

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ЗАОЧНАЯ*

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
6	2,72	4	4	-	64	Зачет
Итого	2 (72 ч.)	4	4	-	64	Зачет

Владимир 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

Цель освоения дисциплины заключается в знакомстве студентов – будущих психологов с принципами и особенностями оказания психологической помощи по телефону. Цель курса состоит в расширении представлений студентов о содержании работы психолога в одной из важнейших сфер профессиональной деятельности – консультировании, представленном в современной психологической практике в разных формах: очное, телефонное, дистантное и др.

Задачи освоения содержания:

формирование у студентов знаний об истории и моделях организации Телефонов Доверия;

знание специфики подходов к особенностям организации экстренной психологической помощи по телефону в зарубежной и отечественной психологии;

формирование понятия «телефонная психологическая беседа», знакомство с её структурой, основными приемами и методами проведения;

знакомство студентов с особенностями консультирования разных категорий клиентов (переживших горе, потерю; жертв преступлений и насилия; суицидентов и др.);

информирование студентов о специфике работы консультанта Телефона Доверия с клиентами разных возрастных групп (дети, подростки, юноши, взрослые, пожилые).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Методы работы на телефоне доверия» входит в дисциплины по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.6.1) учебного плана ОПОП подготовки студентов, обучающихся по направлению 37.03.01 Психология.

Данная дисциплина имеет выраженные межпредметные связи со следующими предметами: введение в профессию, история психологии, профессиональная этика, психология личности, консультативная психология, социальная психология, основы консультативной психологии, практическая психология в образовании и т.д. Теоретический материал и практическое содержание занятий закладывает основы дальнейшего обучения в рамках прикладных направлений психологии.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **профессиональные компетенции (ПК)**:

Практическая деятельность:

способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3).

Научно-исследовательская деятельность:

способностью к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности,

функционированию людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях (ПК-9).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

концептуальные основы развития психологии личности, механизмы социализации, особенности профессиональной и образовательной деятельности (ПК-9);

традиционных методов и технологий оказания психологической помощи: знание ключевых понятий психологического консультирования как основного способа оказания психологической помощи, понимание особенностей методов и способов оказания помощи, целесообразности их применения в типовых ситуациях психологического содействия и поддержки; знание структуры и методики разработки развивающих и коррекционных программ (ПК-3).

Уметь:

ориентироваться в психологических трудностях и проблемах, выбирать адекватные способы оказания помощи и поддержки; уметь применять психологические знания для решения организационных проблем, связанных с «человеческим фактором», осуществлять приёмы психологического консультирования, проводить первичную профессиональную рефлексию трудностей развития, подбирать типовые коррекционные программы (ПК-3);

анализировать проблемы человека в профессиональной и образовательной деятельности, в том числе людей с ограниченными возможностями и при различных заболеваниях (ПК-9).

Владеть:

основами знаний о методах управления поведением людей и групп в организациях, приёмами личностного и семейного, возрастно-психологического консультирования (ПК-3); техникой личного и семейного консультирования (ПК-9).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Тема 1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.	6	2					10	1/50	
2	Тема 2. Особенности телефонного консультирования.	6						10		

	Этические принципы телефонной помощи.								
3	Тема 3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.	6	2				10		1/50
4	Тема 4. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.	6		2			10		1/50
5	Тема 5. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.	6		2			12		1/50
6	Тема 6. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».	6					12		
	Итого за бсеместр		4	4			64		4/50%
									Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Дисциплина «Методы работы на телефоне доверия» имеет практическое значение для изучения целого ряда дисциплин и закладывает основы учебной и мыслительной деятельности студентов. Занятия в основном должны носить проблемный характер и быть направлены на решение сложных случаев психологического сопровождения клиентов разных возрастов и имеющих разные проблемы.

Могут быть использованы следующие образовательные технологии: тренинг, работа с кейсами, групповые и индивидуальные беседы, дискуссии (по принципиальным проблемам профессии психолога).

Содержание дисциплины «Методы работы на телефоне доверия» имеет как теоретическое содержание, так и выраженную практическую направленность. Поэтому преподавание этого курса основывается на достижениях и передовом опыте практической психологии.

В связи с этим изучение курса предполагает сочетание таких взаимодействующих форм занятий, как лекция, практическое занятие, самостоятельная работа. Все перечисленные виды учебной и самостоятельной работы реализуются с помощью

современных образовательных технологий, в том числе с использованием активных (инновационных) методов обучения.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация студентов проводится в виде зачета.

Фонды оценочных средств, включающие задания к самостоятельной работе, тесты, методы контроля (контрольно-измерительные материалы), включены в состав УМКД.

Самостоятельная работа студентов

Тема №1 Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ответить на вопросы: «Каковы перспективы развития «Телефонов Доверия» в России?», «Дайте характеристику моделям организации Телефонов Доверия (профессиональный и волонтерский подходы)».
2. Поиск статей, посвященных становлению телефонного консультирования в мире в психологических журналах («Вестник РАТЭПП», «Журнал практического психолога», «Вопросы психологии» и др.).
3. Составить конспект статьи.

Тема № 2 Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ответить на вопросы: «Какие основные принципы телефонного консультирования вы знаете?», «Дайте краткую характеристику особенностям телефонного консультирования».
2. Сопоставление особенностей, принципов психологического консультирования в очном и телефонном вариантах.

Тема №3 Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ответить на вопрос: «Каковы основные принципы Клиенто-центрированная терапия К. Роджерса?».
2. Составить таблицу «Современные представления о целях консультирования».

Тема №4 Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дать определение: «Беседа в консультировании, и ее этапы».
2. Подготовить задания, ситуации для отработки навыков установления контакта, расспроса клиента, резюмирования, подведения итогов, расспроса клиента, формулировки проблемы, организации подбора альтернатив решения проблемы клиентом, завершения консультации.
3. Организовать в группе практическую работу по отработке вышеназванных умений.

Тема №5 Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ответить на вопрос: «Каковы, на ваш взгляд, особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия?».

2. Подготовить ситуации для психологического консультирования детей, подростков, родителей.

Тема № 6: Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».

Задания для самостоятельной работы:

1. Запишите конспект работ, посвященных проблеме эмоционального выгорания.
2. Составьте анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия клиентов, переживающих горе, утрату, потерю.
3. Проанализируйте следующие ситуации:

Кейс 1. Представьте вариант работы со следующим обращением:

- Я много пил, потом развелся с женой, потерял все, что имел. Кроме того, начал употреблять наркотики. Я не знал, что со мной будет, уходил и бродил по пять дней – эти пять дней сливались для меня в один день. Я не мог есть, не мог спать. Я не знал, что мне делать. Пару дней жил у друга, потом сбежал.

Кейс 2. Предложите план консультации по данному обращению.

- Я не знаю, как жить дальше. В этом году несчастья следуют одно за другим. Болела жена, а потом та авария, которая переполнила чашу, ну а теперь эта операция сына... Мне кажется, что неприятности никогда не кончатся. Иногда я думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать.

Кейс 3. Предложите план консультации по данному обращению.

- Мы с мужем дружим с детства и после окончания университета поженились. Я думала – какой замечательной будет супружеская жизнь! Но все оказалось совсем не так...

Кейс 4. О каких этапах переживания горя свидетельствуют эти высказывания и как работать с этими обращениями

- Это не могло случиться со мной, это ошибка, наверное, вы говорите о ком-то другом...

- Почему это произошло со мной? Ведь все вокруг такие же. Почему я?

- Если меня вылечат, я никогда не буду обманывать...

- Если брошу курить, Вы мне поможете остаться в живых?

- Мне все кажется ненужным и никчемным, все вокруг мрачное и неинтересное, и совершенно не хочется двигаться и общаться с кем-то...

- Я прожил полную и завершённую жизнь.

Кейс 5. Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей:

- Вроде ничего не чувствую, даже странно.

- Я думал, это бывает иначе, какие-то сильные переживания, а тут – ничего.

- Я все время набираю его номер телефона и спохватываюсь: «Что я делаю, ведь он умер» - Мы не были близки, и я по нему не скучаю.

- Я не должна о нем горевать. Сейчас не время плакать.

Кейс 6. Как можно отреагировать на следующие высказывания клиентов, переживающих боль утраты близких людей:

- В день похорон своей матери я ходил на работу. Я работаю преподавателем, и специально попросил поставить мне занятия в этот день.

- Мама умерла, и теперь я начала жить. Она не позволяла мне стать взрослой, а теперь я могу строить свою жизнь, как мне хочется. Мне это нравится.

- Жизнь стоит на месте, после его смерти я не живу.

- Я поняла, что есть другие люди, которых можно любить. Это не значит, что я люблю отца меньше.

Кейс 7. Что общего в данных высказываниях клиентов? Предложите варианты реагирования консультанта на подобные высказывания

- Меня преследует депрессия и я одинока, однако вообще все не так уж плохо.

- Я думаю, что люди должны сами принимать решения, но своих детей я постоянно осыпаю советами, как им жить дальше.

- Я хотела бы слушать других, но почему-то всегда говорю больше всех.

Кейс 8. Предложите план консультации по данному обращению.

- У меня трудности с отцом. Он стареет и очень одинок. Приходит ко мне и сидит целый день. Я чувствую, что должна занимать его, забрасываю все домашние дела, детей, мужа. Я хотела бы помочь отцу, но чем дальше, тем труднее мне это делать.

Кейс 9. Как вести себя консультанту, если клиент сразу же заявляет:

- Моя жена потребовала, чтобы я пришел сюда, однако не думаю, что Вы сможете мне помочь.

- Приходить и проводить с Вами время – не моя идея.

Кейс 10. Предложите план консультации по данному обращению.

- Помогите. Я не знаю, что мне делать. Мы прожили вместе больше 20 лет, и все было нормально. И вдруг – как гром среди ясного неба... Он сказал, что уходит. Говорит, что я его достала, хотя раньше, до этого ничего подобного не говорил.

Вопросы к самостоятельной работе студентов

1. Современные подходы к психологическому консультированию.
2. Модель личности консультанта Телефона Доверия.
3. Метафоры в психологическом консультировании.
4. Консультирование супружеских пар.
5. Психологическое здоровье. Факторы риска нарушения психологического здоровья.
6. Психологическое консультирование ребенка со страхами.
7. Психологическая поддержка взрослых в ситуациях кризиса.
8. Психологическая поддержка взрослых в трудной ситуации.
9. Насилие в семье. Консультирование жертв насилия.
10. Посттравматический синдром. Особенности психологической помощи.
11. Одиночество. Особенности работы с проблемой одиночества.
12. Депрессия. Пути психологической помощи.
13. Приемы саморегуляции эмоционального состояния в работе психолога-консультанта Телефона Доверия.
14. Психология горя, потери, утраты.
15. Консультирование супружеских пар в ситуации развода.
16. Проблема профессиональной подготовки консультанта Телефона Доверия.
17. Консультирование зависимых и созависимых.

Вопросы к зачету

1. История создания Телефонов Доверия в мире и России.
2. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России.

3. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы.
 4. Терапия выслушивания Чада Вара.
 5. Особенности телефонного консультирования.
 6. Этические принципы телефонной помощи.
 7. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.
 8. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.
 9. Пятишаговая модель интервью.
 10. Особенности подростковых обращений на Телефон Доверия.
 11. Теоретические вопросы психологии горя. Стадии переживания горя.
 12. Психологическая помощь клиенту, переживающему горе, потерю.
 13. Особенности психологической помощи ребенку, переживающему горе.
 14. Методические рекомендации консультанту при суицидальном обращении
 15. Психологическое консультирование по проблемам зависимости и созависимости.
 16. Возникновение зависимости: причины, этапы формирования зависимости.
 17. Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации.
 18. «Эмоциональное выгорание» консультанта.
 19. Современные подходы к психологическому консультированию.
 20. Клиенто-центрированная терапия К Роджерса.
 21. Этапы беседы консультанта с клиентом и особенности каждого этапа.
- Методические рекомендации психологу на каждой ступени консультации.
22. Определение суицида. Классификация суицидального поведения.
 23. Личностные особенности лиц, склонных к суициду.
 24. Основные стратегии и техники работы с суицидальными обращениями.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Основная литература:

1. **Технологии информирования учащихся о службе Детского телефона доверия:** метод. рекомендации / Н.Т. Оганесян, В.В. Ковров - М. : ФЛИНТА, 2014. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520233.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)
2. **Психологическое консультирование: Теория и практика:** Учеб. пособие для студентов вузов / Н. Д. Линде. - 2-е изд, испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756706963.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)
3. **Как убедить, что ты прав** / Ричард Шелл, Марио Мусса; Пер. с англ. - М. : Альпина Паблишер, 2013." - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443554.html>. (содержится в эл.базе ВлГУ)
4. **Основы психосоциальной работы с населением** : учеб. пособие / А.Н. Сухов - М. : ФЛИНТА, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516540.html> (Академия).

б) Дополнительная литература:

1. **Психология общения:** энциклопедический словарь / Учреждение РАН (Российская академия наук), Психологический институт; под. ред. А. А. Бодалева. — Москва: Когито-Центр, 2011. — 599 с. — Библиогр. в тексте. — ISBN 978-5-89353-335-4. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)

2. **Психология ведения переговоров:** учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158.html> (содержится в эл.базе ВлГУ)

Интернет-ресурсы

Учебники.

1. Он-лайн библиотека URL: http://www.plam.ru/psiholog/obshaja_psihologija/p2.php
2. Книги по психологии, психологическая литература. Лучшие книги по психологии для обучения. URL: http://psiman.ru/category/knigi_po_psihologii/
3. Психологическая библиотека. URL: <http://www.psyho.ru/library/books/>
4. Экспериментальная психология. Учебники (В.Н. Дружинин, Т.В.Корнилова, Т.И.Пашукова). Эксперименты. Этический кодекс психолога. Словарь психологических терминов. Полезные ссылки. URL: <http://nesterova.on.ufanet.ru/index.htm>

Психологические словари.

1. Психологический словарь. URL: <http://psi.webzone.ru/>
2. Словарь психологических терминов. URL: <http://psychology.proektsb.ru/>
3. Национальная психологическая энциклопедия. URL: <http://www.vocabulary.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Кафедра общей и педагогической психологии имеет две мультимедийные аудитории, оборудованные мультимедийными проектами, экранами и акустическими системами, а также тренинговый зал.

За кафедрой ОиПП закреплены **шесть учебных аудиторий:**

ауд. 120-3 – 70,2 м² на 42 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);

ауд. 121-3 – 35 м² на 28 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);

ауд. 401-3 – 71,6 м² на 56 посадочных мест, оборудованная мультимедийным проектором Panasonic PT-L735E и интерактивной доской;

ауд. 402-б-3 – 32,4 м² на 22 посадочных места, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);

ауд. 513-3 – 54,1 м² на 50 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);

ауд. 526-3 – 36,2 м² на 16 посадочных мест за компьютерами и 16 аудиторных посадочных мест. Оборудована компьютерами на базе процессора Athlon X2 4000+ и широкоформатным телевизором Samsung 40" для демонстрации видео- и электронных пособий, учебных фильмов и иных наглядных материалов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 23.09.2015 N 1043).

Рабочую программу составил,
старший преподаватель кафедры
общей и педагогической психологии



(ФИО, подпись)

Шефов С.А.

Рецензент
(представитель работодателя)
Клинический психолог ВОПБ №1 г.
Владимира, судмедэксперт

Крылова Т.А. 

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 5/1 от 02.02.2015 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент



(ФИО, подпись)

Морозова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 37.03.01 Психология

Протокол № 5-а от 03.02.2015 года

Председатель комиссии

Директор ГумИ, д.ист.н., профессор




(ФИО, подпись)

Петровичева Е.М.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2/1 от 01.09.2016 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2 от 06.09.2017 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.


Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2018 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2019-2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 12 от 26.06.2019 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на 2020-2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 11 от 24.05.2020 года

Заведующий кафедрой  к. п. н., доцент Прошина Е. В.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____