

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.02.2021 14:25:52

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee3de75a19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины Телефонное консультирование

Направление подготовки: 37.04.01 ПСИХОЛОГИЯ

Профиль подготовки: Консультативная психология

Квалификация: магистр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	90	90	90	90
Итого	108	108	108	108

Рабочая программа дисциплины Телефонное консультирование / сост. Кандидат психологических наук, Доцент, Лобков Ю.Л.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 23.09.2015 г. № № 1043 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 ПСИХОЛОГИЯ (уровень магистратуры)"

Рабочая программа дисциплины "Телефонное консультирование" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.01 ПСИХОЛОГИЯ профиль Консультативная психология

Составитель(и):

Кандидат психологических наук, Доцент, Лобков Ю.Л.

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения данной учебной дисциплины - усвоение знаний, методов и техник дистантного психологического консультирования и овладение способами оказания реальной помощи людям в ситуациях жизненных затруднений по телефону.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.03
--------------------	------------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

причины и основные характеристики социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

Уметь:

учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач

Владеть:

навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами, людьми на принципах гуманизма

ПК-5: готовностью к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к тендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам

Знать:

ключевые понятия 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

Уметь:

учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач

Владеть:

навыками профессионального мышления, необходимыми для адекватного проведения психодиагностических процедур с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его группам принадлежности к тендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Базовые принципы и технологии телефонного консультирования	Раздел			
1.1	История, организация деятельности и порядок работы службы экстренной психологической помощи – «Телефон доверия»	Пр	3	2	0

1.2	История, организация деятельности и порядок работы службы экстренной психологической помощи – «Телефон доверия»	Ср	3	10	0
1.3	Принципы и структура консультирования по телефону	Пр	3	2	0
1.4	Принципы и структура консультирования по телефону	Ср	3	10	0
1.5	Приемы и методы ведения беседы по телефону	Пр	3	2	2
1.6	Приемы и методы ведения беседы по телефону	Ср	3	10	0
	Раздел 2. Проблемно-ориентированное консультирование по телефону	Раздел			
2.1	Ориентированное на возраст телефонное консультирование	Пр	3	2	0
2.2	Ориентированное на возраст телефонное консультирование	Ср	3	10	0
2.3	Телефонное консультирование по проблемам супружества, семьи, детско-родительских / родительско-детских отношений	Пр	3	2	2
2.4	Телефонное консультирование по проблемам супружества, семьи, детско-родительских / родительско-детских отношений	Ср	3	10	0
2.5	Приемы дифференциации насильственных действий (помощь звонящему), работа с лицами подвергшимися (подвергающимися) насилию. Явление небрежения нуждами – как особая форма насилия	Пр	3	2	0
2.6	Приемы дифференциации насильственных действий (помощь звонящему), работа с лицами подвергшимися (подвергающимися) насилию. Явление небрежения нуждами – как особая форма насилия	Ср	3	10	0
	Раздел 3. Специфические запросы абонентов	Раздел			
3.1	Кризисное и экстренное консультирование по телефону	Пр	3	2	0
3.2	Кризисное и экстренное консультирование по телефону	Ср	3	10	0
3.3	«Проблемные звонки»: молчаливые, розыгрыши, сексуальные домогательства, агрессия, опьянение и пр.	Пр	3	2	2
3.4	«Проблемные звонки»: молчаливые, розыгрыши, сексуальные домогательства, агрессия, опьянение и пр.	Ср	3	10	0
3.5	Супервизия в телефонном консультировании	Пр	3	2	0
3.6	Супервизия в телефонном консультировании	Ср	3	10	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы одобрены протоколом заседания кафедры психологии от 18 апреля 2019 года № 11 и являются приложением к рабочей программе дисциплины

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы одобрены протоколом заседания кафедры психологии от 16 марта 2017 года № 10 и являются приложением к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
ЛП.1	Моховиков А. Н. - Практика телефонного консультирования: хрестоматия - Москва: Смысл, 2005.		1

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows XP Professional Открытая лицензия № 47818817 с 15.12.2010;
7.3.1.2	Microsoft Office Professional 2007 Открытая лицензия №43136274 с 04.12.2007;
7.3.1.3	7-Zip Лицензия GNU ГЕНЕРАЛЬНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ от 29 июня 2007;
7.3.1.4	PDF Creator Свободное программное обеспечение AGPL от 29 ноября 2007.
7.3.1.5	Электронные платформы, обеспечивающие возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий: MS Teams, Google Meet, Google Classroom, Zoom, Skype

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	Российская психология. Информационно-аналитический портал http://www.rospsy.ru/
7.3.2.2	Российское психологическое общество http://xn--n1abc.xn--plai/
7.3.2.3	Университетская информационная система РОССИЯ https://uisrussia.msu.ru/
7.3.2.4	Российский образовательный портал http://obr-rus.ru/
7.3.2.5	Каталог@MAIL.RU Психология http://list.mail.ru/10199/1/0_1_0_1.html
7.3.2.6	Social Psychology Network http://www.socialpsychology.org/
7.3.2.7	Society for Personality and Social Psychology http://www.spsp.org/
7.3.2.8	American Psychological Association http://www.apa.org/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – ауд. 150 (укомплектована учебной мебелью и техническими средствами обучения (проектор 1, компьютеры Pentium с возможностью подключения к сети «Интернет» - 9, телевизор - 1, проигрыватель DVD -1.) по адресу 305000 Курск, ул. Радищева, 33.
7.2	146 аудитория – помещение для самостоятельной работы обучающихся – оснащена компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации по адресу 305000 Курск, ул. Радищева, 33.
7.3	Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по соответствующим темам дисциплины.
7.4	Комплект мультимедийных презентаций по соответствующим темам дисциплины.
7.5	Комплект психодиагностических методик производства компании «Иматон» (Санкт-Петербург) - 12 комплектов.
7.6	Комплект видеофильмов по соответствующим темам дисциплины
7.7	Учебная аудитория для проведения самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) с возможностью доступа в Интернет, 305000 г. Курск, ул. Радищева, д. 29, 303.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий: 1) интерактивных лекций, 2) практических занятий (включают в себя групповые дискуссии, анализ ситуаций).

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» принесит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут

способствовать вопросам плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения. Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.