

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 01 » 09 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения: ОЧНАЯ

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
6	2, 72	18	18	-	36	зачет
Итого	2 (72 ч.)	18	18	-	36	зачет

Владимир 2016

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ А.А.Панфилов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ОЧНАЯ*

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
<b>6</b>	2, 72	18	18	-	36	зачет
<b>Итого</b>	<b>2 (72 ч.)</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>36</b>	зачет

Владимир 2016

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

**Основная цель курса** - 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 «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Консультирование на телефоне доверия» находится в обязательных дисциплинах вариативной части учебного плана ОПОП (Б1.В.ОД.5) 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 «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие *общекультурные (ОК), общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные (ПК) компетенции:*

- способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);
- способность использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1).
- способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);
- способность к отбору и применению психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов с последующей математико-статистической обработкой данных и их интерпретацией (ПК-2);
- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3);
- способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-4);
- способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);
- способность к постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-6);
- способность к участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии (ПК-7);
- способность к проведению стандартного прикладного исследования в определённой области психологии (ПК-8);
- способность 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);

- способность к проектированию, реализации и оценке учебно-воспитательного процесса, образовательной среды при подготовке психологических кадров с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий (ПК-10);
- способность к использованию дидактических приёмов при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека (ПК-11);
- способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества (ПК-12);
- способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-13);
- способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп (ПК-14).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:**

- основы философских знаний, ценности бытия, жизни; ценности культуры, искусства, науки (ОК-1);
- основные закономерности и этапы истории развития общества (ОК-2);
- основы экономических знаний (ОК-3);
- основные нормативные правовые акты применительно к сфере профессиональной деятельности (ОК-4);
- предмет и категориальный аппарат профессиональной этики и психологии делового общения, закономерности и механизмы делового взаимодействия, понимание защитных механизмов и их функционирования (ОК-5);
- причины и основные характеристики социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; специфику общения в коллективе, принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе; принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы (ОК-6);
- содержание и виды деятельности практического психолога, техники эмоциональной и когнитивной регуляции деятельности и психических состояний (ОК-7);
- роль психологических факторов в поддержании и сохранении психического и физического здоровья (ОК-8);
- приемы первой помощи (ОК-9);
- основные требования к библиографическому описанию книг, способы организации информационно-поисковой работы; нормативно-правовые основы информационного обмена, основные угрозы безопасности при работе с информацией; современное состояние и тенденции развития компьютерной техники, основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; особенности современных информационных технологий и основные принципы устройства сети Интернет, основные общие и психологические ресурсы Интернета (ОПК-1)
- стандартные программы по предупреждению и способы профилактики отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, систему психологических категорий и методов, необходимых для профессиографии, а так же психологические последствия влияния на человека различных видов профессиональной деятельности (ПК-1);

- основные методы математического анализа и моделирования, особенности применения стандартных статистических пакетов для обработки данных, полученных в ходе теоретических и экспериментальных исследований; особенности и сферу применения основных психодиагностических методик, способы математико-статистической обработки их результатов (ПК-2);
- 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)
- основные психологические феномены, категории и методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиций, существующих в отечественной и зарубежной науке подходов, основные закономерности функционирования и развития психики, а также личностные, возрастные и социальные факторы, влияющие на это развитие (ПК-4);
- основные тенденции и закономерности развития и функционирования различных психических процессов, свойств и состояний личности в норме и при психических отклонениях; принципы и особенности методов психологической диагностики и прогнозирования изменений, и динамики различных психических свойств, процессов и состояний в норме и при психических отклонениях; знать базовые понятия психодиагностики (ПК-5);
- основы планирования научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-6);
- понятийный аппарат, необходимый для разработки методологии психологического исследования, структуру и содержание программы психологического исследования; систему методов психологического исследования (ПК-7);
- понятийный аппарат, необходимый для разработки методологии психологического исследования, структуру и содержание программы психологического исследования; систему методов психологического исследования (ПК-8);
- концептуальные основы развития психологии личности, механизмы социализации, особенности профессиональной и образовательной деятельности (ПК-9);
- сущность процессов воспитания и обучения, закономерности, принципы и методы их осуществления, категориальный аппарат педагогики (ПК-10);
- дидактические приёмы при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ (ПК-11);
- особенности организации просветительской деятельности среди населения (ПК-12);
- этические, социально-психологические основы управления персоналом и использовать их в практической деятельности, знать модели и методы привлечения персонала, основные этапы привлечения персонала, особенности работы с кадровым резервом (ПК-13);
- психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп (ПК-14).

**Уметь:**

- применять философские понятия и категории, знание основных законов развития природы, общества и мышления в профессиональной деятельности (ОК-1);
- соблюдать права и обязанности гражданина (ОК-2);
- анализировать, обобщать, и систематизировать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

- оперировать юридическими понятиями и категориями, применять нормативно-правовые документы для обеспечения законодательного соответствия деятельности предприятия (ОК-4);
- применять понятийно-категориальный аппарат, представлять информацию в письменном и устном виде на русском и иностранном языках, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, создавать и редактировать тексты профессионального назначения (ОК-5);
- учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе; устанавливать позитивные взаимоотношения во взаимодействии с другими членами коллектива (ОК-6);
- анализировать профессиональную деятельность, применять технику аутогенной тренировки (ОК-7);
- использовать методы физического воспитания и укрепления здоровья (ОК-8);
- использовать методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9);
- осуществлять самостоятельный библиографический и информационный поиск; организовывать и выполнять мероприятия по обеспечению защиты информации; при помощи компьютерной техники осуществлять поиск, хранение и переработку необходимой информации; использовать современные информационные технологии и систему Интернет в профессиональной деятельности (ОПК-1);
- применять программы и методы, направленные на гармонизацию психического функционирования человека и предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, разрабатывать программу психологического обследования субъектов труда и их деятельности в связи с конкретным социальным заказом (ПК-1);
- применять методы математического анализа и статистики в исследовательской и практической деятельности, осуществлять отбор и применение психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов (ПК-2);
- 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 психологические теории, описывающие закономерности функционирования и развития психики, анализировать и сопоставлять психологические теории, описывающие влияние на функционирование и развитие психики личностных, возрастных и социальных факторов с реальной ситуацией, возникающей в процессе профессиональной деятельности (ПК-4);
- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики в норме и при психических отклонениях, подбирать методический инструментарий для диагностики и прогнозирования изменений и динамики различных психических свойств, процессов и состояний, в соответствии с поставленной профессиональной задачей и с целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);
- способами анализа результатов научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-6);

- применять существующие теоретические подходы, понятийный аппарат, необходимый для разработки методологии психологического исследования применительно к конкретной исследовательской проблеме; использовать методы обработки данных психологического исследования подготовить научный отчёт (ПК-7);
- использовать методы обработки данных психологического исследования подготовить научный отчёт (ПК-8);
- анализировать проблемы человека в профессиональной и образовательной деятельности, в том числе людей с ограниченными возможностями и при различных заболеваниях (ПК-9).
- ставить и решать педагогические задачи; проектировать и реализовывать образовательный процесс диагностировать и оценивать образовательный процесс ориентироваться в нормативных документах о среднем образовании; организовывать внеучебную деятельность студентов (ПК-10);
- модифицировать стандартные коррекционные, реабилитационные и обучающие программы (ПК-11);
- использовать разнообразные формы просветительской деятельности (ПК-12);
- проводить оценку проблемной ситуации в управлении персоналом, выявлять ведущие факторы и определять перспективы разрешения проблемы, развития ситуации. Осуществлять эффективную коммуникацию в рамках отношений субординации, планировать, организовывать, контролировать результативность конкретных мероприятий в процессе управления персоналом: набор, аттестация, адаптация (ПК-13);
- использовать интерактивные методы личностного роста, психологические технологии здоровьесбережения (ПК-14).

**Владеть:**

- способами осуществления ценностно-смысловой ориентации в Мире, приемами структурирования знания, приращения накопленных знаний, развития толерантности (ОК-1);
- навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами людьми на принципах гуманизма (ОК-2);
- навыками описания и обобщения наблюдаемых экономических закономерностей и явлений, а также последствий экономического развития; способностью использовать экономические знания в профессиональной деятельности; навыками работы с маркетинговой информацией, постановки цели и выбору путей ее достижения в сфере маркетинговой деятельности (ОК-3);
- навыками сбора и обработки информации, имеющей значение для реализации (ОК-4);
- навыками грамотного и эффективного поиска, отбора, обработки и использования источников информации (справочной литературы, ресурсов Интернет); методами логического анализа различного рода суждений, навыками публичной и научной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики; способностью использовать теоретические знания в практической деятельности (ОК-5);
- навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами людьми на принципах гуманизма, сотрудничество, толерантность, уважение и принятие Другого (раса, национальность, религия, статус, роль) (ОК-6);
- рефлексивными навыками в профессиональном и личностном развитии (ОК-7);
- способами формирования установок в отношении ЗОЖ и поведения, направленного на сохранение здоровья (ОК-8);
- приемами выявления природных факторов риска; приемами использования средств защиты от негативных воздействий социальной среды на человека; методикой расчета ущерба, связанного с травматизмом и несоблюдением требований гигиены и охраны труда (ОК-9);



- навыками использования данных библиографического и информационного поиска при решении профессиональных задач, в том числе в процессе оформления научных статей, отчётов, заключений; навыками поддержания информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны; навыками работы с различными компьютерными информационными базами; приёмами и методами профильного использования современных информационных технологий, в том числе различных офисных приложений, и сети Интернет (ОПК-1);
- навыками анализа последствий влияния на человека профессиональной деятельности, а также стандартными программами, профилактики отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, навыками проведения психологического анализа конкретных видов труда, профессиональных задач и ситуаций; разработки психологического портрета профессионала (ПК-1);
- навыками применения основных методов математического анализа и моделирования, стандартных статистических пакетов для обработки данных, основными приёмами диагностики, критериями выбора психодиагностических методик, способами их последующей математико-статистической обработки (ПК-2);
- основами знаний о методах управления поведением людей и групп в организациях, приёмами личностного и семейного, возрастно-психологического консультирования (ПК-3);
- методами анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние возрастных этапов, кризисов развития, гендерных, этнических, профессиональных и других факторов, навыками применения психологических знаний в процессе решения практических профессиональных задач (ПК-4);
- навыками анализа изменений и динамики развития и функционирования различных составляющих психики в норме, акцентуации и при психических отклонениях, методами психологической диагностики, прогнозирования изменений уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях (ПК-5);
- способами анализа результатов научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-6);
- способами измерения в психологическом исследовании; приёмами построения выборочной совокупности и методов её проектирования в психологическом исследовании; навыками применения количественных и качественных методов в психологическом исследовании (ПК-7);
- навыками применения количественных и качественных методов в психологическом исследовании (ПК-8);
- техникой личного и семейного консультирования (ПК-9);
- способами осуществления профессиональной педагогической деятельности (ПК-10);
- навыками апробации и внедрения стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека (ПК-11);
- навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества (ПК-12);
- приёмами и методами оптимизации социально-психологического климата, алгоритмом составления плана работы с персоналом, аттестационной оценкой персонала (ПК-13);
- навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья (ПК-14).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	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	1-6	6	6				12	6/50	рейтинг-контроль №1
2	Тема 2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.	6	7-13	6	6				12	6/50	рейтинг-контроль №2
3	Тема 3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.	6	14-18	6	6				12	6/50	рейтинг-контроль №3
<b>Итого за 6 семестр</b>			<b>1-18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>				<b>36</b>	<b>18/50%</b>	<b>Зачет</b>

##### 4.1 Теоретический курс

**Тема № 1. Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.** История развития самаритянского движения (Чад Вара). Развитие «Телефонов Доверия» в России. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы. Международные организации телефонов экстренной психологической помощи. Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Телефон доверия в г.Владимире.

**Тема №2. Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.** Специфика телефонного консультирования: доступность, максимальная анонимность, пространственные и временные особенности, возможность прервать контакт, «эффект ограниченной коммуникации», «эффект доверительности» (С.Д.Хачатурян). Этические принципы деятельности «Телефона Доверия»: конфиденциальность, анонимность обращения, беспристрастность.

**Тема №3. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**  
Методологические принципы деятельности Телефона Доверия: терапия выслушивания (Чад Вара) и её основные принципы: а)естественность, спонтанность и положительная расположенность консультанта, б)консультант не высказывает своего мнения без надобности, в)сотрудник Телефона Доверия говорит на языке абонента и т.д. Теория «кризисной интервенции» (В.Хаусмэн, Д.Риоч, Н.Хэнсел) и её основные принципы: а)безотлагательность, б)близость ситуации, в)взаимоответственность, г)социальная поддержка, д)положительное подкрепление. Клиент - центрированная терапия (К.Роджерс): а)принятие или безусловно-положительное отношение к клиенту, б)эмпатическое понимание чувств клиента, в)конгруэнтность консультанта, г)бытие каждого человека является высшей общечеловеческой ценностью, д)уникальность Я как интегральное единство телесного, душевного и духовного единства.

#### **4.2 Практические занятия.**

##### **Планы практических занятий**

##### **Практическое занятие № 1**

**Тема: Предмет, задачи курса. История создания Телефонов Доверия в мире и России.**

План:

1. История развития самаритянского движения (Чад Вара).
2. Развитие «Телефонов Доверия» в России. Современное состояние службы экстренной психологической помощи по телефону в России.
3. Модели организации Телефонов Доверия: профессиональный и волонтерский подходы.
4. Международные организации телефонов экстренной психологической помощи.

##### **Практическое занятие № 2**

**Тема: Особенности телефонного консультирования. Этические принципы телефонной помощи.**

План:

1. Основные принципы телефонного консультирования: методологические, этические, организационные.
2. Особенности телефонного консультирования: временные, пространственные, организационные, методические.

##### **Практическое занятие № 3**

**Тема: Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.**

План:

1. Современные подходы к психологическому консультированию (обзор).
2. Клиенто-центрированная терапия К. Роджерса.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного 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 «Консультирование 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 «Консультирование 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.

На *лекционных занятиях* излагаются основные теоретические положения по изучаемой теме. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно - коммуникационные технологии, а именно электронные портфолио (презентации и опорные конспекты)

*Практические занятия* проводятся в форме тренинга с использованием дискуссии, обсуждения реферативных работ слушателей. В процессе проведения практических занятий применяются интерактивные методы: работа с кейсами, ролевые игры, тренинг.

#### **Виды заданий, используемых на занятиях по курсу «Консультирование на телефоне доверия»**

1. Проведение дискуссии.
2. Поиск и конспектирования статей из психологических журналов.
3. Сопоставление особенностей, принципов психологического консультирования в очном и телефонном вариантах.
4. Четкое формулирование проблемных вопросов.
5. Изложение содержания материала в виде таблиц.
6. Отработка навыка психологического консультирования.
7. Работа с Кейсами.
8. Анализ ситуаций обращения на Телефон Доверия.
9. Конспект работ, посвященных проблеме изучаемой дисциплины.

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

Текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов проводится в форме рейтинг-контроля (для получения необходимой информации о выполнении ими

графика учебного процесса, оценки качества учебного материала, степени достижения поставленной цели обучения и стимулирования самостоятельной работы студентов).

Рейтинг-контроль осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов» ВлГУ от 27.05.2013 №75-Р.

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность). Дополнительно оцениваются посещаемость, активность студента на лекциях, своевременная сдача выполненных заданий.

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.

### **Рейтинг-контроль № 1**

1. Составление терминологического словаря по темам.
2. Подготовка докладов.
3. Составить таблицу «Современные представления о целях консультирования».
4. Сопоставить основные теоретические принципы современных психологических направлений.
5. Составить модель личности консультанта Телефона Доверия.
6. Подобрать метафоры (притчи, сказки, легенды) по разным темам консультирования.

### **Рейтинг-контроль № 2**

1. Составить модель личности консультанта Телефона Доверия.
2. Подобрать метафоры (притчи, сказки, легенды) по разным темам консультирования.

3. Проанализируйте ситуации и предложите ваш вариант работы по данной проблеме или 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

### **Рейтинг-контроль № 3**

Проанализируйте ситуации и предложите ваш вариант работы по данной проблеме или ситуации:

*Кейс 1.* 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 2.* 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 3.* 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.

### **Самостоятельная работа студентов**

#### **Вопросы к самостоятельной работе:**

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.

#### **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. Особенности телефонного консультирования.
5. Этические принципы телефонной помощи.
6. Методологические принципы деятельности Телефона Доверия.
7. Современные подходы к психологическому консультированию.
8. Модель личности консультанта Телефона Доверия.
9. Метафоры в психологическом консультировании.
10. Консультирование супружеских пар.

11. Психологическое здоровье.
12. Факторы риска нарушения психологического здоровья.
13. Психологическое консультирование ребенка со страхами.
14. Психологическая поддержка взрослых в ситуациях кризиса.
15. Психологическая поддержка взрослых в трудной ситуации.
16. Насилие в семье. Консультирование жертв насилия.
17. Посттравматический синдром. Особенности психологической помощи.
18. Одиночество. Особенности работы с проблемой одиночества.
19. Депрессия. Пути психологической помощи.
20. Приемы саморегуляции эмоционального состояния в работе психолога-консультанта Телефона Доверия.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»**

### **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. (содержится в эл.базе ВлГУ)
2. **Суицидология и кризисная психотерапия/** Старшенбаум Г. В. - М. : Когито-Центр, 2006. - (Клиническая психология). - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5893531329>. (содержится в эл.базе ВлГУ)
3. **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](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/](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 проекторами, экранами и акустическими системами, а также тренинговый зал.

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

- ауд. 120-3 – 70,2 м<sup>2</sup> на 42 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 121-3 – 35 м<sup>2</sup> на 28 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 401-3 – 71,6 м<sup>2</sup> на 56 посадочных мест, оборудованная мультимедийным проектором Panasonic PT-L735E и интерактивной доской;
- ауд. 402-б-3 – 32,4 м<sup>2</sup> на 22 посадочных места, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 513-3 – 54,1 м<sup>2</sup> на 50 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 526-3 – 36,2 м<sup>2</sup> 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



Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 07.08.2014 N 946)

Программу составил

ст. преподаватель кафедры

общей и педагогической психологии

\_\_\_\_\_ Шефов С.А.

(ФИО, подпись)

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 № 1 от 31.08.2016 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент \_\_\_\_\_ Пронина Е.В.

(ФИО, подпись)

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

Протокол № 1 от 1.09.2016 года

Председатель комиссии

Заведующий кафедрой ПЛиСП, к.психол.н., доцент \_\_\_\_\_ Филатова О.В.

(ФИО, подпись)

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

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 \_\_\_\_\_

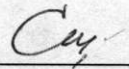
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

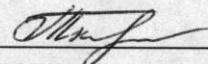
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 07.08.2014 N 946)


Программу составил  
ст. 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 № 1 от 31.08.2016 года  
Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент

  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись) Пронина Е.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 37.03.01 Психология  
Протокол № 1 от 1.09.2016 года  
Председатель комиссии

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

  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись) Филатова О.В.