

## «ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ»

### Б1.В.ОД.9

Дисциплина «Психологическое консультирование по телефону» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 «Психология», квалификации бакалавр, входит в вариативную часть обязательных дисциплин блока 1.

#### 1. Цели и задачи дисциплины

*Целями* изучения дисциплины «Психологическое консультирование по телефону» являются освоение обучающимися базовых принципов оказания психологической помощи по телефону, включая типологию обращений; формирование практических навыков оказания экстренной психологической помощи абонентам с проблемами широкого спектра.

#### *Основными задачами дисциплины являются:*

- познакомить обучающихся с основными теоретическими положениями и этическими принципами деятельности служб психологической помощи по телефону и нормативно–методической документацией по деятельности консультантов служб «Телефон экстренной психологической помощи» (ТЭПП);
- помочь овладеть навыками консультирования по телефону;
- познакомить обучающихся с особенностями дистантного консультирования и со спецификой деятельности служб экстренной психологической помощи по телефону.

#### 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата / магистратуры

Дисциплина «Психологическое консультирование по телефону» относится к вариативной части цикла «Дисциплины (модули)» образовательной программы по направлению 37.03.01 «Психология».

Обучающиеся должны обладать знаниями по следующим дисциплинам и курсам «Общая психология», «Основы психологического консультирования», «Геронтопсихологическое консультирование», «Основы психологического консультирования», «Основы социально-психологического тренинга». У обучающихся должны быть сформированы навыки саморефлексии, самоанализа; владения основными техниками установления консультативного контакта (использование приемов активного слушания, эмпатического отражения, обратной связи, конфронтации).

#### *Дисциплина призвана способствовать:*

1. углублению полученных теоретических знаний по основным принципам, этике и философии оказания психологической помощи по телефону, теоретические основы оптимального взаимодействия, типология и проблематика обращений;

2. обучению практическим навыкам общения и консультирования по телефону, способам оказания помощи по конкретным проблемам;
3. выработке профессиональных навыков установления консультативного диалога, освоение техники вступления в конструктивный диалог;
4. содействовать применению теоретических знаний и навыков в конкретно–практической деятельности.

Одним из важных аспектов построения данной дисциплины является задание некоторого опережения практическими упражнениями лекционного блока. Таким образом, обучающиеся перед лекционным блоком готовы к восприятию материала, поскольку именно эти знания необходимы им для успешного решения задач практического курса. Обучаемые от занятия к занятию учатся определять и различать свои чувства и чувства собеседника, приобретая необходимые для работы навыки. Предлагаемая форма обучения, в отличие от лекций, обеспечивает большую вовлеченность обучаемых, а также моделирует ситуацию доверительного общения, аналогичную, в определенной степени, общению по телефону.

Дисциплина предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (мозговой штурм, ролевые игры, разбор конкретной ситуации, просмотр и анализ аудио- и видеоматериалов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков у обучающихся по дисциплине.

Удельный вес программы определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Психологическое консультирование по телефону».

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Психологическое консультирование по телефону», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 37.03.01 «Психология».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО и образовательной программы по данному направлению подготовки:

**ПК-3** - способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий ( ).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основные принципы и философию оказания психологической помощи по телефону, теоретические основы оптимального взаимодействия, типологию и проблематику обращений;

**Уметь:** создавать конструктивный диалог и профессиональную атмосферу консультирования по телефону;

**Владеть:** необходимыми навыками установления консультативного диалога по телефону, техниками и приемами оказания помощи по конкретным проблемам.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.