

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Панинин Андрей Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2023 08:34:28
Уникальный программный ключ:
a5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)
Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 50-01-2010-014-2016-0001
Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (до 07 марта 2024 года)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

/Е.Г.Замолоцких

« 30 » января 2023 г.

Факультет психологии

Рабочая программа учебной дисциплины

Работа психолога на телефоне доверия

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки:

Социальная психология

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная, очно-заочная

Составитель программы:

Большакова Т.Ю.,

зав. кафедрой социальной психологии

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация к дисциплине.....	3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .	7
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам).....	9
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	11
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия».....	12
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал.....	12
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	16
6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся.	16
6.3.1.1 Практикоориентированные задания для выполнения практических занятий.....	16
6.3.1.2. Примерные темы групповых дискуссий.....	18
6.3.1.3. Примерные темы для ролевых игр.....	18
6.3.1.4. Примерные задания для текущего контроля.....	19
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся.....	19
6.3.2.1.Типовые вопросы к зачету с оценкой.....	19
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	20
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	22
9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	25
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	26
10.1 Лицензионное программное обеспечение.....	26
10.2. Электронно-библиотечная система.....	26
10.3. Современные профессиональные баз данных.....	26
10.4. Информационные справочные системы.....	26
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	26
12. Лист регистрации изменений	28

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 августа 2014 г. N 946.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия». Дисциплина дает целостное представление о специфике телефонного консультирования, освоение основных правил и приемов, необходимых для эффективной работы на телефоне доверия.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока1 Б1.В.ДВ.01.01 учебных планов по направлению подготовки 37.03.01 Психология уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 4 курсе, в 8 семестре для очной формы обучения и 5 курсе в 9 семестре семестре для очно-заочной формы обучения, форма контроля – зачет с оценкой.

Цель изучения дисциплины:

Является подготовка студентов к организации обучения в системе основного образования с учетом содержательной специфики курса "Работа психолога на телефоне доверия", умения соединить теоретический анализ запроса клиента с выбором адекватности практических средств и рекомендаций.

Задачи:

1. Знакомство с теоретическими основами дистантного консультирования как вида реальной помощи клиентам, подготовке и проведении психологического консультирования в соответствии с основными профессиональными и морально-этическими принципами.
2. Формирование представлений о специфике и закономерностях работы психолога-консультанта, особенностями консультативной помощи по телефону.
3. Формирование знаний и умений анализировать процесс консультирования, факторы риска нарушения психологического здоровья, формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию, способствующую продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации.
4. Оказание помощи в овладении психотехническими приемами работы на телефоне с детьми и подростками, освоение алгоритма ведения консультативного диалога с абонентами, пережившими экстремальные ситуации, специальными технологиями организации и поддержания консультативного контакта и технологиями сохранения профессионального здоровья.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-2 - способен к осуществлению мероприятий, ориентированных на сохранение и укрепление психологического благополучия личности, группы в процессе жизнедеятельности

ПК-3 – способен к проведению групповых и индивидуальных информационных консультаций о возможности получения психологических услуг

ПК-4 - способен к просветительской, психопрофилактической деятельности с целью повышения уровня психологической культуры индивидов и групп

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Социальная Психология (уровень бакалавриата) и на основе профессионального стандарта 03.008 «Психолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 N 682н., соотнесённого с федеральным государственным образовательным стандартом по указанному направлению подготовки.

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
ПК-2	<p>Способность к осуществлению мероприятий, ориентированных на сохранение и укрепление психологического благополучия личности, группы в процессе жизнедеятельности</p>	<p>ПК-2.1. Знать основные закономерности и факты проявления индивидуальности человека, а также индивидуальных особенностей отдельных людей в сферах воспитания, обучения, производства, организации и регуляции человеческих взаимоотношений. Знать основы разработки программ профилактической и психокоррекционной работы, направленной на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения.</p> <p>ПК-2.2. Уметь на основе исследования индивидуально-психологических особенностей человека выработать рекомендации по их учету в трудовой, учебной, спортивной, коммуникативной деятельности личности.</p> <p>ПК-2.3. Владеть приемами анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционирования людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях. Владеть способами реализации программ профилактической и психокоррекционной работы, направленной на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</p>	<p><u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u></p>
ПК-3	<p>Способность к проведению групповых и индивидуальных информационных консультаций о возможности получения психологических услуг</p>	<p>ПК-3.1. Знать базовые процедуры анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционирования людей; основные направления психологической помощи для</p>	<p><u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u></p>

		решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования.	
--	--	--	--

		<p>ПК-3.2. Уметь составлять схему групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования.</p> <p>ПК-3.3. Владеть четким представлением о сферах использования психологического знания и возможностях получения клиентами психологических услуг; о профессиональной ответственности и этических проблемах при проведении индивидуальных и групповых консультаций о возможности получения психологических услуг.</p>	
ПК-4	Способность к просветительской, психопрофилактической деятельности с целью повышения уровня психологической культуры индивидов и групп	<p>ПК-4.1. Знать психологические особенности индивидов, личности, психологические особенности различных социальных, этнических, конфессиональных групп.</p> <p>ПК-4.2. Уметь на основе базовых процедур анализа психологических особенностей индивидов, личности, психологических особенностей различных социальных, этнических, конфессиональных групп составлять программы просветительской, психопрофилактической деятельности с целью повышения уровня психологической культуры индивидов и групп.</p> <p>ПК-4.3. Владеть приёмами осуществления просветительской, психопрофилактической деятельности с целью повышения уровня психологической культуры индивидов и групп.</p>	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	64	48
Аудиторная работа (всего):	64	48
в том числе:		
Лекции	32	24
семинары, практические занятия	32	24
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа (всего):		
в том числе:		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	44	60
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет с оценкой)		

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

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	Разделы и/или темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)	
			ВСЕГО	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа		Курсовая работа
				Лекции	Лаборатор. практикум	Практич. занятия / семинары				
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	8	14	4		4	6			Практикоориентированные задания Групповая дискуссия

2.	Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	8	14	4		4	6			Практикоориентированные задания
3.	Тема 3. Язык телефонного разговора	8	14	4		4	6			Практикоориентированные задания Ролевые игры
4.	Тема 4. Интервью и его основные этапы.	8	14	4		4	6			Практикоориентированные задания Ролевые игры
5.	Тема 5. Приемы и методы работы.	8	14	4		4	6			Практикоориентированные задания Ролевые игры
6.	Тема 6. Работа с различными типами звонков.	8	18	6		6	6			Ролевые игры
7.	Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	8	20	6		6	8			Ролевые игры
8.	Зачет с оценкой									Зачет с оценкой
9.	Всего:		108	32		32	44			

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Разделы и/или темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)	
			ВСЕГО	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа		Курсовая работа
				Лекции	Лаборатор. практикум	Практическ. занятия / семинары				
2.	Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	9	12	2		2	8		Практикоориентированные задания Групповая дискуссия	
2.	Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	9	12	2		2	8		Практикоориентированные задания	
3.	Тема 3. Язык телефонного разговора	9	16	4		4	8		Практикоориентированные задания Ролевые игры	
4.	Тема 4. Интервью и его основные этапы.	9	16	4		4	8		Практикоориентированные задания	

										Ролевые игры
5.	Тема 5. Приемы и методы работы.	9	16	4		4	8			Практикоориентированные задания Ролевые игры
6.	Тема 6. Работа с различными типами звонков.	9	18	4		4	10			Ролевые игры
7.	Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	9	18	4		4	10			Ролевые игры
8.	Зачет с оценкой									Зачет с оценкой
9.	Всего:		108	24		24	60			

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».

Содержание лекционного курса

Особенности деятельности западных и российских служб экстренной психологической помощи по телефону. Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES) и Российская ассоциация телефонной экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Цели и задачи психологической службы Телефон Доверия. Требования к консультанту. Специфика телефонной психологической помощи в постсоветском обществе. Проблема доверия и ответственности.

Содержание практических занятий

Специфика консультирования людей.

Языковое соответствие и идентичность.

Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».

Содержание лекционного курса

Принципы работы Телефонов Доверия: анонимность и конфиденциальность. Их значение и способы соблюдения по отношению к абоненту и консультанту. Правила, определяющие роли и позиции консультанта и абонента. Выработка и апробация практических приемов, дающих возможность в корректной и тактичной форме следовать принципам, не нарушать правила.

Содержание практических занятий

Проблема разделения ответственности в телефонном консультировании

Технологии реализации этических принципов Телефона Доверия

Тема 3. Язык телефонного разговора

Содержание лекционного курса

Диалогический стиль взаимодействия как средство достижения цели работы Телефона Доверия и его принципы (безоценочное принятие; принятие партнера как равного, конгруэнтность; дискуссионность и пр.).

Язык телефонного разговора. Знакомство с различными языковыми стилями абонентов и способами работы с ними. Параметры соответствия языку абонента: лексические, эмоциональные, паралингвистические, соответствие ведущей модальности абонента и др.

Содержание практических занятий

Отработка приемов взаимодействия с абонентами, имеющими различные языковые стили.

Тема 4. Интервью и его основные этапы.

Содержание лекционного курса

Интервью как основной метод психологического консультирования по телефону. Этапы работы. Первый этап – установление доверительных взаимоотношений, его роль в целостном процессе работы. Средства установления раппорта. Второй этап – выделение проблемы. Третий этап – выявление желаемого результата и заключение контракта. Специфика и значимость данного этапа в консультировании по телефону. Приемы заключения контракта. Четвертый этап – выработка путей решения проблемы, поиск альтернатив для преодоления трудностей абонента. Пятый этап – подведение итогов работы, обобщение полученных результатов, определение перспектив. Способы завершения разговора.

Содержание практических занятий

Этапы консультирование и проработка способов реализации задач на каждом этапе.

Тема 5. Приемы и методы работы.

Содержание лекционного курса

Эффективные приемы и методы работы. Характеристики профессиональной позиции психолога-консультанта. Ошибки телефонного консультирования). Манипуляции абонентов и способы противостояния им. Приемы установления контакта и заключения контракта. Активное слушание. Техники обратной связи. Приемы завершения разговора.

Содержание практических занятий

Практические приемы телефонного консультирования.

Типичные ошибки консультанта и способы их избегания.

Тема 6. Работа с различными типами звонков.

Содержание лекционного курса

Анализ различных типов звонков: «молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр. Отрабатываются общие приемы конструктивной работы. Работа с чувствами. Активное слушание.

Содержание практических занятий

Различные типы звонков: общее и различное в работе с ними («молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр.)

Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях

Содержание лекционного курса

Горе как процесс и его проявления: физическое страдание, поглощенность образом утраченного, чувство вины, враждебные реакции, утрата прежних, естественных моделей поведения, идентификация с утратой (по Э. Линдемману). Этапы «работы горя»: утрата – шок – переживание – принятие. Особенности состояния человека на каждом из этапов и специфика психологической помощи.

Суицид как процесс. Этапы суицидального поведения: этап суицидальных тенденций, этап суицидальных действий, этап постсуицидального кризиса. Возможная психологическая помощь на каждом из этапов. Общие характеристики, свойственные всем суицидам (по Э.Шнейдемману). Половозрастная специфика суицидов.

Работа с людьми, подвергшимися насилию. Специфика оказания помощи по телефону детям и подросткам в кризисных ситуациях.

Содержание практических занятий

Работа с абонентами, находящимися в состоянии острого горя.

Работа с абонентами, думающими о суициде.

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

Самостоятельная работа обучающихся при изучении курса «Работа психолога на

телефоне доверия» предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы «Работа психолога на телефоне доверия», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в разделе 7 указанной программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».	Специфика консультирования людей. Языковое соответствие и идентичность.	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Практикоориентированные задания Групповая дискуссия
Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».	Проблема разделения ответственности в телефонном консультировании Технологии реализации этических принципов Телефона Доверия	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Практикоориентированные задания
Тема 3. Язык телефонного разговора	Отработка приемов взаимодействия с абонентами, имеющими различные языковые стили.	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Практикоориентированные задания Ролевые игры
Тема 4. Интервью и его основные этапы.	Этапы консультирование и проработка способов реализации задач на каждом этапе.	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Практикоориентированные задания Ролевые игры
Тема 5. Приемы и	Практические	Работа в	Литература	Практикоориентирована

методы работы.	приемы телефонного консультирования. Типичные ошибки консультанта и способы их избегания.	библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	к теме, работа с интернет источниками	нные задания Ролевые игры
Тема 6. Работа с различными типами звонков.	Различные типы звонков: общее и различное в работе с ними («молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр.)	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Ролевые игры
Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях	Работа с абонентами, находящимися в состоянии острого горя. Работа с абонентами, думающими о суициде.	Работа в библиотеке. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет источниками	Ролевые игры

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Шкала и критерии оценки, балл	Критерии оценивания компетенции
1.	Практикоориентированные задания	Практикоориентированные задания предполагают погружение в ситуацию практического консультирования, однако в отличие от ролевой игры – не полностью, а лишь в какой-то отдельный аспект консультативного процесса для отработки определенного навыка. Используемые упражнения являются подготовительными для включения в ролевую игру.	<p>«5» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, использована требуемая информация, аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«4» – работа выполнена в срок, самостоятельно, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«3» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, имеются ошибки в композиционном решении; даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«2» – обучающийся подготовил работу несамостоятельно или не завершил в срок, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p>	ПК-2;ПК-2.1.; ПК-2.3.; ПК-3-1-; ПК-3-2; ПК-3.3.;ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
2.	Ролевая игра	Ролевая игра — способ расширения опыта участников посредством предъявления им ситуаций, в которой предлагается принять роль кого-либо из участников и выработать способ, позволяющий привести ситуацию к завершению. Для того чтобы получить максимальную пользу от ролевой игры, предлагаемые ситуации должны быть как можно более близкими к реальности. Инструкция к ролевой игре должна описывать необходимые аспекты ситуации, вместе с тем, она не должна ставить жестких границ, препятствующих участником сыграть свои роли в соответствии с их собственными представлениями о том, как необходимо действовать в таких случаях, Задача, к решению которой стремятся члены группы, участвующие в ролевой игре, — создание модели поведения	<p>«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии;</p> <p>«4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии;</p> <p>«3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии.</p>	ПК-2;ПК-2.1.; ПК-2.3.; ПК-3-1-; ПК-3-2; ПК-3.3.;ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.

	<p>(стратегии работы консультанта). Именно поведение, а не проявлению талантов выступающих будет основой последующей дискуссии. Группа должна наблюдать за содержанием каждой разыгрываемой сцены. Тем, кто не принимает участия в игре, следует предложить занять роли наблюдателей и записывать особенности поведения участников и его последствия (эффективные и деструктивные действия «консультанта», положительные и отрицательные реакции «абонента»).</p> <p>Ролевая игра – это "обучение через действие" – один из самых эффективных способов обучения и приобретения опыта. Собственные переживания запоминаются ярко и сохраняются в течение долгого времени. В большинстве случаев ролевая игра предлагает сравнительно безболезненный и приятный способ усвоения знаний и навыков. Ролевая игра позволяет участникам понять, как чувствуют себя люди, сталкиваясь с некоторыми ситуациями. Это понимание может оказаться мощным инструментом обучения; оно может способствовать развитию умения оценивать предпосылки поведения других людей, чего трудно было бы достигнуть каким-либо иным образом. Ролевая игра предоставляет участникам шанс освоить или закрепить разнообразные модели поведения. Преимуществом здесь является среда, свободная от опасностей, связанных с применением той или иной модели, которые могли бы возникнуть в естественных условиях.</p>		
--	--	--	--

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Зачет с	Правильность ответов на все	1. оценка «отлично» -

	<p>оценкой – ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3</p>	<p>вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.</p>	<p>обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком;</p> <p>2. оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы,. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа;</p> <p>3. оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, ориентироваться в системе дисциплины «Психология влияния», знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.</p>
--	--	---	---

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся.

6.3.1.1 Практикоориентированные задания для выполнения практических занятиях

Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».

Задание 1.

Найдите в высказываниях людей, обратившихся за психологической помощью, то, что объединяет их всех:

- Мне так много хорошего о вас говорят, что Вы всем помогаете...
- Я заплачу вам столько, сколько Вы скажете, только помогите...
- Это последняя наша надежда.
- Мы уже были у психологов, но что-то ничем не помогли...
- С ней никто не может справиться, никто, понимаете.
- Я не психолог, но понимаю, что с ней что-то происходит... что?
- Я бы хотела услышать мнение специалиста и совет, конечно...
- Нас же никто не учил психологии, никто, понимаете, и никогда.

Сформулируйте ответные реплики психолога.

Тема 3. Язык телефонного разговора

Задание 2.

Проанализируйте, какое из высказываний на первом этапе интервью принадлежит квалифицированному психологу, а какое - неквалифицированному. Сформулируйте конструктивное высказывание.

1. У меня дар, талант понимать людей, это никто не отрицает.
2. Я обязательно помогу вам изменить себя.
3. Мы вместе с вами постараемся увидеть ваши проблемы другими глазами.
4. Кто бы мог подумать, что такая молодая и красивая женщина будет думать о смерти.
5. Вы серьезно относитесь ко всему, что с вами происходит.
6. Вы можете рассчитывать на мои профессиональные знания и опыт.
7. Трудно начинать работу при таком сопротивлении с вашей стороны.
8. Вы бы себя пожалели, чем быстрее будете говорить правду, тем легче найдем решение.
9. Думаю, что с этой задачей эффективнее справится мой коллега.
10. Вы уже разочарованы! Чем?

Тема 4. Интервью и его основные этапы.

Задание 3.

Сформулировать реплики психолога, направленные на установление контакта, установление доверительных отношений, поддержки.

Реплики клиента	Реплики психолога
1. "Не могу поверить, что сама ничего не смогла сделать, вот пришла просить помощи у чужого человека, чтобы дела в семье поправить". 2. "Он очень боится один оставаться дома. Мы уже его убеждали, что ничего страшного нет, но он как будто не"	

<p>понимает этого".</p> <p>3. "Я часто думала, что только близкие могут помочь в трудную минуту, но ошиблась".</p> <p>4. "Все у нас есть, а вот радости, счастья - нет".</p> <p>5. "Если бы кто сказал, что надо сделать, я бы все точно сделала".</p> <p>6. "Хотелось бы побольше узнать о себе".</p> <p>7. "Думаю, что ревность - это болезнь. Может быть, Вы ее лечите?"</p> <p>8. "Жили как люди, а тут все в один день рухнуло. Я уже не жена".</p> <p>9. "Я же все для него, он у нас в семье лидер. Разве это неправильно?"</p> <p>10. "А он сам сказал, что его тянет к мальчишкам. Это ведь беда."</p>	
---	--

Задание 4.

Освоение способов формулировки воздействующего и обобщающего резюме.

Проанализируйте следующие резюме психологов-консультантов, дайте им оценку. Дайте обоснование своей оценки:

1. "Мы должны попрощаться. Надеюсь, что Вы поняли, насколько были неправы, когда оценивали Вашу ситуацию как безнадежную. Теперь для Вас есть надежда, правда?"

2. "Думаю, что Вы удовлетворены тем решением, которое сейчас приняли. Оно принесет Вам новые чувства. Удачи Вам, до свидания".

3. "Мы с Вами нашли столько новых качеств в Ваших отношениях с ребенком. Не забывайте о них, это поможет Вам не тратить силы на повторение старого".

4. "Помните, что не все так плохо, как казалось. У Вас еще столько возможностей начать новую жизнь".

5. "Сегодня Вы придете домой и обязательно скажете, что очень их любите. Скажете это так, как мы с Вами здесь говорили... Я уверена, что Вы это сделаете".

6. "Да, Вы должны попросить у ребенка прощения. Это единственное, что Вы еще не успели сегодня сделать. Вы это сделаете сегодня, именно сегодня".

7. "Я уверена, что Вы нашли верное решение. Следуйте ему".

8. "Не будем больше тратить время на дискуссии, попробуйте тот "рецепт", который Вы сами себе прописали. Я его полностью одобряю и поддерживаю".

9. "Нет смысла в дальнейшем обсуждении. Мы давно уже ходим с Вами по кругу, пора с него сойти. Делайте сегодня следующее..."

10. "Не бойтесь выполнить, не бойтесь себя. Все будет хорошо. Действуйте!"

Тема 5. Приемы и методы работы.

Задание 5.

Определите, какая из реплик психолога является удачной с точки зрения прояснения задач взаимодействия, а какая, по Вашему мнению, таковой не является.

Реплики психолога:	Почему они неудачны	Более удачные реплики
1. Ну, говорите, говорите хоть что-нибудь об этом.		

<p>2. Разве с Вами, взрослым человеком, это было впервые?</p> <p>3. Похоже, что Вы плохо ориентируетесь в конкретных фактах.</p> <p>4. Вам что, трудно вспомнить то, что было вчера?</p> <p>5. Да, я это и сама увидела, не надо лишних слов, дальше...</p> <p>6. Расскажите о нем подробнее...</p> <p>7. Было бы неплохо начать все заново...</p> <p>8. Вы не верите мне?</p> <p>10. Не вижу ничего необычного в Ваших словах.</p> <p>11. Да, это уже давно было известно Фрейду...</p> <p>12. Говорите, говорите, это пойдет Вам на пользу.</p> <p>13. Подробнее, пожалуйста, об учительнице Вашего сына.</p>		
---	--	--

6.3.1.2. Примерные темы групповых дискуссий

Тема 1. Предмет и задачи курса. История возникновения и служб «Телефон Доверия».

1. Консультирование людей из постсоветского пространства.

Тема 2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».

1. Этические принципы в работе телефонного консультанта.

6.3.1.3. Примерные темы для ролевых игр.

Тема 4. Интервью и его основные этапы.

1. Абонент, сомневающийся в компетентности консультанта.
2. Возбужденный абонент.
3. Абонент, не знающий с чего начать.
4. Абонент, требующий совета

Тема 5. Приемы и методы работы.

1. Абонент, обращающийся с проблемой третьего лица,
2. агрессивный абонент
3. Манипулятивный абонент.

Тема 6. Работа с различными типами звонков.

1. «молчаливый» звонок,
2. звонок-розыгрыш,
3. детский.

Тема 7. Работа с абонентом, находящимся в различных кризисных ситуациях

1. Абонент, находящийся на стадии переживания горя.

2. Абонент, имеющий суицидальные намерения.

6.3.1.4. Примерные задания для текущего контроля

Контрольный срез проводится с целью текущего контроля по итогам изучения тем 1-3.

Вариант 1.

1. История возникновения и служб «Телефон Доверия». Особенности деятельности западных и российских служб экстренной психологической помощи по телефону.
2. Требования к языку телефонного разговора. Лексические, эмоциональные, паралингвистические и др. параметры соответствия языку абонента.

Вариант 2.

1. Специфика службы экстренной психологической помощи по телефону, ее цели и задачи.
2. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Работа психолога на телефоне доверия" проводится в форме зачета.

6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету с оценкой

3. Специфика службы экстренной психологической помощи по телефону, ее цели и задачи.
4. История возникновения и служб «Телефон Доверия». Особенности деятельности западных и российских служб экстренной психологической помощи по телефону.
5. Принципы и правила работы службы «Телефон Доверия».
6. Диалогический стиль взаимодействия как средство достижения цели работы Телефона Доверия.
7. Требования к языку телефонного разговора. Лексические, эмоциональные, паралингвистические и др. параметры соответствия языку абонента.
8. Интервью как основной метод психологического консультирования по телефону и его основные этапы.
9. Установление доверительных взаимоотношений как важнейшая задача первого этапа интервью, его роль в целостном процессе работы. Средства установления раппорта. Работа с чувствами.
10. Понятие контракта, его роль в целостном консультативном процессе. Приемы и техники заключения контракта.
11. Эффективные приемы и методы работы с абонентом по заявленной проблеме. Активное слушание. Техники обратной связи.
12. Способы завершения разговора.
13. Ошибки телефонного консультирования.
14. Манипуляции абонентов и способы противостояния им.
15. Работа с различными типами звонков: «молчаливый», звонки-розыгрыши, детские, обращение с проблемой третьего лица, звонки агрессивных абонентов, абонентов, находящихся в состоянии опьянения и пр.
16. Работа с абонентом, находящимся в состоянии острого горя.
17. Работа с абонентом, высказывающим суицидальные намерения.
18. Работа с абонентом, подвергшимся насилию.
19. Специфика оказания помощи по телефону детям и подросткам в кризисных ситуациях.

20. Специфика оказания помощи по телефону пожилым людям и людям с ограниченными возможностями.

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

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;

3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» проводится в соответствии с учебным планом в 8-м семестре для очной формы обучения и в 9-м семестре для очно-заочной в виде зачёта в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачёту по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им задания.

Знания умения, навыки обучающегося на зачете с оценкой оцениваются как: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

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

а) основная учебная литература:

Арпентьева, Мариям Равильевна. Взаимопонимание в психологическом консультировании: процессы, компоненты, результаты [Текст]: науч. моногр. / М. Р. Арпентьева. - Калуга: КГУ, 2014. - 572 с.

б) дополнительная учебная литература:

1. Айзман, Нина Игоревна. Психологические основы безопасности человека [Текст] : учеб.пособие / Н. И. Айзман, Р. И. Айзман, С. М. Зиньковская. - Новосибирск: АРТА, 2011. - 272 с.
2. Моховиков, А. Н. Телефонное консультирование [Текст] : учеб.пособие / А. Н. Моховиков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Смысл, 2001. - 494 с.(не переиздавалась).
3. Практика телефонного консультирования [Текст]: хрестоматия / под общ.ред. А. Н. Моховикова. - 2-е изд., доп. - М. : Смысл, 2005. - 463 с. (не переиздавалась).
4. Сальникова, Л. С. Телефон доверия [Текст] / Л. С. Сальникова. - М. : Знание, 1990. - 192 с. (не переиздавалась).
5. Усатова Н. Экстренное психологическое консультирование по телефону.- http://www.liveinternet.ru/users/redhead_queen/post97318980/- Режим доступа - Свободный.
6. Корж, Елена Михайловна. Основы психологического консультирования [Текст]: учеб.-метод. комплекс / Е. М. Корж; МПСИ. - М.: МПСИ, 2009.
7. Красило, Александр Иванович. Психологическое консультирование: проблемы, технологии [Текст]: учеб.пособие / А. И. Красило; МПСИ. - М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2007. - 504 с.
8. Крупник, Ефим Пинкусович. Психологическая устойчивость личности в трудных жизненных ситуациях [Текст] : моногр. / Е. П. Крупник, Н. В. Кисельникова; МПСУ. - М.: МПСУ, 2014. - 256 с.
9. Крыжановская, Лариса Михайловна. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование [Текст] : учеб.пособие / Л. М. Крыжановская; МПСИ. - М.: МПСИ, 2008. - 584 с.
10. Крюкова, М. А. Экстренная психологическая помощь [Текст]: практ. пособие / М. А. Крюкова, Т. И. Никитина, Ю. С. Сергеева. - М.: ЭНАС, 2001. - 64 с.
11. Лукас, К. Молчаливое горе, Жизнь в тени самоубийства [Текст]: пер. с англ. / К. Лукас, Г. Сейден. - М.: Смысл, 2000. - 255 с.
12. Психология экстремальных ситуаций [Текст]: учеб.пособие / под общ. ред. Ю. С. Шойгу. - М. : Смысл : Акад., 2009. - 320 с.
13. Роджерс, Карл Рэнсом. Консультирование и психотерапия [Текст] : новейшие подходы в обл. практ. работы / К. Р. Роджерс. - М.: Психотерапия, 2008. - 512 с.
14. Сара Ф. Файн Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия [Электронный ресурс]/ Сара Ф. Файн, Пол Г. Глассер— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2003.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15284.>— ЭБС «IPRbooks», по паролю

15. Суркова, Елена Германовна. Проективные методы диагностики : Психологическое консультирование детей и подростков [Текст]: учеб. пособие / Е. Г. Суркова. - М.: Аспект Пресс, 2008. - 319 с.
16. Линдеман Э. "Клиника острого горя" / Психология эмоций. Тексты / Под ред. В.К.Вилюнаса, Ю.Б.Гиппенрейтер.- М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. <http://www.psyinst.ru/library.php?id=1653&part=article>- Режим доступа: свободный.
17. Хеллэм, Ричард. Консультирование по проблемам тревожности [Текст] = Counselling for Anxiety Problems: пер. с англ. / Р. Хеллэм. - М.: ПЕР СЭ: Ин-т консультирования и систем. решений, 2009.
18. Шнейдер, Лидия Бернгардовна. Практикум по психологии семьи и семейному консультированию [Текст]: учеб. пособие / Л. Б. Шнейдер, Е. М. Соломатина; МПСУ. - М.: МПСУ, 2012. - 496 с.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности обучающегося
Лекция	<p>В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложных и интересных положениях изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание.</p> <p>Средством повышения эффективности лекционной работы является использование примеров из реальной жизни, обращение к опыту студентов, анализ ситуаций из их жизни, использование дискуссионных форм. Таким образом, обеспечивается активизация студентов, создаются условия для развития рефлексивных механизмов, эмпатических способностей, а также навыков ведения научной дискуссии, умений формулировать и отстаивать свою точку зрения, осознание многомерности социально-психологических феноменов, вариативности путей достижения поставленной цели.</p> <p>В лекционных занятиях изложение каждой темы необходимо увязывать с практикой, демонстрировать ее прикладной аспект. Обязательными требованиями являются: использование имеющихся в распоряжении преподавателя наглядных материалов (компьютерные презентации и пр.); акцент на необходимость систематического чтения литературы; стимулирование самостоятельной работы студентов.</p> <p>Обучающиеся должны конспектировать материал лекций, т.е. кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p>
Практические занятия	<p>Целями практических занятий являются: отработка практических умений, а также контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов по изучаемой теме.</p> <p>Для успешного освоения дисциплины «Работа психолога на телефоне доверия» обучающиеся должны систематически посещать практические занятия. На практических занятиях предполагается обязательное активное участие обучающихся в</p>

	<p>работе.</p> <p>При подготовке к занятию обучающемуся необходимо проработать конспект лекций, познакомиться с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы, ответить на вопросы, составить перечень вопросов, вызвавших затруднения или имеющих неоднозначную трактовку, а также обязательное обращение к собственному жизненному опыту студентов..</p>
Групповая дискуссия	<p>Групповая дискуссия повышает интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения студентов в коллективный поиск истины. Групповая дискуссия активизирует студентов, способствует установлению более тесных взаимоотношений в группе. В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме.</p> <p>Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций. Тематическая ориентация дискуссии концентрирует внимание группы на актуальных для обсуждения в ходе занятий вопросах. В процессе дискуссии возрастает заинтересованность в предмете обсуждения, формируется уважение к личности противника. Необходимым условием развертывания продуктивной дискуссии являются личные знания и опыт участников дискуссии.</p> <p>В дискуссионной форме рассматриваются неоднозначные и не имеющие общего решения социально-психологические вопросы. Проведение групповой дискуссии позволяет оценить сформированность у обучающегося умения ставить проблему, обосновывать пути ее возможного разрешения, корректно и аргументировано отстаивать свою позицию в дискуссии.</p>
Практикоориентированные задания	<p>Практикоориентированные задания предполагают погружение в ситуацию практического консультирования, однако в отличие от ролевой игры – не полностью, а лишь в какой-то отдельный аспект консультативного процесса для отработки определенного навыка. Используемые упражнения являются подготовительными для включения в ролевую игру.</p>
Ролевая игра	<p>Ролевая игра — способ расширения опыта участников посредством предъявления им ситуаций, в которой предлагается принять роль кого-либо из участников и выработать способ, позволяющий привести ситуацию к завершению.</p> <p>Для того чтобы получить максимальную пользу от ролевой игры, предлагаемые ситуации должны быть как можно более близкими к реальности.</p> <p>Инструкция к ролевой игре должна описывать необходимые аспекты ситуации, вместе с тем, она не должна ставить жестких границ, препятствующих участникам сыграть свои роли в соответствии с их собственными представлениями о том, как</p>

	<p>необходимо действовать в таких случаях, Задача, к решению которой стремятся члены группы, участвующие в ролевой игре, — создание модели поведения (стратегии работы консультанта).</p> <p>Именно поведение, а не проявлению талантов выступающих будет основой последующей дискуссии.</p> <p>Группа должна наблюдать за содержанием каждой разыгрываемой сцены. Тем, кто не принимает участия в игре, следует предложить занять роли наблюдателей и записывать особенности поведения участников и его последствия (эффективные и деструктивные действия «консультанта», положительные и отрицательные реакции «абонента»).</p> <p>Ролевая игра – это "обучение через действие" – один из самых эффективных способов обучения и приобретения опыта. Собственные переживания запоминаются ярко и сохраняются в течение долгого времени. В большинстве случаев ролевая игра предлагает сравнительно безболезненный и приятный способ усвоения знаний и навыков. Ролевая игра позволяет участникам понять, как чувствуют себя люди, сталкиваясь с некоторыми ситуациями. Это понимание может оказаться мощным инструментом обучения; оно может способствовать развитию умения оценивать предпосылки поведения других людей, чего трудно было бы достигнуть каким-либо иным образом. Ролевая игра предоставляет участникам шанс освоить или закрепить разнообразные модели поведения. Преимуществом здесь является среда, свободная от опасностей, связанных с применением той или иной модели, которые могли бы возникнуть в естественных условиях.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний обучающихся; формирования умений использовать учебную и научную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развития исследовательских умений обучающихся.</p> <p>Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым источникам; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (групповой дискуссии, выполнение практикоориентированных упражнений, ролевой игре, контрольной работе, зачету).</p> <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов ОАНО ВО «МПСУ»: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в</p>

	<p>соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; учебную и учебно-методическую литературу.</p> <p>Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию по выполнению задания, на которой разъясняет цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся.</p>
<p>Подготовка к зачету</p>	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на рекомендуемую литературу и др.</p> <p>Основное в подготовке к сдаче зачета по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать промежуточную аттестацию. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.</p> <p>Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах зачета.</p> <p>Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.</p> <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» обучающиеся должны принимать во внимание, что: все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы обучающимся; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к промежуточной аттестации необходимо начинать с первого практического занятия.</p>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Работа психолога на телефоне доверия» необходимо использование следующих помещений:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (мебель аудиторная (столы, стулья, доска),

- стол, стул преподавателя) и технические средства обучения (персональный компьютер; мультимедийное оборудование);
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

- Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
- Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
- Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional — лицензия № 49261732 от 04.11.2011
- Комплексная система антивирусной защиты DrWEB Entrprise Suite — лицензия № 126408928, действует до 13.03.2018
- Программный комплекс «УМК-психология» — лицензионный договор № 28-03 от 28.01.2013
- Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL

10.2. Электронно-библиотечная система:

Электронная библиотечная система (ЭБС): <http://www.iprbookshop.ru/>

10.3. Современные профессиональные баз данных:

- Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
- Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
- Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
- Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
- Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>
- Электронный ресурс журналов:
 - «Вопросы психологии»: <http://www.voppsy.ru/frame25.htm>,
 - «Психологические исследования»: <http://www.psystudy.com>,
 - «Новое в психолого-педагогических исследованиях»: http://www.mpsu.ru/mag_novoe,
 - «Актуальные проблемы психологического знания»: http://www.mpsu.ru/mag_problemy

10.4. Информационные справочные системы:

- Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
- Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru/>) .

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ОАНО ВО «МПСУ». В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа OneLoupe; речевой синтезатор «Голос».

12. Лист регистрации изменений

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета от « 30 » января 2023 г. протокол № 5

Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 г. № 839	Протокол заседания Ученого совета от «30» августа 2021 года протокол № 1	01.09.2021
2.	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 г. № 839	Протокол заседания Ученого совета от «25» апреля 2022 года протокол № 9	26.04.2022
3.	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 г. № 839	Протокол заседания Ученого совета от « 30 » января 2023 года протокол № 5	31.01.2023