оценивать уровень качества организации деятельности служб экстренной социально-психологической помощи.

Владеть:

- системой знаний об особенностях организации и содержания деятельности служб экстренной социально-психологической помощи;
- навыками организации самостоятельной работы;
- навыками проведения доступных социальных исследований;
- понимания и использования сочетаний инновационного и традиционного в социальной работе;
- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
- приемами оказания экстренной социально-психологической помощи в сложных жизненных проблемных ситуациях.

Слушатель должен быть **готов** к получению теоретических знаний, а также приобретению необходимых практических навыков в области организации и содержания служб экстренной социально-психологической помощи.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 24 часа

4.1. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	24
Аудиторные занятия:	14
Лекции (Л)	6
Практические занятия (ПЗ)	8
Самостоятельная работа	10
Вид итогового контроля	зачет

Заочная форма обучения с применением дистанционных технологий

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	24
Аудиторные занятия:	10
Лекции (Л)	4
Практические занятия (ПЗ)	6
Дистанционные занятия:	6
Лекции (Л)	2
Практические занятия (ПЗ)	4
Самостоятельная работа	8
Вид итогового контроля	зачет

4.2. Разделы дисциплины и виды занятий

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости
		лекции	практические	семинары	самостоятельная работа	
1	Развитие социально-психологических служб на современном этапе	1	1		2	Рефераты
2	Введение в психологию экстремальных ситуаций. Стресс. Стрессоустойчивость	1	1		2	Рефераты
3	Экстренная социально-психологическая	1	1		1	Рефераты

	помощь. Травматический стресс					
4	Организация служб экстренной социально-психологической помощи для детей и подростков	1	1		1	Рефераты
5	Организация служб экстренной социально-психологической помощи для иных категорий населения	1	1		1	Рефераты
6	Организация экстренной социально-психологической помощи по телефону	1	1		1	Рефераты
7	Телефонное консультирование как разновидность социально-психологической помощи		1		1	Рефераты
8	Хронический стресс и профессиональное здоровье специалиста по оказанию экстренной социально-психологической помощи		1		1	Рефераты
	ВСЕГО часов	6	8		10	зачет

Заочная форма обучения с применением дистанционных технологий

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости
		Аудиторная работа	Дистан- ц. занят ия	семинары	самостоятельная работа	
1	Развитие социально-психологических служб на современном этапе	1	1		1	Рефераты

2	Введение в психологию экстремальных ситуаций. Стресс. Стрессоустойчивость	1	1		1	Рефераты
3	Экстренная социально-психологическая помощь. Травматический стресс	1	1		1	Рефераты
4	Организация служб экстренной социально-психологической помощи для детей и подростков	1	1		1	Рефераты
5	Организация служб экстренной социально-психологической помощи для иных категорий населения	1	1		1	Рефераты
6	Организация экстренной социально-психологической помощи по телефону	1	1		1	Рефераты
7	Телефонное консультирование как разновидность социально-психологической помощи	1	-		1	Рефераты
8	Хронический стресс и профессиональное здоровье специалиста по оказанию экстренной социально-психологической помощи	3	-		1	Рефераты
	ВСЕГО часов	10	6		8	зачет

4.3. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Развитие социально-психологических служб на современном этапе. Направления деятельности. Принципы организации

Сущность и понятие психологической помощи. Субъекты помогающего процесса, особо нуждающиеся в психологической помощи. Направления психологической помощи. Психологическая служба как часть более широких социальных систем: производства, торговли, образования, здравоохранения, социальной защиты и пр. Клиенты психологической службы. Объект и субъект психологической помощи. Содержание психологической помощи в зависимости от заказчика и объекта этой помощи. Проблемы организации социально-психологических служб и оказания психологической помощи

Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи. История развития служб экстренной социально-психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи. Этический кодекс практического психолога.

Проблемы развития психологической службы на предприятии и наиболее эффективные направления деятельности психологов. Общие положения построения деятельности психолога на предприятии. Диагностическое направление деятельности. Психологическая структура специалиста. Функции психолога на предприятии.

Тема 2. Введение в психологию экстремальных ситуаций. Стресс. Стрессоустойчивость

Понятия чрезвычайной, экстремальной и кризисной ситуации. Чрезвычайная ситуация. Экстремальная ситуация. Кризисная ситуация. Кризис. Влияние экстремальных ситуаций на человека. Субъекты экстремальной ситуации.

Стресс. Сущность, виды, динамика стресса. Причины стресса. Реакция организма на стресс. Нормальный стресс. Стресс: история изучения, определение, кривая развития стрессовой ситуации. Понятие о стрессоустойчивости. Механизмы стресса.

Психология стресса. Факторы, оказывающие влияние на развитие психологического стресса. Виды (уровни) реакций человека на стресс. Влияние индивидуальных и личностных особенностей человека на возникновение и развитие стресса. Влияние стресса на жизнь человека. Позитивное влияние стресса на человека. Негативное влияние стресса. Влияние стресса на организм человека

Методики борьбы со стрессом. Основные способы борьбы со стрессом. Особенности консультирования клиентов в состоянии кризиса. Предупреждение стресса.

Тема 3. Экстренная социально-психологическая помощь. Травматический стресс

Экстренная психологическая помощь. Экстренная психологическая помощь при острой реакции на стресс. Помощь при страхе. Помощь при тревоге. Помощь при плаче. Помощь при истерике. Помощь при апатии. Помощь при чувстве вины или стыда. Помощь при двигательном возбуждении. Помощь при нервной дрожи. Помощь при гневe, злости, агрессии. Самопомощь при острых реакциях на стресс.

Организационные аспекты оказания экстренной психологической помощи в чрезвычайных ситуациях. Организационная схема деятельности специалистов психологической службы на месте ЧС. Общие принципы и основные

профессиональные психологические методы оказания экстренной психологической помощи. Принципы и этические нормы специалиста-психолога при работе в чрезвычайной ситуации. Методы оказания экстренной психологической помощи. Методы психологической диагностики, используемые при оказании экстренной психологической помощи

Отсроченные реакции на травматический стресс. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). Реакции горя. Психосоматические расстройства. Диагностические критерии посттравматического стрессового расстройства (ПТСР). Основные направления реабилитации ПТСР. Переживание утраты.

Тема 4. Организация служб экстренной социально-психологической помощи для детей и подростков

Организация социально-психологической помощи семьям с детьми инвалидами. Модель психологической помощи детям – инвалидам. Схема работы психолога с семьями, имеющими детей-инвалидов. Задачи социально-психологической помощи, стратегия и уровень активности психологического воздействия, используемые психологом средства и методические приемы. Проблема двойного стандарта воспитания ребенка – инвалида. Этапы психологической работы с семьей ребенка-инвалида. Примерная процедура обследования семьи.

Организация социально-психологической службы в детских социальных учреждениях. Социально-психологическая служба в системе учреждений социально-педагогической поддержки детей и подростков. Предмет, особые формы и виды профессиональной деятельности. Модели социально-психологической службы в данных учреждениях. Стратегии работы психологических служб учреждений социально-педагогической помощи детям и подросткам. Психолог в учреждении системы образования. Основные направления деятельности психолога в системе учреждений социально-педагогической поддержки детства. Проблемы и трудности в работе психологов, воспитателей, социальных педагогов.

Организация социально-психологической службы в учебных заведениях. Социально-психологическая служба образования как интегральное явление, представляющее собой единство четырех аспектов: научного, прикладного, практического и организационного. Цели социально-психологической службы образования. Основные задачи. Актуальное и перспективное направления в деятельности социально-психологической службы образования. Актуальные проблемы организации социально-психологической службы в образовательном учреждении. Основные направления деятельности психолога в школе.

Тема 5. Организация служб экстренной социально-психологической помощи для иных категорий населения

Организация социально-психологической помощи жертвам массового манипулирования психикой. Особенности консультирования о выходе из культа. Характеристики ситуаций, связанных с контролем сознания: 1. Манипулирование личностью члена группы; 2. Злоупотребление властью со стороны руководителей НРД; 3. Личностные изменения. Основные направления деятельности церкви по программе поддержки бывших культистов.

Организация социально-психологической службы в центре занятости населения. Основные цели и задачи департамента государственной службы

занятости населения. Основные направления деятельности. Групповая работа как форма психологической поддержки человека в ситуации безработицы. Задачи социально-психологической поддержки в службе занятости.

Организация социально-психологической помощи в медицинских учреждениях. Основные направления оказания социально-психологической помощи в медицинских учреждениях: «материнство и детство», содержание психологической помощи в учреждениях паллиативной медицины, организация психологической помощи в детских медицинских учреждениях:

Формы организации социально-психологической помощи в кризисных ситуациях. Чрезвычайные ситуации и психогенные расстройства. Система организации социально-психологической помощи после ЧС. Этапы оказания экстренной социально-психологической помощи. Школьные антикризисные бригады: функции, задачи, алгоритм действия. Институциональные формы работы с людьми, попавшими в кризисную ситуацию: кризисные центры, убежища (приюты), пансионаты для престарелых, «шелтеры», фостерные или постоянные приемные семьи.

Тема 6. Организация экстренной социально-психологической помощи по телефону

Исторический аспект: возникновение телефонного консультирования за рубежом; отечественная психологическая помощь по телефону. Служба «Телефон доверия» в настоящее время. Цель, задачи и особенности телефонного консультирования как разновидности социально-психологической помощи. Причины обращения в службу «Телефон доверия». Классификация причин: семейные конфликты и конфликты в широкой социальной сфере; проблемы насилия; утраты и др. Индивидуальный подход к абонентам «Службы экстренной социально-психологической помощи».

Теоретические и морально - этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи по телефону. Профессионально значимые качества при подборе консультантов "Телефона Доверия". Анализ обращений. Категории клиентов «телефона доверия»

Основные принципы работы и этический аспект телефонной помощи. Основные принципы функционирования телефонов экстренной социально-психологической помощи по телефону (ТЭПП). Правила общения с абонентом. Принципы работы в службе доверия: анонимность, доступность, конфиденциальность и границы действия указанных аспектов неотложной социально-психологической помощи.

Деятельность секторов "Телефона доверия" и "Мобильной помощи" и их функции. Задачи, связанные с отбором и обработкой информации, ведением базы данных, разработкой методических рекомендаций, подготовкой и переподготовкой специалистов. Рекламная деятельность службы «Телефон доверия». Реклама в контексте оказания социально-психологической помощи. Цель и задачи рекламы. Виды и формы рекламы. Выбор вида рекламы.

Ведение документации в службе «Телефон доверия». Этапы взаимодействия с клиентом в процессе телефонного консультирования. Сбор информации, выделение запроса (определение основной проблемы абонента), обобщение, обозначение желаемого результата. Заполнение журналов, составление отчетов, классификация и кодирование проблем абонентов.

Тема 7. Телефонное консультирование как разновидность социально-психологической помощи

Портрет психолога-консультанта службы «Телефон доверия». Основные требования, предъявляемые к личностным и профессиональным характеристикам психолога-консультанта телефона экстренной социально-психологической помощи. Трудности и специфика консультирования по телефону. Определение личностных качеств партнера. Атрибуты успешной деятельности психолога-консультанта. Базовые терапевтические установки. Эмпатия, установление эмпатического контакта, эмпатическое слушание, как основа и залог успешного консультирования.

Этапы и техники консультирования. Правила оказания экстренной психологической помощи. Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия. Изменения последовательности и числа этапов в основной схеме консультирования: причины, следствия, оценка эффективности. Заключение "контракта". Задачи экстренного психологического консультирования: восстановление эмоционального равновесия, формулирование проблемы, расширение пространственно-временной зоны восприятия, увеличение числа и разнообразия вариантов решения проблемы, восстановление или установление социальных и межличностных связей. Случаи информационных запросов, отказа от разговора консультантом или абонентом. "Молчащие звонки". Розыгрыши: проблемные и игровые.

Телефонный диалог: этапы и виды диалога. Завершенный и незавершенный диалоги, причины возникновения и течения неконструктивности диалога. Способы блокирования всплеск незавершенного диалога. Характер ведения диалога (культура диалога). Постановка вопросов, начало – завершение беседы. Психотехнический аспект телефонного консультирования. Техника активного слушания и приемы консультирования: поддержка клиента, эхолирование, отражение и т.п. Отработка основных приемов данной техники. Присоединение, эхолирование, отражение и обобщение (отработка приема отражения чувств клиента). Оценка качества диалога с помощью субъективного восприятия времени и пространства.

Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам. Абоненты с суицидальной направленностью поведения. Отношение к самоубийству в различных культурах. Мифы о суициде, распространенные в обществе. Портрет суицидального абонента и принципы оказания психологической помощи. Кризисная интервенция. Телефонное консультирование абонентов по проблемам депрессии, горя, утраты близкого человека.

Тема 8. Хронический стресс и профессиональное здоровье специалиста по оказанию экстренной социально-психологической помощи

Профессиональное здоровье специалистов. Профессиональное развитие. Профилактика синдрома профессионального выгорания у специалистов экстремального профиля

Феномен сгорания у консультантов службы доверия. Синдром сгорания в телефонном консультировании. Основные симптомы эмоционального выгорания психолога. Супервизия. Способы профилактики профессионального выгорания.

Основные ошибки в работе консультанта-психолога. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения. Характерные ошибки начинающего консультанта службы экстренной социально-психологической помощи. Способы диагностики и корректировки неэффективного поведения консультанта.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

Для обеспечения качественного образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционные: лекции, практические занятия, лабораторные работы, решение задач;
- инновационные: интерактивные лекции (в режиме on-line и /или off-line), метод-проектов;
- интерактивные: вебинары, чат, форумы;
- самостоятельная работа слушателей

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Примерная тематика рефератов

1. Развитие социально-психологических служб на современном этапе. Направления деятельности. Принципы организации.
2. Понятие социально-психологической помощи. Многообразие форм психологической помощи.
3. Содержание социально-психологической помощи в зависимости от заказчика и объекта этой помощи.
4. Основные цели и задачи департамента государственной службы занятости населения.
5. Групповая работа как форма социально-психологической поддержки безработного.
6. Функции службы экстренной социально-психологической помощи населению.
7. Основные направления оказания социально-психологической помощи в медицинских учреждениях.
8. Проблема двойного стандарта воспитания ребенка – инвалида.
9. Процедура исследования семьи с ребенком – инвалидом.
10. Две модели социально-психологических служб в детских социальных учреждениях.
11. Стратегии работы социально-психологической службы учреждений социально-педагогической помощи детям и подросткам
12. Организация психологической службы на предприятии.
13. Организация социально-психологической помощи жертвам массового манипулирования психикой.

14. Организация социально-психологической службы в центре занятости населения.
15. Чрезвычайные ситуации и психогенные расстройства.
16. Система организации социально-психологической помощи после ЧС.
17. Этапы оказания экстренной социально-психологической помощи.
18. Школьные антикризисные бригады: функции, задачи, алгоритм действия.
19. Институциональные формы работы с людьми, попавшими в кризисную ситуацию.
20. История развития служб экстренной социально-психологической помощи по телефону.
21. Теоретические и морально - этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи по телефону.
22. Профессионально значимые качества при подборе консультантов "Телефона Доверия".
23. Анализ обращений. Категории клиентов «телефона доверия»
24. Сущность, виды, динамика стресса. Причины стресса.
25. Реакция организма на стресс. Предупреждение стресса.
26. Основные способы борьбы со стрессом.
27. Особенности консультирования клиентов в состоянии кризиса.
28. Организация социально-психологической помощи в медицинских учреждениях.
29. Организация социально-психологической помощи семьям с детьми инвалидами.
30. Организация социально-психологической службы в детских социальных учреждениях. Цели и задачи социально-психологической службы образования.
31. Проблемы организации социально-психологической службы в образовательном учреждении.
32. Основные направления деятельности психолога в школе.

6.2. Примерная тематика эссе

1. История возникновения службы «Телефон доверия». Отечественная служба экстренной психологической помощи: современное состояние и перспективы развития
2. Телефонное консультирование как особая форма психологической помощи. Цель и задачи телефонного консультирования.
3. Принципы работы психолога-консультанта. Этический аспект телефонной помощи (правила работы).
4. Феномен «сгорания» у работников службы «Телефон доверия». Симптомы синдрома сгорания, методы профилактики и восстановительные приемы.
5. Реклама в службе «Телефон доверия». Виды и формы рекламы. Выбор вида рекламы.

6. Основные техники и приемы телефонного консультирования (поддержка, эхолирование, отражение, обобщение).
7. Применение техник Милтона Эриксона в телефонном консультировании.
8. Телефонный диалог. Виды диалога (завершенный и незавершенный диалог). Способы блокировки «вспышек незавершенного диалога».
9. Исследование проблем в телефонном диалоге. Сбор информации, выделение запроса и т.д.
10. Взаимодействие «психолог-абонент». Личность абонента. Основные типы клиентов службы «Телефон доверия».
11. Беседа с манипулятивным абонентом.
12. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
13. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия». Категория «зависающих» абонентов.
14. Общение с душевнобольными абонентами.
15. Проблемы зависимости в телефонном диалоге: игровая зависимость.
16. Проблемы алкогольной и наркотической зависимости клиентов службы доверия.
17. Сексуальные проблемы клиентов. Характер общения и возможности психологического воздействия.
18. Абоненты с суицидальной направленностью. Основные принципы помощи.
19. Проблема потерь, переживание горя. Принципы помощи абонентам с проблемой утраты. Специфика работы с подобными абонентами.
20. Специфика консультирования детей и подростков.
21. Особенности оказания психологической помощи пожилым людям.
22. Проблемы насилия в телефонном консультировании.
23. Семейные конфликты – причина обращения в службу неотложной психологической помощи.
24. Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации.

25. Консультативная работа с клиентами, переживающими стресс и переутомление.
26. Применение различных психологических подходов в телефонном консультировании.
27. Оформление документации в службе «Телефон доверия» (кодирование, классификация проблем, отчеты в журнале дежурств). Психотехнический аспект помощи по телефону.
28. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы ТД.
29. Отличительные особенности телефонного консультирования. Практика супервизии в телефонном консультировании.
30. Распространенные ошибки консультантов в фазе активного слушания.
31. Молчание в диалоге. Пространство телефонного диалога.
32. Соответствие языку абонента.
33. Запрещенные приемы телефонного консультирования.
34. Типичные ошибки телефонного диалога.
35. Эриксоновские техники в телефонном консультировании.
36. Приемы НЛП в телефонном диалоге.
37. Беседа с агрессивными и манипулятивными абонентами.

6.3. Задания для практических занятий

Тема 1. Развитие социально-психологических служб на современном этапе. Направления деятельности. Принципы организации.

1. Сущность и понятие психологической помощи.
2. Психологическая служба как часть более широких социальных систем: производства, торговли, образования, здравоохранения, социальной защиты и пр.
3. Содержание психологической помощи в зависимости от заказчика и объекта этой помощи.
4. Проблемы организации социально-психологических служб и оказания психологической помощи
5. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи.
6. Проблемы развития психологической службы на предприятии и наиболее эффективные направления деятельности психологов.

Тема 2. Введение в психологию экстремальных ситуаций. Стресс. Стрессоустойчивость.

1. Понятия чрезвычайной, экстремальной и кризисной ситуации.
2. Сущность, виды, динамика стресса. Причины стресса. Реакция организма на стресс.
3. Нормальный стресс. Понятие о стрессоустойчивости.
4. Механизмы стресса.
5. Психология стресса.
6. Влияние индивидуальных и личностных особенностей человека на возникновение и развитие стресса.
7. Влияние стресса на жизнь и организм человека.
8. Методики борьбы со стрессом. Предупреждение стресса
9. Особенности консультирования клиентов в состоянии кризиса

Вопросы для самопроверки и обсуждения:

1. В чем различия чрезвычайной, экстремальной и кризисной ситуаций?
2. Назовите группы субъектов экстремальной ситуации.
3. Что является предметом изучения психологии экстремальных ситуаций?
4. Какие бывают чрезвычайные ситуации?
5. Дайте определение психологии экстремальных ситуаций.
6. Какие бывают кризисы?
7. Дайте определение понятию «стресс».
8. Всегда ли стресс приводит к негативным изменениям в организме?
9. Целесообразно ли разделение стресса на эмоциональный (психический) и физиологический (системный)?
10. Что такое общий адаптационный синдром и какие стадии развития этого синдрома вам известны?
11. В какой стадии общего адаптационного синдрома выделяют фазы «шока» и «противотока»?
12. На какой стадии развития стресс-реакции изменения, происходящие в организме, считают необратимыми?
13. Какие эмоциональные субсиндромы стресса вам известны?
14. Дайте определение понятию «стрессоустойчивость».
15. Влияют ли личностные особенности человека на степень его стрессоустойчивость?
16. Люди с каким типом нервной системы более подвержены влиянию стресса?
17. Что такое психологический стресс?
18. Приведите примеры психических стрессоров.
19. Назовите виды (уровни) реакций на стресс.
20. Какие эмоции возникают у человека в стрессовой ситуации?
21. Есть ли однозначная зависимость между типом стресса и конкретными эмоциями?
22. Назовите факторы, оказывающие влияние на развитие психологического стресса.
23. Какие индивидуальные и личностные особенности человека влияют на развитие психологического стресса?
24. Каковы негативные последствия стресса для человека?
25. Какое позитивное влияние оказывает стресс на жизнь человека?

26. Вспомните два случая из своей жизни: один — когда стресс вам помогал в вашей жизненной ситуации, второй — когда состояние стресса негативно сказывалось на данной ситуации. В первом случае рассмотрите, в чем состояло положительное влияние стресса, а во втором — на чем именно стресс сказывался отрицательно. В чем для вас состояла разница в переживании этих двух стрессовых ситуаций?

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Чем представлены центральный и периферический отделы нервной системы?
2. Из каких отделов состоит головной мозг человека?
3. Какие функции выполняют соматическая и автономная (вегетативная) нервная система?
4. Чем отличаются по своему воздействию на организм симпатический и парасимпатический отделы автономной нервной системы?
5. Дайте определение понятию «стресс-реализующие системы».
6. Какова физиологическая роль выброса в кровь гормонов адреналина и норадреналина на начальных этапах стресс-реакции?
7. К каким нежелательным эффектам приводит чрезмерное выделение глюкокортикоидов при включении в стресс-реакцию адренокортикального механизма?
8. Какие стресс-лимитирующие системы, существующие в организме человека, вам известны?
9. Как в рамках профилактики негативных последствий стресса можно искусственно повысить активность парасимпатического отдела автономной нервной системы?
10. При возникновении стрессовой ситуации в организме резко увеличивается выработка глюкозы в печени. Объясните физиологический смысл этого явления.

Тема 3. Экстренная социально-психологическая помощь.

Травматический стресс

1. Экстренная социально-психологическая помощь при острой реакции на стресс
2. Помощь при страхе. Помощь при тревоге.
3. Помощь при плаче. Помощь при истерике.
4. Помощь при апатии. Помощь при двигательном возбуждении.
5. Помощь при чувстве вины или стыда.
6. Помощь при нервной дрожи.
7. Помощь при гневе, злости, агрессии
8. Самопомощь при острых реакциях на стресс.
9. Организационные аспекты оказания экстренной психологической помощи в чрезвычайных ситуациях.
10. Принципы и этические нормы специалиста-психолога при работе в чрезвычайной ситуации.
11. Методы психологической диагностики, используемые при оказании экстренной психологической помощи
12. Отсроченные реакции на травматический стресс.

13. Диагностические критерии посттравматического стрессового расстройства (ПТСР).

14. Основные направления реабилитации ПТСР.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое острое стрессовое расстройство?
2. Какие реакции вызывает интенсивный стресс?
3. Перечислите основные правила оказания экстренной психологической помощи.
4. Расскажите о приемах само- и взаимопомощи при агрессии и при двигательном возбуждении.
5. Расскажите о приемах само- и взаимопомощи при страхе.
6. Расскажите о приемах само- и взаимопомощи при тревоге.
7. Расскажите о приемах само- и взаимопомощи при истерике.
8. В какой период времени после стрессового воздействия может быть оказана экстренная психологическая помощь?
9. Назовите основные этапы организации экстренной психологической помощи при чрезвычайной ситуации.
10. Дайте определение экстренной психологической помощи.
11. Расскажите об основных этических принципах работы психолога в чрезвычайной ситуации.
12. Перечислите основные задачи, решаемые психологами при оказании экстренной психологической помощи в целом и на каждом этапе работы.
13. Охарактеризуйте своеобразие условий оказания экстренной психологической помощи.
14. Что такое «отсроченные реакции на стрессовую ситуацию»?
15. Что включается в понятие психическая травма?
16. Характеристика травматической стрессовой ситуации.
17. Условия восприятия человеком сильного стресса как травматического.
18. Факторы, влияющие на степень воздействия на человека сильной стрессовой ситуации.
19. Стратегии поведения людей, получивших психическую травму.
20. Феномен компульсивного поведения.
21. Динамика переживания травматической ситуации.
22. Условия возникновения ПТСР. Группы риска развития ПТСР.
23. Симптомы депрессивного состояния.
24. Феноменология суицида. Виды суицидов.
25. Факторы, формирующие суицидальные намерения.
26. Факторы, усугубляющие тяжесть горевания.
27. Ситуации, вызывающие психосоматические реакции.
28. Общие механизмы преодоления ситуации тяжелого психосоматического заболевания.
29. Назовите этапы «нормального» горевания. Что составляет процесс горевания?
30. Опишите картину острого горя. В чем состоит смысл и каковы задачи работы горя?
31. Расскажите о фазе реакций. В чем появляются болезненные реакции горя?
32. Что происходит на стадии восстановления?

33. Что такое синдром предвосхищающего горя?
34. Ритуалы прощания с ушедшим как психологическая помощь горюющему. Каковы принципы помощи горюющему?
35. Особенности поведения детей, переживших утрату родителя. Патологические реакции детей, переживших утрату.
36. Расскажите об условиях, способствующих проживанию горя у детей.
37. Какова роль приобретений и потерь в нашей жизни? Как происходит переживание приобретений и потерь?

6.4. Примерные тестовые задания:

1. Дайте определение травматического стресса. Психическая травма может возникнуть, когда:
 - а) человек пережил или стал очевидцем события, связанного со смертью или ранением другого человека;
 - б) событие сопровождалось интенсивными переживаниями страха, ужаса и беспомощности;
 - в) событие не сопровождалось сильными переживаниями ужаса и страха.
2. К факторам риска возникновения посттравматического стрессового расстройства относятся:
 - а) сила и длительность травмирующего фактора;
 - б) недостаточная поддержка близких;
 - в) злоупотребление алкоголем;
 - г) наличие в биографии ситуаций, связанных с угрозой здоровью и жизни, как своей, так и близких людей;
 - д) все ответы правильные.
3. Посттравматическое стрессовое расстройство может проявиться:
 - а) в течение 1 часа после события;
 - б) через 7 дней — первые проявления;
 - в) через несколько месяцев;
 - г) через несколько лет.
4. К какой группе симптомов посттравматического стрессового расстройства относятся следующие характеристики: повторные, навязчивые, негативные воспоминания о событии; связанные с событием сны; переживание нового стресса при событиях, напоминающих или символизирующих пережитую травму; внезапные поступки и чувства, как если бы пережитое событие происходило сейчас:
 - а) к группе симптомов избегания;
 - б) к группе симптомов повторного переживания;
 - в) к группе симптомов повышенной возбудимости.
5. К какой группе симптомов посттравматического стрессового расстройства относятся следующие характеристики: невозможность вспомнить детали происшедшего события; чувство отстраненности, отчужденности от других людей; избегание мыслей, чувств и деятельности, связанных с происшедшим событием; потеря доступа к ресурсам прошлого; обеднение чувств; отсутствие ориентации на дальнейшее будущее:
 - а) к группе симптомов избегания;
 - б) к группе симптомов повторного переживания;

- в) к группе симптомов повышенной возбудимости.
6. К какой группе симптомов посттравматического стрессового расстройства относятся следующие характеристики: повышенная раздражительность, наличие взрывных реакций; любые нарушения сна; трудности концентрации внимания; депрессивные состояния; сверхбдительность, связанная с отсутствием чувства безопасности:
- а) к группе симптомов избегания;
 - б) к группе симптомов повторного переживания;
 - в) к группе симптомов повышенной возбудимости.
7. Назовите этапы переживания травматической ситуации. Приведите примеры, в которых бы говорилось о каждой из фаз переживания.
8. Как вы понимаете термин «сотравматизация»? Каковы причины сотравматизации? В чем она выражается у членов семьи травмированного?
9. Профилактика ПТСР. Оказание психологической помощи пострадавшим при чрезвычайных ситуациях.

Тема 4. Организация служб экстренной социально-психологической помощи для детей и подростков

1. Организация социально-психологической помощи семьям с детьми-инвалидами.
2. Организация социально-психологической службы в детских социальных учреждениях.
3. Основные направления деятельности психолога в системе учреждений социально-педагогической поддержки детства.
4. Проблемы и трудности в работе психологов, воспитателей, социальных педагогов.
5. Организация социально-психологической службы в учебных заведениях.
6. Актуальное и перспективное направления в деятельности социально-психологической службы образования.
7. Актуальные проблемы организации социально-психологической службы в образовательном учреждении. Основные направления деятельности психолога в школе.

Тема 5. Организация служб экстренной социально-психологической помощи для иных категорий населения

1. Организация социально-психологической помощи жертвам массового манипулирования психикой.
2. Основные направления деятельности церкви по программе поддержки бывших культистов.
3. Организация социально-психологической службы в центре занятости населения.
4. Организация социально-психологической помощи в медицинских учреждениях.
5. Формы организации социально-психологической помощи в кризисных ситуациях.
6. Школьные антикризисные бригады: функции, задачи, алгоритм действия.

7. Институциональные формы работы с людьми, попавшими в кризисную ситуацию: кризисные центры, убежища (приюты), пансионаты для престарелых, «шелтеры», фостерные или постоянные приемные семьи.

Тема 6. Организация экстренной социально-психологической помощи по телефону.

1. Исторический аспект: возникновение телефонного консультирования за рубежом; отечественная психологическая помощь по телефону.

2. Служба «Телефон доверия» в настоящее время.

3. Причины обращения в службу «Телефон доверия».

4. Индивидуальный подход к абонентам «Службы экстренной социально-психологической помощи».

5. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи по телефону.

6. Профессионально значимые качества при подборе консультантов "Телефона Доверия".

7. Анализ обращений. Категории клиентов «телефона доверия»

8. Деятельность секторов "Телефона доверия" и "Мобильной помощи" и их функции.

9. Рекламная деятельность службы «Телефон доверия».

10. Ведение документации в службе «Телефон доверия».

Тема 7. Телефонное консультирование как разновидность социально-психологической помощи

1. Портрет психолога–консультанта службы «Телефон доверия».

2. Трудности и специфика консультирования по телефону.

3. Атрибуты успешной деятельности психолога-консультанта.

4. Этапы и техники консультирования. Правила оказания экстренной социально-психологической помощи.

5. Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия.

6. Случаи информационных запросов, отказа от разговора консультантом или абонентом. "Молчащие звонки". Розыгрыши: проблемные и игровые.

7. Телефонный диалог: этапы и виды диалога.

8. Психотехнический аспект телефонного консультирования.

9. Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам.

Тема 8. Хронический стресс и профессиональное здоровье специалиста по оказанию экстренной социально-психологической помощи

1. Профессиональное здоровье специалистов.

2. Профессиональное развитие.

3. Профилактика синдрома профессионального выгорания у специалистов экстремального профиля

4. Феномен сгорания у консультантов службы доверия.

5. Супервизия. Способы профилактики профессионального выгорания.

6. Основные ошибки в работе консультанта-психолога.

7. Способы диагностики и корректировки неэффективного поведения консультанта.

Вопросы для самопроверки:

1. Приведите пример нарушения профессионального развития.
2. Приведите пример биографии профессионала, достигшего этапа наставничества.
3. Перечислите этапы профессионального становления личности.
4. Перечислите ряд профессионально важных качеств спасателей и пожарных.
5. Приведите пример профессионала (из литературных источников или из собственного опыта), у которого сформировался синдром выгорания.
6. В чем отличия симптома эмоционального выгорания «неадекватное эмоциональное реагирование» от раздражения?
7. Перечислите, на какие сферы может оказывать негативное влияние сформировавшийся синдром эмоционального выгорания у специалиста.
8. Приведите примеры факторов, определяющих «зону стабильности» профессионального здоровья.
9. Приведите примеры приемов саморегуляции, которыми вы пользуетесь.
10. Приведите примеры приемов саморегуляции первой и второй групп.
11. Перечислите методы саморегуляции, применяемые для профилактики профессионального выгорания.
12. Приведите примеры реализации здорового образа жизни (в рамках концепции заботы о себе) конкретным человеком.
13. Обозначьте направления профилактики профессионального выгорания, которые, по вашему мнению, являются проблемными для применения в профессиональной среде спасателей и пожарных. Обоснуйте свой вывод.
14. Постройте индивидуальную программу профилактики профессионального выгорания для себя.

6.5. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Сущность и понятие социально-психологической помощи. Субъекты помогающего процесса, особо нуждающиеся в психологической помощи.
2. Психологическая служба как часть более широких социальных систем: производства, торговли, образования, здравоохранения, социальной защиты и пр.
3. Содержание психологической помощи в зависимости от заказчика и объекта этой помощи.
4. Проблемы организации социально-психологических служб и оказания психологической помощи
5. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи.
6. Проблемы развития психологической службы на предприятии и наиболее эффективные направления деятельности психологов.
7. Понятия чрезвычайной, экстремальной и кризисной ситуации. Влияние экстремальных ситуаций на человека.
8. Сущность, виды, динамика стресса. Причины стресса. Реакция организма на стресс.

9. Нормальный стресс. Кривая развития стрессовой ситуации.
10. Понятие о стрессоустойчивости. Механизмы стресса.
11. Психология стресса. Виды (уровни) реакций человека на стресс.
12. Факторы, оказывающие влияние на развитие психологического стресса.
13. Влияние индивидуальных и личностных особенностей человека на возникновение и развитие стресса.
14. Влияние стресса на жизнь человека.
15. Методики борьбы со стрессом. Предупреждение стресса.
16. Особенности консультирования клиентов в состоянии кризиса.
17. Экстренная социально-психологическая помощь при острой реакции на стресс. Самопомощь при острых реакциях на стресс.
18. Помощь при страхе. Помощь при тревоге.
19. Помощь при плаче. Помощь при истерике.
20. Помощь при апатии. Помощь при двигательном возбуждении.
21. Помощь при чувстве вины или стыда. Помощь при нервной дрожи.
22. Помощь при гневе, злости, агрессии
23. Организационные аспекты оказания экстренной социально-психологической помощи в чрезвычайных ситуациях.
24. Общие принципы и основные профессиональные психологические методы оказания экстренной социально-психологической помощи.
25. Методы психологической диагностики, используемые при оказании экстренной психологической помощи
26. Отсроченные реакции на травматический стресс. Диагностические критерии посттравматического стрессового расстройства (ПТСР).
27. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). Основные направления реабилитации ПТСР.
28. Организация социально-психологической помощи семьям с детьми инвалидами.
29. Проблема двойного стандарта воспитания ребенка – инвалида.
30. Организация социально-психологической службы в детских социальных учреждениях.
31. Основные направления деятельности психолога в системе учреждений социально-педагогической поддержки детства.
32. Актуальное и перспективное направления в деятельности социально-психологической службы образования.
33. Актуальные проблемы организации социально-психологической службы в образовательном учреждении.
34. Организация социально-психологической помощи жертвам массового манипулирования психикой.
35. Организация социально-психологической службы в центре занятости населения.
36. Организация социально-психологической помощи в медицинских учреждениях.
37. Формы организации социально-психологической помощи в кризисных ситуациях.
38. Школьные антикризисные бригады: функции, задачи, алгоритм действия.

39. Институциональные формы работы с людьми, попавшими в кризисную ситуацию: кризисные центры, убежища (приюты), пансионаты для престарелых, «шелтеры», фостерные или постоянные приемные семьи.
40. Исторический аспект: возникновение телефонного консультирования за рубежом; отечественная психологическая помощь по телефону.
41. Цель, задачи и особенности телефонного консультирования как разновидности социально-психологической помощи.
42. Причины обращения в службу «Телефон доверия».
43. Индивидуальный подход к абонентам «Службы экстренной социально-психологической помощи».
44. Теоретические и морально - этические основы оказания экстренной социально-психологической помощи по телефону. Профессионально значимые качества при подборе консультантов "Телефона Доверия".
45. Анализ обращений. Категории клиентов «телефона доверия»
46. Основные принципы функционирования телефонов экстренной социально-психологической помощи по телефону (ТЭПП).
47. Правила общения с абонентом.
48. Деятельность секторов "Телефона доверия" и "Мобильной помощи" и их функции.
49. Рекламная деятельность службы «Телефон доверия». Реклама в контексте оказания социально-психологической помощи.
50. Ведение документации в службе «Телефон доверия». Этапы взаимодействия с клиентом в процессе телефонного консультирования.
51. Портрет психолога–консультанта службы «Телефон доверия».
52. Трудности и специфика консультирования по телефону.
53. Атрибуты успешной деятельности психолога-консультанта.
54. Базовые терапевтические установки. Эмпатия, установление эмпатического контакта, эмпатическое слушание, как основа и залог успешного консультирования.
55. Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия.
56. Изменения последовательности и числа этапов в основной схеме консультирования: причины, следствия, оценка эффективности.
57. Задачи экстренного социально-психологического консультирования: восстановление эмоционального равновесия, формулирование проблемы, расширение пространственно-временной зоны восприятия, увеличение числа и разнообразия вариантов решения проблемы, восстановление или установление социальных и межличностных связей.
58. Случаи информационных запросов, отказа от разговора консультантом или абонентом. "Молчащие звонки". Розыгрыши: проблемные и игровые.
59. Характер ведения диалога (культура диалога). Завершенный и незавершенный диалоги, причины возникновения и течения неконструктивности диалога.
60. Способы блокирования всплеск незавершенного диалога.
61. Психотехнический аспект телефонного консультирования.
62. Техника активного слушания и приемы консультирования: поддержка клиента, эхолирование, отражение и т.п.
63. Особенности экстренной психологической помощи по частным проблемам.

64. Абоненты с суицидальной направленностью поведения.
65. Кризисная интервенция. Телефонное консультирование абонентов по проблемам депрессии, горя, утраты близкого человека.
66. Исследование проблем в телефонном диалоге. Сбор информации, выделение запроса и т.д.
67. Взаимодействие «психолог-абонент». Личность абонента. Основные типы клиентов службы «Телефон доверия».
68. Беседа с манипулятивным абонентом.
69. Специфика работы с агрессивным клиентом. Психотерапевтический эффект мата.
70. Постоянные клиенты службы «Телефон доверия». Категория «зависающих» абонентов.
71. Общение с душевнобольными абонентами.
72. Проблемы зависимости в телефонном диалоге: игровая зависимость.
73. Проблемы алкогольной и наркотической зависимости клиентов службы доверия.
74. Сексуальные проблемы клиентов. Характер общения и возможности психологического воздействия.
75. Абоненты с суицидальной направленностью. Основные принципы помощи.
76. Проблема потерь, переживание горя. Принципы помощи абонентам с проблемой утраты. Специфика работы с подобными абонентами.
77. Специфика консультирования детей и подростков.
78. Особенности оказания социально-психологической помощи пожилым людям.
79. Проблемы насилия в телефонном консультировании.
80. Семейные конфликты – причина обращения в службу неотложной психологической помощи.
81. Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации.
82. Консультативная работа с клиентами, переживающими стресс и переутомление.
83. Применение различных психологических подходов в телефонном консультировании.

Критерии оценивания учебной деятельности слушателя

Критерии оценки учебных действий студентов на лекциях, семинарах и практических занятиях (выступление с устным докладом, сообщением, подготовленным ответом, презентацией по обсуждаемому вопросу).

Лекции и практические занятия: оценивается посещаемость, активность, умение выделить главную мысль, самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и т.д.

Оценивание работы на лекциях осуществляется по совокупности качественных показателей с выставлением баллов, максимально возможная сумма баллов – 25 баллов:

Оценка	Характеристика ответа слушателя
21-25 баллов	студент глубоко и всесторонне усвоил сущность проблемы; уверенно, логично, последовательно и грамотно ее излагает; опирается на знания основной и дополнительной литературы; тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; делает выводы и обобщения; посетил 80-100% занятий; свободно владеет системой научных понятий.
16-20 баллов	не допускает существенных неточностей; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; аргументирует научные положения; делает выводы и обобщения; посетил 60-80% занятий; владеет системой научных понятий.
11-15 баллов	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть слушатель освоил суть проблемы, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; допускает несущественные ошибки и неточности; испытывает затруднения в практическом применении знаний; посетил 60-40 % занятий; затрудняется в формулировании выводов и обобщений; частично владеет системой научных понятий.
0-10 баллов	слушатель не усвоил суть проблемы; допускает существенные ошибки и неточности при ее рассмотрении; испытывает трудности в практическом применении знаний; не может аргументировать научные положения; посетил менее 40% занятий; не формулирует выводов и обобщений; не владеет системой научных понятий.

Критерии оценки самостоятельной работы слушателей

Самостоятельная работа: оценивается качество и количество выполненных самостоятельных работ, грамотность в оформлении, правильность выполнения и т.д.

Оценивание самостоятельной работы осуществляется по совокупности качественных показателей с выставлением баллов, максимально возможная сумма баллов – 25 баллов

Оценка	Характеристика ответа слушателя
21-25 баллов	тема работы раскрыта глубоко и всесторонне; обстоятельно и тщательно проанализированы все вопросы; работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам; рассмотренный материал связывается с практикой будущей профессиональной деятельности; правильно определены и достаточно полно освещены узловые вопросы темы; Оформлена работа в точном соответствии с требованиями.
16-20 баллов	тема работы раскрыта глубоко и всесторонне; в целом проанализированы все вопросы, сделаны необходимые выводы; работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам; в целом правильно определены узловые вопросы темы, но недостаточно полно раскрыто их содержание;

11-15 баллов	имеются незначительные недостатки в оформлении работы тема работы раскрыта глубоко и всесторонне; тщательно проанализированы все вопросы; сделаны необходимые логические выводы; работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам; имеются недостатки в оформлении работы
0-10 баллов	слушатель не понял смысл и содержание темы работы, не раскрыл содержание поставленных вопросов, допустил ряд грубых теоретических ошибок и не выполнил основные требования к оформлению работы.

Критерии оценки учебных действий студентов по выполнению лабораторных работ по учебной дисциплине.

Оценка	Характеристики ответа студента
21-25 баллов	Слушатель самостоятельно и правильно выполнил лабораторную работу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя научные понятия.
16-20 баллов	слушатель самостоятельно и в основном правильно выполнил лабораторную работу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя научные ПОНЯТИЯ.
11-15 баллов	слушатель в основном выполнил лабораторную работу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном научные понятия.
0-10 баллов	Слушатель в основном не выполнил лабораторную работу.

Критерии оценки учебных действий студентов по решению учебных задач (проблемные ситуации, кейс-задачи).

Оценка	Характеристики ответа студента
21-25 баллов	слушатель самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя научные понятия.
16-20 баллов	слушатель самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя научные понятия.
11-15 баллов	Слушатель в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном научные понятия.
0-10 баллов	Слушатель в основном не решил учебно-профессиональную задачу.

Критерии оценки учебных действий студентов по решению тестовых заданий

Оценка	Характеристики ответа слушателя
25-21 баллов	91-100% правильных ответов
16-20 баллов	75-90%
11-15 баллов	51-75%
0-10 баллов	Менее 50%

Критерии оценки учебных действий студентов

при выступлении на коллоквиуме или с рефератом по обсуждаемому вопросу или с эссе по обсуждаемой теме

Оценка	Характеристики ответа слушателя
21-20 баллов	слушатель глубоко и всесторонне усвоил учебный материал; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает; опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; знает альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, делает квалифицированные выводы и обобщения; владеть на высококвалифицированном уровне системой основных понятий.
16-20 баллов	Слушатель твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной и дополнительной литературы; не допускает существенных неточностей в анализе проблем; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; аргументирует научные положения; делает квалифицированные выводы и обобщения; владеть на высококвалифицированном уровне системой основных понятий.
11-15 баллов	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть слушатель освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной и дополнительной литературы; допускает несущественные ошибки и неточности в анализе проблем; испытывает затруднения в практическом применении основных знаний; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений; частично владеет на высококвалифицированном уровне системой основных понятий.
0-10 баллов	слушатель не усвоил значительной части проблемы; допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; испытывает трудности в практическом применении знаний; не может аргументировать научные положения; не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; не владеет на высококвалифицированном уровне системой основных понятий.

Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация проходит в виде зачета.

Результаты зачета определяются оценками «зачтено», «незачтено».

Критерии оценки уровня овладения студентами компетенциями на этапе зачета по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа слушателя
Зачтено	слушатель показал глубокие знания программного материала, грамотно и логично его излагает, быстро принимает правильные решения, в ходе ответа демонстрирует глубокие знания основной и дополнительной литературы, умеет применять полученные знания к будущей профессиональной деятельности; слушатель твердо знает программный

	материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет полученные знания при решении практических вопросов, демонстрирует твердые знания основной литературы
Не зачтено	слушатель не раскрыл содержание вопросов, не знает основной и дополнительной литературы в целом, отсутствуют знания по проблемам программного материала.

ответ на «зачтено» оценивается от 11 до 25 баллов;

ответ на «не зачтено» оценивается от 0 до 10 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности слушателя по дисциплине составляет 50 баллов.

Таблица пересчета полученной слушателем суммы баллов по дисциплине в оценку:

зачтено	25-50 баллов
Не зачтено	0-24 баллов

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Шабанова Т.Л. Психология профессионального стресса и стресс-толерантности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шабанова Т.Л.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19530>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Пономарева И.М. Работа психолога в кризисных службах [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пономарева И.М.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2014.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22995>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Коломинский Я.Л. Социальная психология развития личности [Электронный ресурс]/ Коломинский Я.Л., Жеребцов С.Н.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2009.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20142>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Ольшанский Д.В. Психология террора [Электронный ресурс]/ Ольшанский Д.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2014.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36525>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Шапкин А.С. Теория риска и моделирование рискованных ситуаций [Электронный ресурс]: учебник/ Шапкин А.С., Шапкин В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 880 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17606>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Социальный стресс как познавательная и прикладная проблема [Электронный ресурс]: материалы международной научно-практической конференции (Омск, 27 февраля 2013 г.)/ Е.А. Альтергот [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29835>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) дополнительная литература:

Практическое руководство по психологии посттравматического стресса. Часть 1. Теория и методы [Электронный ресурс]/ Н.В. Тарабрина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2007.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15290>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Тарабрина Н.В. Психология посттравматического стресса [Электронный ресурс]: теория и практика/ Тарабрина Н.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2009.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15604>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Тарабрина Н.В. Практическое руководство по психологии посттравматического стресса. Часть 2. Бланки методик [Электронный ресурс]/ Тарабрина Н.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2007.— 77 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15575>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Стресс, выгорание, совладание в современном контексте [Электронный ресурс]/ Е.А. Сергиенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2011.— 512 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15651>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Бодров В.А. Психологический стресс. Развитие и преодоление [Электронный ресурс]/ Бодров В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2006.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7387>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Гуревич П.С. Психология чрезвычайных ситуаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гуревич П.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15455>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Виртц У. Жажда смысла. Человек в экстремальных ситуациях. Пределы психотерапии [Электронный ресурс]/ Виртц У., Цобели Й.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2012.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15249>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Гуревич П.С. Психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Гуревич П.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8120>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Сидоров П.И. Психология катастроф [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сидоров П.И., Мосягин И.Г., Маруняк С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2008.— 414 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8882>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

<http://www.psychology.ru/library> – электронная библиотека по психологии.

<http://www.gumer.info/> – крупная электронная библиотека, содержащая различную учебную и научную литературу по всем гуманитарным дисциплинам, в том числе психологии.

<http://bookap.info/> – библиотека психологической литературы.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционных, семинарских и практических занятий.

Слушатели имеют доступ с компьютеров, входящих в локальную сеть и сеть Wi-Fi, в Интернет.

В Учреждении организованы учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Данные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа используются слайд-лекции с обратной связью (интерактивные).

8. Методические указания слушателям по освоению дисциплины

Методические указания для слушателей по организации работы в процессе лекционных занятий

Для эффективного изучения дисциплины необходимо, в первую очередь, чётко усвоить указания, изложенные преподавателем на первой лекции, ознакомиться целевой установкой, структурой курса, списком рекомендованной литературы.

По основным темам дисциплины читаются лекции.

Лекция не должна быть пассивной формой занятий. На лекции необходимо активно работать: внимательно отслеживать ход рассуждений преподавателя, вести как можно более подробный конспект. При ведении конспекта часть страницы (поле) необходимо оставлять свободной для последующей доработки лекционного материала во время самостоятельной работы. Конспект следует вести так, чтобы им было максимально удобно пользоваться в последующем. Если какие-то высказанные преподавателем во время лекции положения не понятны, то необходимо их уточнить, задав соответствующие вопросы. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.). Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, слушатель имеет возможность неоднократно прочитать нужный

отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, слушатель большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту. Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету или экзамену. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции, - прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установит логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя.

При работе над текстом лекции необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и указания.

Методические указания для слушателей по организации самостоятельной работы в процессе освоения дисциплины

Самостоятельная работа имеет целью закрепление и углубление знаний и навыков, полученных на лекциях и семинарских занятиях по курсу, подготовку к экзамену, а также формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Основными видами самостоятельной работы по курсу являются:

- изучение отдельных теоретических вопросов при подготовке к семинарам, в том числе подготовка докладов, сообщений, рефератов по данным вопросам;
- осмысление информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись;
- своевременная доработка конспектов лекций;
- подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендуемой литературы;
- подготовка к экзамену.

В процессе освоения дисциплины предусмотрены также следующие виды занятий: вебинар, учебное экспертирование вебинара, модульное тестирование, мониторинг работы с текстами и др.

Методические указания для слушателей по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий семинарского типа является: проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения обучающимися программного материала; формирование и развитие умений, навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач, анализа профессионально-прикладных ситуаций; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Слушатель должен изучить основную литературу по теме занятия, и, желательно, источники из списка дополнительной литературы, используемые для расширения объема знаний по теме (разделу), интернет-ресурсы.

Широкий круг источников, предлагаемый слушателям, позволяет не только расширить эрудицию, но и проникнуть в содержание современных управленческих направлений во всей их специфичности.

Практические занятия- один из самых эффективных видов учебных занятий, на которых слушатели учатся творчески работать, аргументировать и отстаивать свою позицию, правильно и доходчиво излагать свои мысли перед аудиторией, овладевать культурой речи, ораторским искусством.

В ответах слушателей должны быть проявлены самостоятельность, творческое отношение к содержанию освещаемого вопроса, убежденность в излагаемых взглядах. Выступления должны быть грамотными в литературном отношении и отражать их индивидуальность.

Активность каждого участника занятия проявляется и в том, как внимательно он слушает всех выступающих, замечает ли пробелы в их выступлениях, готов ли он вступить в дискуссию по обсуждаемому вопросу.

Для более успешного освоения материала слушателям предлагается следующая последовательность подготовки темы:

1. Внимательно ознакомьтесь с содержанием плана практического занятия.
2. Прочитайте конспект лекции.
3. Познакомьтесь с соответствующими разделами учебных пособий.
4. Прочтите рекомендуемую по теме литературу и составьте конспект прочитанного.
5. Проведите самоконтроль через соответствующие вопросы.
6. Составьте план изложения ответа на каждый вопрос плана занятия.

Тема должна быть изложена по плану, причем план можно предложить свой, в соответствии с той литературой, которая имеется у слушателя.

Во избежание механического переписывания материала рекомендованной литературы необходимо:

- а) представить рассматриваемые проблемы в развитии;
- б) провести сравнение различных концепций по каждой проблеме;
- в) отметить практическую ценность данных событий;
- г) аргументировано изложить собственную точку зрения на рассматриваемую проблему.

Методические рекомендации по выполнению рефератов

Составной частью учебного процесса является подготовка реферата. Она предполагает достижение более масштабных и глубоких теоретических целей в сравнении с контрольной работой. Подготовка реферата способствует углублению, систематизации и закреплению полученных слушателями теоретических знаний, умений самостоятельно применять полученные знания для решения задач, предусмотренных программой курса, дает навык работы с первоисточниками, периодической и научной литературой, включая статистические и другие источники.

Подготовка реферата является одной из первичных форм самостоятельного научного исследования. В результате творческого подхода на основе глубокого изучения литературы слушатель должен продемонстрировать индивидуальное понимание избранной темы.

Тема реферата выбирается слушателем самостоятельно из предоставленного преподавателем перечня или формулируется самостоятельно и согласовывается с преподавателем. При написании реферата слушателям целесообразно использовать не основную, но и дополнительную литературу, большую помощь в подготовке реферата может оказать сеть Интернет, где также можно получить нужную информацию. В работе по сбору, изучению и обработке материалов можно использовать вес источники: материалы социологических исследований, научно-практических конференций, решения органов власти. При подготовке реферата может возникнуть необходимость исторического исследования. Найти опубликованные ранее и неопубликованные архивные документы помогут специальные справочники и указатели опубликованных работ.

Структура реферата состоит из следующих элементов:

1. Титульный лист.
 2. Оглавление.
 3. Введение.
 4. Основная часть, состоящая из глав (параграфов).
 5. Заключение.
- Библиография (список использованной литературы).

Во Введении (1-2 страницы) обосновывается актуальность темы, кратко излагаются известные подходы к ее изучению в литературе, формулируются цели и задачи написания работы. Основная часть работы включает в себя материал, призванный отразить центральные вопросы выбранной темы. Заключение (1-2 страницы) должно содержать основные выводы, к которым пришел слушатель, работая над избранной темой.

Объем реферата не должен превышать 15-20 печатных страниц формата А4.

Общие требования к стилю изложения. Реферат должен быть выдержан в стиле научного текста, для которого характерны точность, лаконичность, аргументированность и доказательность. Правомерно использование определённых фразеологических оборотов, слов-связок, вводных слов, которые логически связывают предыдущую и последующую части текста. Без необходимости в текст не стоит вводить слова иностранного происхождения. В тексте не должно быть витиеватых оборотов, повторов, терминов и слов, точное значение которых слушателю неизвестно.

Библиография. Библиография, т.е. список использованной литературы, помещается после заключения. Список формируется в алфавитном порядке (по фамилиям авторов и заглавиям книг) и нумеруется. Авторы, носящие одинаковую фамилию, располагаются в алфавитном порядке по инициалам. Работы одного и того же автора располагаются в алфавитном порядке по заглавиям или в хронологическом порядке по годам издания.

Оформление печатного текста. Реферат принимается только в печатном виде. Его текст выполняется шрифтом «Times New Roman», размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный, нумерация страниц – вверху, от центра (номер на титульном листе не ставится), поля: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, правое – 1 см, левое – 3 см.

Все структурные элементы текста, кроме параграфов внутри глав, начинаются с новой страницы. Главы и параграфы должны иметь заголовки.

Листы реферата сшиваются в папке-скоросшивателе.