

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет педагогики и психологии
Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе
_____ И.О. Петрищев
« 30 » _____ августа _____ 2017 г.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Программа учебной дисциплины вариативной части
для направления подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование
направленность (профиль) образовательной программы
Психология образования
(очная форма обучения)

Составитель:
Семикашева И.А., к.пс.н.,
доцент кафедры психологии

Рассмотрено и утверждено на заседании ученого совета факультета педагогики и психологии, протокол от «28» июня 2017 г. № 7

Ульяновск, 2017

1. Наименование дисциплины

Б1.В.ДВ.13.1 «Психологическое консультирование на телефоне доверия» - дисциплина по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «Психология образования», очной формы обучения.

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

Целью освоения дисциплины «Психологическое консультирование на телефоне доверия» является: содействие становлению профессиональной компетентности будущего педагога-психолога через формирование теоретических представлений о современных подходах в психологическом консультировании и психолого-педагогической коррекции, формирование базовых навыков психологического консультирования на телефоне доверия.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Психологическое консультирование на телефоне доверия»

Этап формирования Компетенции	теоретический	модельный	практический
	знает	умеет	владеет
ПК-23 готовность применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи.	ОР-1 стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические задачи в индивидуальном консультировании и на телефоне доверия	ОР-2 применять некоторые стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические задачи в индивидуальном консультировании на телефоне доверия	
ПК -24 способность осуществлять сбор и первичную обработку информации результатов психологических наблюдений и диагностики.	ОР-3 основной стандартизованный инструментарий для проведения диагностического обследования, основные способы первичной количественной обработки результатов психологических наблюдений и диагностики в рамках индивидуального	ОР-4 проводить диагностическое обследование с использованием стандартизованного инструментария, соблюдая все этапы данного обследования в рамках индивидуального консультирования на телефоне доверия	

	консультирование на телефоне доверия		
--	--------------------------------------	--	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психологическое консультирование на телефоне доверия» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «Психология образования», очной формы обучения (Б1.В.ДВ.13.1 «Психологическое консультирование на телефоне доверия»).

Дисциплина «Психологическое консультирование на телефоне доверия» опирается на результаты обучения, сформированные в рамках ряда дисциплин учебного плана, изученных обучающимися ранее: "Основы индивидуального консультирования", "Основы группового консультирования", "Коррекционно-развивающая работа педагога-психолога", "Организация психологической службы в системе образования", "Эмоционально-волевые нарушения у детей и подростков", "Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся", "Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса".

Результаты изучения дисциплины «Психологическое консультирование на телефоне доверия» являются теоретической и методологической основой для производственной практики «Психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков», производственной практики «Психология профессионального развития», а так же таких дисциплин, как "Практикум по проведению психолого-педагогическое исследования в образовательной организации", "Практикум по методам обследования участников образовательного процесса".

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Номер семестра	Учебные занятия					Форма итоговой аттестации	
	Всего		Лекции, час	Семинарские занятия, час	Самостоят. работа		
	Зач. ед.	Часы					
8	3	108	18	24	66	зачет	
Итого	3	108	18	24	66	зачет	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

5.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, оформленных в виде таблицы:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов по формам организации обучения	КО	ИТ
-------	-----------------------------	---	----	----

		Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1.	Тема 1. Введение в теорию дистанционного психологического консультирования. Теории, школы и модели.		6		10	
2.	Тема 2. История Телефона доверия.		6		10	
3.	Тема 3. Методы и техники ведения телефонной беседы. Особенности терапевтического контакта.		6	12	23	
4	Тема 4. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».			12	23	
	Всего		18	24	66	

5.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Введение в теорию дистанционного психологического консультирования. Теории, школы и модели.

Предмет дистанционного психологического консультирования, основные дефиниции. Психологическое консультирование и психотерапия: сходство и различия. История возникновения консультирования на дистанции. Тенденции развития консультирования и психотерапии. Разные виды консультирования на дистанции: телефонное консультирование, консультирование через обычную почту, типы психологических услуг в Интернет. Мифы и реальности психологического консультирования в сети интернет. Плюсы и минусы дистанционного консультирования.

Тема 2. История Телефона доверия.

История возникновения телефонной психологической помощи населению. Становление Телефона Доверия в России. Телефон Доверия и его основные особенности. Телефон Доверия для детей и подростков.

Тема 3. Методы и техники ведения телефонной беседы. Особенности терапевтического контакта.

Особенности телефонного контакта. Формирование психологического контакта и доверия по телефону. 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.

Интерактивная форма: проведение учебной консультации.

Тема 4. 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, баллинтговские группы, система повышения квалификации. Процедура отбора консультантов телефона доверия с позиций эмоциональной стабильности. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по каждой теме дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовки к работе в микрогруппах;
- подготовка к проведению учебной консультации.

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Вопросы для самостоятельного изучения обучающимися (темы мини-выступлений)

1. Перенос и контрперенос в консультировании.
2. Психогигиена и психопрофилактика.
3. Психологическое консультирование в рамках психоаналитической школы.
4. Психологическое консультирование в рамках когнитивного подхода. Принципы и техники.
5. Консультирование в рамках экзистенциальной психологии.
6. Смена парадигм консультирования в современной практической психологии.
7. Проблема эмоционального сгорания психолога-консультанта – профилактика и копинг-стратегии.
8. Эмпатическое слушание как один из видов консультирования – необходимость и достаточность.
9. Личность консультанта. Профессиональные качества и психологические особенности.

Перечень учебно-методических изданий кафедры по вопросам организации самостоятельной работы обучающихся

1. Семикашева И.А., Белозерова Л.А., Гурылева Л.В. Основы психологического консультирования в системе непрерывного психолого-педагогического образования. – Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2017. – 63 с.

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

Организация и проведение аттестации бакалавра

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства

совершенствуются в русле компетентного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

7.1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

Компетенции	Этапы формирования компетенций	знает	умеет	владеет навыками
ПК-23 готовность применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи.	Теоретический (знать) утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи.	ОР-1 стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические задачи в индивидуальном консультировании на телефоне доверия		
	Модельный (уметь) применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические и коррекционно-развивающие задачи		ОР-2 применять некоторые стандартные методы и технологии, позволяющие решать диагностические задачи в индивидуальном консультировании на телефоне доверия	
	Практический (владеть) способностью применять утвержденные стандартные методы и технологии, позволяющие решать			

	диагностические и коррекционно-развивающие задачи.			
ПК -24 способность осуществлять сбор и первичную обработку информации результатов психологических наблюдений и диагностики.	Теоретический (знать) методы сбора, первичной обработки информации результатов психологических наблюдений и диагностики, способы представления результатов психодиагностического обследования и их интерпретации	ОР-3 основной стандартизованный инструментарий для проведения диагностического обследования, основные способы первичной количественной обработки результатов психологических наблюдений и диагностики в рамках индивидуального консультирования на телефоне доверия		
	Модельный (уметь) проводить диагностическое обследование с использованием психологического наблюдения и стандартизованного инструментария, проводить первичный анализ результатов психологического наблюдения и диагностики		ОР-4 проводить диагностическое обследование с использованием стандартизованного инструментария, соблюдая все этапы данного обследования в рамках индивидуального консультирования на телефоне доверия	
	Практический (владеть) способами			

	проведения диагностическо го обследования и первичной обработки полученных результатов			
--	---	--	--	--

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания:

№п/п	РАЗДЕЛЫ (ТЕМЫ) ДИСЦИПЛИНЫ	НАИМЕНОВАНИЕ СРЕДСТВА, используемого для текущего оценивания образовательного результата	КОД диагностируемого образовательного результата дисциплины			
			ОР 1	ОР 2	ОР 3	ОР 4
1	Тема 1. Введение в теорию дистанционного психологического консультирования. Теории, школы и модели.	ОС-1 Работа в микрогруппе	+			
2	Тема 2. История Телефона доверия.	ОС-1 Работа в микрогруппе	+			
3	Тема 3. Методы и техники ведения телефонной беседы. Особенности терапевтического контакта.	ОС-2 проведение учебной консультативной беседы под супервизией преподавателя	+	+	+	+
4	Тема 4. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».	ОС-2 проведение учебной консультативной беседы под супервизией преподавателя	+	+	+	+
	Промежуточная аттестация	ОС-3 зачет в форме устных ответов				

Оценочными средствами текущего оценивания являются: работа в микрогруппах, проведение учебной консультации. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических занятиях.

Критерии и шкалы оценивания

ОС-1 Работа в микрогруппе

Критерии оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Содержание высказывания на основе использования понятийного аппарата дисциплины, грамотное владение научными понятиями	Теоретический (знать)	5
Активное участие в работе микрогруппы, обсуждении ее результатов, умение обоснованно отвечать на поставленные вопросы и приводить примеры	Модельный (уметь)	10
Всего:	15 баллов	

ОС–2 проведение учебной консультативной беседы под супервизией преподавателя.

Критерии оценки

Критерий	Этапы формирования компетенции	Максимальное количество баллов
Понимание основ консультативного процесса, знание о правилах проведения консультативной беседы.	Теоретический	10
Умение применять все техники консультирования на базовом уровне, эффективное использование базового уровня эмпатии. Проведение супервизии молодого специалиста.	Модельный	23
Всего:	33 баллов	

ОС-3 - зачет в форме устных ответов

При проведении зачета учитывается уровень знаний обучающегося при ответах на вопросы (теоретический этап формирования компетенций), умение обучающегося отвечать на дополнительные вопросы по применению теоретических знаний на практике и по выполнению обучающимся заданий текущего контроля (модельный этап формирования компетенций).

Критерии и шкала оценивания ответа на зачете

Критерий	Этапы формирования компетенций	Количество баллов
Слабая подготовка к зачету, имеет знания отрывочные, фрагментарные, однако без грубых ошибок	Теоретический (знать)	0-10
Отмечаются значительные пробелы в знаниях, затрудняется привести примеры, ответы поверхностные, краткие и неглубокие, часто – просто воспроизведение текста учебника или научного текста	Теоретический (знать)	11-15
В целом ответы на вопросы	Теоретический (знать)	16-21

правильные, однако затрудняется соотнести знания по различным темам, способен приводить примеры, но не может их проанализировать		
Ответы правильные, но в ответе студента прослеживаются небольшие неточности, стремится обосновывать свою точку зрения, приводит примеры	Модельный (уметь)	22 -28
Полное знание изученного материала, умеет оперировать полученными знаниями, находить связи между феноменами, обосновывать подходы к их пониманию, научно обосновывать свою точку зрения, приводит адекватные примеры.	Модельный (уметь)	29-33

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

ПРИМЕРНЫЕ 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. 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.

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.6 программы.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Работа в микрогруппе	Работа в микрогруппе подразумевает подготовку по теме занятия и готовность выступить по обсуждаемым в микрогруппе практикоориентированным вопросам.	Темы для самостоятельной работы
2.	Проведение учебной консультативной беседы под супервизией преподавателя	Студентом изучено 85-100% источников, определены направления консультативной беседы. Беседа проводится с учетом владения всеми навыками консультативной помощи. Студент умеет проводить супервизию молодого специалиста.	Возможные темы консультаций
3.	Зачет в форме устных ответов	Проводится в заданный срок согласно графику учебного процесса. При выставлении зачета учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными положениями и выводами.	Комплект примерных вопросов к зачету

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

8 семестр

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов за занятие	Максимальное количество баллов по дисциплине
1.	Посещение лекций	1	9
2.	Посещение практических занятий	1	12
3.	Работа на занятии	15	180
4.	Контрольная работа	33	66
5.	Зачёт	33	33
ИТОГО:	2 зачетных единицы		300

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся 8 семестр

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Контрольная работа	Зачёт
8 семестр	Разбалловка по видам работ	9 x 1=9 баллов	12x 1=12 баллов	12x15=180 баллов	33 бала	33 балла
	Суммарный макс. балл	9 баллов max	12баллов max	180 балла max	66баллов max	300 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 8 семестра

По итогам изучения дисциплины «Психологическое консультирование на телефоне доверия», трудоёмкость которой составляет 3 ЗЕ и изучается во 8 семестре, обучающийся набирает определённое количество баллов, которое соответствует «зачтено» или «не зачтено» согласно следующей таблице:

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	Более100
«не зачтено»	100 и менее

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики: Учебное пособие/Р.М.Айсина - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 148 с. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=550676>
2. Немов Р.С. Психологическое консультирование [Текст] : учеб. для вузов. - Москва : Владос, 2001. - 526,[1] с. (Библиотека УлГПУ) (24)
3. Олифинович Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование : теория и практика [Текст] . - Минск : Тесей, 2005. - 261 с. (Библиотека УлГПУ) (5)
4. Серебрякова К. А. Психологическое консультирование в работе школьного психолога [Текст] . - Москва : Академия, 2010. - 284,[1] с. (Библиотека УлГПУ) (16)

Дополнительная литература

1. Андрущенко Т.Ю. Диагностические пробы в психологическом консультировании [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов]. - Москва : Академия, 2002. - 75,[1] с. (Библиотека УлГПУ) (5)
2. Елизаров А.Н. Психологическое консультирование семьи [Текст] : учеб. пособие для вузов. - [2-е изд., перераб. и доп.]. - Москва : Ось-89, 2005. - 399 с. (Библиотека УлГПУ) (5)
3. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение: Учебное пособие / Мартынова Е.В., - 2-е изд. - М.:Генезис, 2016. -

385 с. Электронный ресурс. Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=939002>

4. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия [Текст] : учеб. пособие для вузов. - Москва : Академический проект, 2004 ; : Трикта, 2004. - 462,[1] с. (Библиотека УлГПУ) (2)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Интернет-ресурсы

- 1) Сайт журнала «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/>
- 2) Открытая электронная библиотека российских журналов по психологии и педагогике. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://psyjournals.ru/>
- 3) Библиотека психологической литературы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://psylib.myword.ru/>
- 4) Электронный журнал «Психологическая наука и образование» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://psyedu.ru/>

*Электронные библиотечные системы (ЭБС), с которыми сотрудничает
«УлГПУ им. И.Н. Ульянова»*

№	Название ЭБС	№, дата договора	Срок использования	Количество пользователей
1	«ЭБС ZNANIUM.COM»	Договор № 2304 от 19.05.2017	с 31.05.2017 по 31.05.2018	6 000
2	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Договор № 1966 от 13.11.2017	с 22.11.2017 по 21.11.2018	8 000
3	ЭБС eLibrary	Договор № 223 от 09.03.2017	С 09.03.2017 до 09.03.2018	100%
4	ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ»	Договор № 3107 от 13.12.2017	С 13.12.2017 по 13.12.2018	100%

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное изучение дисциплины «Психологическое консультирование на телефоне доверия» требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Практические занятия при изучении данной дисциплины, имеющей выраженную практикоориентированную направленность, проводятся преимущественно как

интерактивные. Основное внимание уделяется формированию у студентов навыков использования знаний дисциплины в организации психологической помощи в образовательных организациях. Интерактивная организация занятий обеспечивает более широкое взаимодействие студентов друг с другом и ориентирована на стимулирование активности магистрантов в процессе обучения, самостоятельного поиска ими путей и вариантов решения поставленной учебной задачи

Успешное освоение курса «Психологическое консультирование на телефоне доверия» требует от студентов активной работы на практических занятиях, большого объема самостоятельной работы при выполнении индивидуальных заданий, изучении основной и дополнительной литературы.

Практическое занятие – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Практические занятия при изучении данной дисциплины организуются как групповое обсуждение заданных преподавателем учебных ситуаций, связанных с необходимостью определения направления психологической помощи участникам образовательного процесса. Такая форма проведения занятий развивает навыки самостоятельного мышления и устного выступления, способствуют умению выражать и обосновывать свою позицию по обсуждаемой проблеме, формируют навыки групповой работы. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач.

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий.

Каждую тему, предлагаемую для обсуждения на практическом занятии, важно завершать не просто обобщающим подведением итогов, полезно по результатам группового обсуждения самостоятельно выстраивать схемы, отражающие суть проблемы и составляющих ее компонентов. Особое внимание рекомендуется уделить вопросам, связанным с организацией консультативной помощи в образовательной организации.

Подготовка к устному сообщению.

Короткие сообщения (5-7мин.) делаются с целью проверки теоретических знаний обучающегося, его способности самостоятельно приобретать новые знания, работать с информационными ресурсами и извлекать нужную информацию. Тему доклада студент выбирает по желанию из предложенного списка. Возможна корректировка темы в соответствии с научными интересами студента.

При подготовке доклада необходимо изучить теоретический материал, используя основную и дополнительную литературу, обязательно составить план доклада (перечень рассматриваемых им вопросов, отражающих структуру и последовательность материала), подготовить, если необходимо, раздаточный материал или презентацию схем, классификаций. План доклада необходимо предварительно согласовать с преподавателем.

Выступление должно строиться свободно и аргументировано. Оно не должно быть воспроизведением текста или чтением составленного конспекта доклада. Выступающий также должен быть готовым к вопросам аудитории и дискуссии.

Планы практических занятий

Практическое занятие № 1.

Методы и техники ведения телефонной беседы. Особенности терапевтического контакта.

Цель занятия: формирование научных представлений о правилах проведения консультативной беседы по телефону.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Изучить литературу и проработать темы для самостоятельной работы.
2. Подготовиться к проведению учебной консультации

Содержание работы:

1. Особенности телефонного контакта.
2. Формирование психологического контакта и доверия по телефону.
3. Пятишаговая модель интервью: установление раппорта; сбор информации и формулировка проблемы; желаемый результат; выработка альтернативных решений; планирование действий, обобщение.
4. Использование методов активного слушания, парафразы мыслей клиента, подведение итогов - резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом.

Форма представления отчета: проведение учебной консультации.

Практическое занятие № 2.

Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».

Цель занятия: формирование научных представлений о правилах проведения консультативной беседы по телефону.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Изучить литературу и проработать темы для самостоятельной работы.
2. Подготовиться к проведению учебной консультации.

Содержание работы:

1. Определение горя, утраты, потери.
2. Теоретические вопросы психологии горя.
3. Стадии переживания горя.
4. Психологические основы успешного переживания горя, потери, утраты.
5. Психологическая помощь на разных этапах переживания горя.
6. Особенности помощи детям, переживающим горе, потерю.
7. Представление о суициде.
8. Классификация суицидального поведения: мысли о суициде, суицидальные планы, суицидальные действия, пост суицидальное поведение.
9. Поведенческие черты, характерные для суицидальных личностей.
10. Эмоциональные состояния клиента и приемы изменения состояния в ходе консультации.
11. «Эмоциональное выгорание» консультанта.
12. Методы психологической защиты консультанта Телефона Доверия: супервизия, контроль эмоционального состояния, баллинтовские группы, система повышения квалификации.

Форма представления отчета: проведение учебной консультации.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- * Архиватор 7-Zip,
- * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows,
- * Операционная система Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc,
- * Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic,
- * Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView,
- * Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI,
- * Браузер Google Chrome.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) в корпусе 3 (ул. Гагарина, дом 36)

№ п\п	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Корпус 3			
	302 аудитория, корпус 3 учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Мультимедийный класс в составе : интерактивная система SMART Воаго SB685.Ноутбук HP Pavilion g6-2364/мышь .кабель.коммутатор -D-Link – 1 шт. (инв. № ВА0000005371). 2. Стол ученический с кромкой ПВХ – 31 шт. (инв. № ВА0000000586) 3. Стул ученический – 62 шт. (инв. № ВА0000003624). 4. Стол однотумбовый с 3 ящиками – 1 шт. (инв. № ВА0000000864)	Лицензионные программы * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0120085134, контракт №1110 от 15.12.2014 г., действующая лицензия. * Операционная система Windows Pro 8 OEM, Гражданско-правовой договор №0368100013813000032-0003977-01 от 09.07.2013 г., действующая лицензия. * Офисный пакет программ Microsoft Office ProPlus 2013 OLP NL Academic, Open License: 62135981, Гражданско-правовой договор №0368100013813000032-0003977-01 от 09.07.2013 г., действующая лицензия. * Учебное программное обеспечение Smart, Гражданско-правовой договор №0368100013813000032-0003977-01 от 09.07.2013 г., действующая лицензия. * Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Браузер Google Chrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.

	<p>Аудитория № 305, корпус 3 лабораторно-практическая, семинарская</p>	<p>1. Стол ученический 2-местный – 14 шт. (инв. № ВА0000003547), 2. Стол одностумбовый с 3 ящиками – 1 шт. (инв. № ВА0000000852) 3. Стул ученический – 29 шт. (инв. № ВА0000003546) 4. Шкаф книжный со стеклом – 6 шт. (инв. № ВА0000003533, № ВА0000003534, № ВА0000003535, № ВА0000003536, № ВА0000003537, № ВА0000003538). 5. Доска 3х элементная с 5-ю рабочими поверхностями магнитно-меловая ТЭ 400м – 1 шт. (инв. № ВА0000002911)</p>	
	<p>306 аудитория, корпус 3 методический кабинет, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинет для самостоятельной подготовки</p>	<p>1. Стол ученический 2-местный – 15 шт. (инв. № ВА0000001135), 2. Стол одностумбовый с 3 ящиками – 1 шт. (инв. № ВА0000000853) 3. Стул ученический – 31 шт. (инв. № ВА0000003791) 4. Шкаф книжный со стеклом – 8 шт. (инв. № ВА0000000772, ВА0000002817, ВА0000002821, ВА0000002816, ВА0000002817, ВА0000002820, ВА0000002822, ВА0000002819). 5. Доска 1000*3000 зеленая ДА-32э 5р.п. – 1 шт. (инв. № ВА0000003766), 6. Экран – 1 шт. (инв. № 9122009). 7. Ноутбук Lanovo IdeaPad G 5070,15,6 " – 1 шт. (инв. № ВА0000006191) 8. Проектор Epson EB S18 V11H552040 – 1 шт. (инв. № ВА0000006261)</p>	<p>Лицензионные программы * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0120085134, контракт №1110 от 15.12.2014 г., действующая лицензия. * Операционная система Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc, Open License: 47357816, Гражданско-правовой договор № 0368100013813000050-0003977-01 от 02.10.2013 г., действующая лицензия. * Офисный пакет программ Microsoft Office ProPlus 2010 OLP NL Academic, Open License: 62135981, договор № №16-10-ОАЭ ГК от 08.09.2010 г., действующая лицензия. * Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI, открытое</p>

			программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Браузер Google Chrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
	Аудитория № 307, корпус 3 лабораторно-практическая, семинарская	1. Стол ученический 2-местный – 15 шт. (инв. № ВА0000003775), 2. Стул ученический – 29 шт. (инв. № ВА0000003774) 3. Доска 3х элементная с 5-ю рабочими поверхностями магнитно-меловая ТЭ 300м – 1 шт. (инв. № ВА0000002919)	
	309 аудитория, корпус 3 компьютерный класс, лаборатория социологических исследований, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинет для самостоятельной подготовки с доступом с Интернет	1. Стол ученический – 12 шт. (инв. № ВА0000001582), 2. Стол однотумбовый с 3 ящиками – 1 шт. (инв. № ВА0000000859), 3. Стул ученический – 41 шт. (инв. № ВА0000003774), 4. Стол-парта – 9 шт. (инв. № 9121488), 5. Компьютеры с программным обеспечением – 8 шт. (инв. № ВА0000005585) 6. Доска 1000*3000 зеленая ДА-32э 5р.п. – 1 шт. (инв. № ВА0000003765) 7. Экран – 1 шт. (инв. № 9417945)	Лицензионные программы * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0120085134, контракт №260916-ЛД от 12.12.2016 г., действующая лицензия. * Операционная система Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acemic, Open License: 47357816, Гражданско-правовой договор № 0368100013813000050-0003977-01 от 02.10.2013 г., действующая лицензия. * Офисный пакет программ MicrosoftOfficeProPlus2010 OLP NL Academic, OpenLicense: 62135981, договор №16-10-ОАЭ ГК от 08.09.2010 г., действующая лицензия. * Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано. * Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.

			* Браузер GoogleChrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
	Аудитория № 400 Аудитория для лекционных занятий.	Стол ученический (16417045)–25 шт., стул ученический(ВА000000602) – 30 шт	
	Аудитория № 402 Аудитория для лекционных занятий.	Стол ученический двухместный (ВА0000003728)–14 шт., стул ученический (16417045–27 шт.,	
	Аудитория № 403 Аудитория для семинарских и практических занятий.	Стол ученический двухместный (ВА0000003728)–12 шт., стул ученический (ВА000000602)– 23 шт., Шкаф широкий книжный со стеклом(ВА0000003694)	
	Аудитория № 404 Аудитория для семинарских и практических занятий.	Стол ученический двухместный(9121488)– 12 шт, стул ученический (ВА0000003694) – 23 шт.	
	Аудитория № 406 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный(16417045)–6шт., стул ученический (16417045)–12 шт.	
	Аудитория № 407 Аудитория для семинарских и практических занятий.	Стол ученический двухместный (ВА 113500000) –19шт., стул ученический (ВА0000001135)– 39 шт, стол компьютерный	
	Аудитория № 408 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный(9121488)–16 шт., стул ученический(ВА000000602) – 31 шт	
	Аудитория № 409 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный(9121488)–13 шт., стул ученический – 25 шт	
	Аудитория № 410 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный (16417045)–8шт., стул ученический – 15 шт	

	Аудитория № 411 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный (16417045) –13 шт., стул ученический – 25 шт	
	Аудитория № 412 Аудитория для семинарских и практических занятий	Стол ученический двухместный (16417045)–14 шт., стул ученический на микроаркасе(ВА0000000777) – 27 шт	

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.