

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 (экз./зачет)
7	3,108	18	36	-	18	Экзамен 36
Итого	3 (108 ч.)	18	36	-	18	Экзамен 36

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)
7	3,108	18	36	-	18	Экзамен 36
Итого	3 (108 ч.)	18	36	-	18	Экзамен 36

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
- 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 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ 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. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.	7	1-6	6	12				6	9/50	рейтинг-контроль №1
2	Тема 2. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.	7	7-13	6	12				6	9/50	рейтинг-контроль №2
3	Тема 3. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».	7	14-18	6	12				6	9/50	рейтинг-контроль №3
Итого за 7 семестр				18	36				18	27/50%	Экзамен 36

4.1 Теоретический курс

Тема №1. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы. Этапы консультативной беседы: начало беседы; расспрос клиента, формулировка и проверка консультативных гипотез; коррекционное воздействие; завершение беседы. Пятишаговая модель интервью: установление раппорта; сбор информации и формулировка проблемы; желаемый результат; выработка альтернативных решений; планирование действий, обобщение. Использование методов активного слушания, парафразы мыслей клиента, подведение итогов – резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом.

Тема №2. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей. Специфика трудностей детей и подростков. Особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия: звонки – шутки, звонки – запрос информации, серьезные звонки. Отношение консультантов к подростковым звонкам и особенности реагирования на них. Консультирование родителей по проблемам взаимоотношений с детьми разных возрастов.

Тема №3. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».

Определение горя, утраты, потери. Теоретические вопросы психологии горя. Стадии переживания горя. Психологические основы успешного переживания горя, потери, утраты. Нормальные реакции в состоянии горя: гнев, раздражение, злость, обида, неспособность заставить себя сделать необходимые дела, трудности концентрации внимания и др. Рекомендации консультанту по работе с клиентами, переживающими горе. Психологическая помощь на разных этапах переживания горя. Особенности помощи детям, переживающим горе, потерю. Представление о суициде. Классификация суицидального поведения: мысли о суициде, суицидальные планы, суицидальные действия, пост суицидальное поведение. Поведенческие черты, характерные для суицидальных личностей.

Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации. «Эмоциональное выгорание» консультанта. Методы психологической защиты консультанта. Телефон Доверия: супервизия, контроль эмоционального состояния, баллинтовские группы, система повышения квалификации. Процедура отбора консультантов телефона доверия с позиций эмоциональной стабильности. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

4.2 Практические занятия.

Планы практических занятий.

Практическое занятие № 1

Тема: Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.

План:

1. Общее представление о психологическом консультировании. Процесс беседы.
 2. Этапы беседы консультанта с клиентом и особенности каждого этапа.
- Методические рекомендации психологу на каждой ступени консультации.

Практическое занятие № 2

Тема: Психологическое консультирование детей и подростков.

Консультирование родителей.

План:

1. Психологические проблемы. Трудности детей и подростков.
2. Особенности детских и подростковых обращений на Телефон Доверия.
3. Консультирование родителей по проблемам взаимоотношений с детьми разных возрастов.

Практическое занятие № 3

Тема: Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «эмоционального выгорания».

План:

1. Определения горя. Стадии переживания горя.
2. Принципы, стратегии и методы помощи в горе.
3. Психологические особенности детского горя и помощь горяющему ребенку.
4. Определение суицида. Классификация суицидального поведения.
5. Личностные особенности лиц, склонных к суициду.
6. Основные стратегии и техники работы с суицидальными обращениями.
7. Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации.

8. «Эмоциональное выгорание» консультанта. Методы психологической защиты консультанта Телефона Доверия. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО 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 «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 конспектирование 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 экзамена, который включает в себя устный ответ на два теоретических вопроса.

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

Рейтинг-контроль № 1

1. Самостоятельный выбор проблемы консультации и её подробное описание.
2. Отработка умений и навыков психологического консультирования в учебных и внеучебных ситуациях.
3. Подбор практических приемов регуляции эмоционального состояния в работе консультанта Телефона Доверия.

Рейтинг-контроль № 2

1. Исследование возможностей использования в телефонном консультировании приемов арт-терапии (для клиента и для консультанта).
2. Исследование возможностей использования в телефонном консультировании приемов сказкотерапии (для клиента и для консультанта).
3. Составление программы психологической профилактики эмоционального выгорания консультанта «Телефона доверия».

Рейтинг-контроль № 3

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

Кейс 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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 5. 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.

Самостоятельная работа студентов

Тема 1. Телефонная психологическая беседа: структура, приемы и методы.

Задания для СРС: составление справочных материалов, тренинг.

Тема 2. Психологическое консультирование детей и подростков. Консультирование родителей.

Задания для СРС: составление справочных материалов, работа с кейсами, анализ психологических ситуаций

Тема 3. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов, «эмоциональное выгорание»

Задания для СРС: составление справочных материалов, составление конспекта, , работа с кейсами, анализ психологических ситуаций

Вопросы для изучения:

1. Психологическое консультирование ребенка со страхами.
2. Психологическая поддержка взрослых в ситуациях кризиса.
3. Психологическая поддержка взрослых в трудной ситуации.
4. Насилие в семье. Консультирование жертв насилия.
5. Посттравматический синдром. Особенности психологической помощи.
6. Одиночество. Особенности работы с проблемой одиночества.
7. Депрессия. Пути психологической помощи.
8. Приемы саморегуляции эмоционального состояния в работе психолога-консультанта Телефона Доверия.
9. Психология горя, потери, утраты.
10. Консультирование супружеских пар в ситуации развода.
11. Проблема профессиональной подготовки консультанта Телефона Доверия.
12. Консультирование зависимых и созависимых.

Вопросы к экзамену

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

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
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 «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

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.

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




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)