

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Направление и направленность (профиль)

37.03.01 Психология. Психология

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Телефонное консультирование» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 37.03.01 Психология (утв. приказом Минобрнауки России от 07.08.2014г. №946) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Виничук Н.В., кандидат психологических наук, Vinichuk.Natalia@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры философии и юридической психологии от 15.05.2020 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Горчакова Е.Б.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577375905
Номер транзакции	000000000045ССАЕ
Владелец	Горчакова Е.Б.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Горчакова Е.Б.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577375905
Номер транзакции	000000000045ССВ1
Владелец	Горчакова Е.Б.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины – раскрыть теоретические знания и сформировать практические навыки в области телефонного и других видов заочного консультирования.

Задачи:

- освоить теоретические основы заочного консультирования;
- рассмотреть базовые понятия заочного консультирования, его возможности и ограничения;
- научиться проводить разные формы заочного психологического консультирования, применяя специальные методы и технологии;
- овладеть дистанционными методами психодиагностики и психологического консультирования с разными категориями клиентов и групп;
- научиться осуществлять психологическую профилактику, коррекцию и реабилитацию посредством телефонного консультирования.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
37.03.01 «Психология» (Б-ПС)	ПК-3	Способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Знания:	основные подходы к телефонному консультированию индивида, группы и сообщества, формы организации помощи членам семьи с использованием современных методов консультирования, специфику деятельности психолога в учреждениях различного профиля
			Умения:	профессионально воздействовать посредством телефонного консультирования на уровень развития и особенности познавательной и личностной сферы с целью гармонизации психического функционирования человека, организовывать процесс семейного консультирования с использованием современных методов

			Навыки:	осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации, психологической помощи посредством телефонного консультирования по разрешению конфликтных ситуаций, организационной деятельности, решения практических задач в области психологии
	ПК-9	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	Знания:	сущность анализа и базовых процедур проблем человека, социализации индивида, функционирования людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях
			Умения:	проводить анализ и базовые процедур решения проблем человека, социализации индивида, функционирования людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях
			Навыки:	навыками проведения анализа и базовых процедур решения проблем человека, социализации индивида, функционирования людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Телефонное консультирование» разработана для бакалавров, проходящих обучение по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» и входит в блок дисциплин по выбору ОПОП. Дисциплина «Телефонное консультирование» состоит из двух частей: «Теоретические основы заочного консультирования» и «Практика телефонного консультирования», каждая из которых включает лекции и практические занятия. Студент должен обладать знаниями, умениями и навыками в области общей психологии, психофизиологии, психологии личности, возрастной психологии и психодиагностики. Дисциплина направлена на формирование профессиональных компетенций выпускника. Для формирования компетенций применяются методы активного обучения.

Дисциплина продолжает формировать компетенции ПК-3, ПК-9

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Клиническая психология», «Общая психопатология», «Общий психологический практикум модуль 4», «Психодиагностика», «Психологическое консультирование». На данную дисциплину опираются «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты», «Методика преподавания психологии».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на

самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
37.03.01 Психология	ОФО	Бл1.ДВ.Г	7	3	35	17	17	0	1	0	73	3

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Теоретические и методические основы заочного консультирования	8	8	0	33	сообщение/доклад
2	Практика телефонного консультирования	9	9	0	40	сообщение/доклад
Итого по таблице		17	17	0	73	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Теоретические и методические основы заочного консультирования.

Содержание темы: Определение, цели, принципы и виды психологического консультирования. Заочное консультирование (телефонное и письменное). Психологическое консультирование, психотерапия и психокоррекция: дифференциация понятий. Структура (стадии) процесса телефонного консультирования. Типы клиентов и особенности взаимоотношений «психолог-клиент». Этический кодекс психолога. Особенности профессиональной этики в заочном консультировании. Формы заочного консультирования при разных проблемных ситуациях: индивиду, группе, организации. Основные принципы заочного консультирования. Принцип объективности. Специфика разных форм. «Проблемный подход», изучающий деятельность психолога в зависимости от характера конкретных психологических проблем. Профессионально важные качества психолога-консультанта. Активная позиция психолога в процессе заочного консультирования. Параметры психологического анализа деятельности консультанта телефона доверия. Преимущества и недостатки телефонного консультирования. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение специальной литературы, подготовка сообщения/доклада.

Тема 2 Практика телефонного консультирования.

Содержание темы: Консультативный контакт и терапевтический альянс в телефонном

консультировании: терапевтический климат, навыки поддержания консультативного контакта, техники присоединения и отделения, перенос и контрперенос. Искусство задавать вопросы. Формы психологической поддержки. Скриботерапия: подходы и методы. Принципы и методы написания психологического письма. Дистанционное консультирование с применением он-лайн технологий: подходы и методы. Психоаналитические подходы (З.Фрейд, А.Адлер, К.Хорни, Г.С.Салливан). Аффективные подходы в консультировании (личностно-центрированная терапия, гештальттерапия, экзистенциальная терапия). Способы и методы оценки эффективного заочного консультирования. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: чтение специальной литературы, подготовка сообщения/доклада.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: чтение лекций, практические занятия, анализ клиентских случаев. Лекционные занятия ориентированы на освещение вводных тем в каждый раздел курса и призваны ориентировать студентов в предлагаемом материале, заложить научные и методологические основы для дальнейшей самостоятельной работы студентов.

Особо значимой для профессиональной подготовки студентов является *самостоятельная работа* по курсу. В ходе этой работы студенты отбирают необходимый материал по изучаемому вопросу и анализируют его. В рамках учебного курса подразумевается выполнение ряда заданий для самостоятельной работы, которые проверяются преподавателем, обсуждаются со студентами и учитываются при итоговом контроле знаний по курсу.

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

По теоретической части дисциплины предусмотрено аудиторное и самостоятельное изучение теоретических основ телефонного консультирования. В качестве контроля усвоения знаний предусмотрены: собеседование, вопросы к зачету. *По практической части дисциплины* предусмотрена подготовка к практическим занятиям, анализ клиентских случаев.

Общие темы самостоятельной подготовки:

1. Типы клиентов и особенности взаимоотношений «психолог-клиент».
2. Дистанционное консультирование с применением он-лайн технологий: подходы и методы.
3. Возможности психоаналитического подхода в телефонном консультировании.
4. Возможности бихевиорального подхода в телефонном консультировании.
5. Возможности когнитивного подхода в телефонном консультировании.
6. Возможности гуманистического подхода в телефонном консультировании.
7. Возможности экзистенциального подхода и логотерапии в телефонном консультировании.
8. Возможности гештальт-терапии в телефонном консультировании.
9. Возможности сказкотерапии в телефонном консультировании.
10. Возможности транзактного анализа в телефонном консультировании.
11. Возможности семейной психотерапии в телефонном консультировании.
12. Способы и методы оценки эффективного заочного консультирования.
13. Психологическая коррекция и психотерапия: разнообразие подходов, методов и форм работы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

По дисциплине предусмотрено групповое собеседование студентов с преподавателем, дискуссии по проблемным темам клинической психологии, кейс-задачи, тест. В процессе образовательного процесса объективно оцениваются активность, включенность и аргументированность ответов студента.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Айсина Р.М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2019 - 148 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=340392>

2. Андронникова О. О. Основы психологического консультирования : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2019 - 414 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=342543>

3. Андронникова О. О. Основы психологического консультирования : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 414 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=351777>

4. Кашапов М. М. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 157 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-452358>

5. Хухлаева О. В., Хухлаев О. Е. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОРРЕКЦИЯ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 423 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-i-psihologicheskaya-korrekcija-450023>

8.2 Дополнительная литература

1. Губина С. Т. Психологическое консультирование семьи в ситуации ненормативного кризиса [Электронный ресурс] , 2011 - 114 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/682467>
2. Марина Ирина Евгеньевна. Психологическое консультирование: тренинг консультанта [Электронный ресурс] , 2013 - 40 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/288324>

8.3 *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):*

1. Психологическая библиотека - <http://www.psychology.ru>
2. Психологическая библиотека BOOKAP - <https://bookap.info/>
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Проектор
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Ноутбук SONY VPC-YP2Y1K
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Professional 9.0 Russian
- Adobe Flash Player
- Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian
- Microsoft Windows Professional 7 Russian