

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Направление и направленность (профиль)

37.03.01 Психология. Психология

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
заочная

Владивосток 2024

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 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Самойличенко А.К., старший преподаватель, Кафедра философии и юридической психологии, Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры философии и юридической психологии от 13.05.2024 , протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	000000000D026D8
Владелец	Черемискина И.И.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	000000000D0282A
Владелец	Черемискина И.И.

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

37.03.01 Психология	ЗФО	Бл1.ДВ.Г	4	3	9	2	6	0	1	0	99	3
------------------------	-----	----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

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 ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Теоретические и методические основы заочного консультирования	2	2	0	40	сообщение/доклад
2	Практика телефонного консультирования	0	4	0	59	сообщение/доклад
Итого по таблице		2	6	0	99	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

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. Профессионально важные качества психолога-консультанта. 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: Активная позиция психолога в процессе заочного консультирования. Параметры психологического анализа деятельности консультанта телефона доверия. Преимущества и недостатки телефонного консультирования. Консультативный контакт и терапевтический альянс в телефонном консультировании. 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. Способы и методы оценки эффективного заочного консультирования. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: 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. Кашапов, М. М. Психологическое консультирование : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16463-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531122> (дата обращения: 03.05.2023).

2. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02549-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488835> (дата обращения: 03.05.2023).

3. Хухлаева, О. В. Психологическое консультирование и психологическая коррекция : учебник и практикум для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02596-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535828> (дата обращения: 20.09.2024).

8.2 Дополнительная литература

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

2. Губина С. Т. Психологическое консультирование семьи в ситуации ненормативного кризиса [Электронный ресурс] , 2011 - 114 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/682467>

3. Марина Ирина Евгеньевна. Психологическое консультирование: тренинг консультанта [Электронный ресурс] - 40 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/288324>

4. Рюмина, И.М. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И АКТИВНЫЕ МЕТОДЫ В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ : Учебно-методическое пособие / И.М. Рюмина .— Оренбург : Экспресс-печать, 2019 .— 128 с. — ISBN 978-5-907075-18-4 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/733107> (дата обращения: 18.07.2024)

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

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Психологическая библиотека - <http://www.psychology.ru>
3. Психологическая библиотека ВООКАР - <https://bookap.info/>
4. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.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-UP2U1K
- 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