Министерство просвещения 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
_____ С.Н. Титов
«__25__»____ июня_____ 2021 г.

МЕТОДЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Программа учебной дисциплины вариативного модуля
«Методы психологического консультирования»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки
44.04.02 Психолого-педагогическое образование

направленность (профиль) образовательной программы
Практическая психология в социальной сфере и образовании

(очная форма обучения)

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

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета педагогики и психологии, протокол от «22» июня 2021 г. № 6

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Методы дистанционного консультирования» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Вариативный модуль «Методы психологического консультирования» учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «Практическая психология в социальной сфере и образовании», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках курсов бакалавриата "Основы индивидуального психологического консультирования", "Семейная психология", или соответствующих дисциплин высшего профессионального образования.

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: Учебная (технологическая (проектно-технологическая) практика по модулю, Учебная практика (научно-исследовательская работа), Учебная (ознакомительная) практика по модулю, Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика).

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины ««Методы дистанционного консультирования» является: содействие становлению профессиональной компетентности будущего педагога-психолога через формирование целостного представления о современных методах психологического консультирования в образовании, формирование системных представлений, знаний о современных подходах в психологическом консультировании и психолого-педагогической коррекции, сформировать базовые навыки психологического консультирования. Преподавание данной дисциплины имеет, кроме того, несомненную этическую направленность. Пробуждение интереса к собственной личности, собственной индивидуальности, к процессу самопознания (осмысленного и освещенного знанием основ психологической науки), личностного роста закладывает основу для грамотного обращения с собой и окружающими людьми, своими личными ресурсами, для эффективной профессиональной педагогической деятельности. Все это продвигает студентов к свободному самоопределению в рамках выбранной профессии. Знания, полученные в ходе изучения данного курса, необходимы для подготовки полноценных практических психологов и являются важной составляющей их психологической грамотности.

Задачей освоения дисциплины представляется осознание студентами единства теории и практики и необходимости теоретических знаний для эффективной работы психолога с клиентом.

В результате освоения программы магистр обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Методы дистанционного консультирования» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ПК-3. Способен к проявлению базовой эмпатии и других профессионально			

важных качеств психолога-консультанта. ИПК-3.1 Знать приемы демонстрации эмпатии и других профессионально важных качеств психолога-консультанта. ИПК-3.2 Уметь демонстрировать эмпатию и другие профессионально важные качества психолога-консультанта.	ОР-1 приемы демонстрации эмпатии и других профессионально важных качеств психолога-консультанта	ОР-2 демонстрировать эмпатию и другие профессионально важные качества психолога-консультанта	
ПК-4. Способен к планированию и осуществлению деятельности психолога-консультанта в образовании и социальной сфере. ИПК-4.1 Знает методы и способы планирования и осуществления деятельности психолога-консультанта в образовании и социальной сфере. ИПК-4.2 Умеет планировать и осуществлять деятельность психолога-консультанта в образовании и социальной сфере	ОР-3 методы и способы планирования и осуществления деятельности психолога-консультанта в образовании и социальной сфере.	ОР-4 планировать и осуществлять деятельность психолога-консультанта в образовании и социальной сфере	

2. **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	Всего		Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Трудоемк.		Лекции, час.	Практические занятия, час.	в т. ч. практическая подготовка, час.	Лабораторные занятия, час.	в т. ч. практическая подготовка, час.	Самостоят. работа, час.	
	Зач. ед.	Часы							
3	3	108	4	20	-	-	-	84	Зачет
Итого:	3	108	4	20	-	-	-	84	Зачет

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

3.1 Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Контроль
3 семестр				
Тема 1. Введение в теорию дистанционного психологического консультирования. Теории, школы и модели.	4	-	21	
Тема 2. Методы и техники ведения телефонной беседы. Особенности терапевтического контакта.	-	6	21	
Тема 3. Техники дистанционного консультирования. Интернет-консультирование.	-	6	21	
Тема 4. Работа с разными типами обращений. Работа с эмоциональными состояниями клиентов. Проблема «Эмоционального выгорания».	-	8	21	
Итого по 3 семестру	**4**	**20**	**84**	**Зачет**

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (3 семестр)

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. 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, парафраза мыслей клиента, подведение итогов - резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом.

Интерактивная форма: проведение учебной консультации.

Тема 3. Техники дистанционного консультирования. Интернет-консультирование.

Консультирование в реальном времени через веб-телефонию или в режиме видеоконференции; Оборудование для веб-телефонии и проведения консультирования посредством видеоконференций. Сходство и различия с консультированием «лицом к лицу». Построение диалога в чат- консультировании. Самопредставление клиента и консультанта. Требования, предъявляемые к обратной связи. Эмпатическое «слушание» через текст. Приемы консультирования в чат-режиме и использование ICQ и др..

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 Телефона Доверия: супервизия, контроль эмоционального состояния, баллинтовские группы, система повышения квалификации. Процедура отбора

консультантов телефона доверия с позиций эмоциональной стабильности. Программы психологического сопровождения консультантов телефона доверия.

Интерактивная форма: проведение учебной консультации.

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

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, 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, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

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, кейс-задач, письменных проверочных работ по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов, кейс-задач по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовки к проведению мастер-классов.
- подготовка глоссария основных понятий.

Темы для проведения мастер-классов (задания для контрольной работы 3 семестр)

1. Проблема эмоционального сгорания психолога-консультанта – профилактика и копинг-стратегии.
2. Эмпатическое слушание как один из видов консультирования – необходимость и достаточность.
3. Личность консультанта. Профессиональные качества и психологические особенности.

Индивидуальные задания
3 семестр

Задание 1. Проведение консультации и предоставление распечатки записи.

Задание 2. Материалы для Case- study, полученные при работе сайта www.psi-center.ru Центра практической психологии УлГПУ

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

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.

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

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

В процессе оценки учебных достижений магистранта используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного 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

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1.	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 круглый стол по проблеме обучения профессии «психолог-консультант» и ее реализации в сфере образования (мастер-класс)	ОР-1 знает приемы демонстрации эмпатии и других профессионально важных качеств психолога-консультанта ОР-2

	ОС-2 проведение учебной консультативной беседы под супервизией преподавателя ОС-3 ответ на письма клиентов сайта www/psi-center.ru	умеет демонстрировать эмпатию и другие профессионально важные качества психолога-консультанта ОР-3 знает методы и способы планирования и осуществления деятельности психолога-консультанта в образовании и социальной сфере ОР-4 умеет планировать и осуществлять деятельность психолога-консультанта в образовании и социальной сфере
2.	**Оценочные средства для промежуточной аттестации** **зачет** ОС-4 Зачет	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Методы дистанционного консультирования».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-4 Зачет

Примерные вопросы к зачету

1. Предмет дистанционного консультировния и его специфика.
2. Стадии и основные приемы консультирования на дистанции.
3. Классификация проблемных обращений по телефону. Специфика работы с типичными обращениями.
4. Кризисная и суицидальная интервенция на дистанции.
5. Диагностические возможности психолога при консультировании на дистанции.
6. Консультирование с использованием отдельных каналов (телефонное и скайп консультирование).
7. Чат-консультирование.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Контрольная работа	Зачет
3 семестр	Разбалловка по видам работ	1х2=2балла	1 х 10=10 баллов	126 баллов	2х49 = 98 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	2 балла max	12 баллов max	138 баллов max	236 баллов max	300 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 3 семестре

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	**151 балл и более**
«не зачтено»	**150 баллов и менее**

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса 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 удается 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.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая

в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий (3 семестр)

Практическое занятие № 1-3.

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, парафраза мыслей клиента, подведение итогов - резюме, рассуждение, интерпретация, поддержка и другие стратегии работы с клиентом.

Форма представления отчета: проведение учебной консультации.

Практическое занятие № 4-6.

Техники дистанционного консультирования. Интернет-консультирование.

контакта.

Цель занятия: формирование научных представлений о правилах проведения интернет-консультирования.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Изучить литературу и проработать темы для самостоятельной работы.

2. Подготовиться к работе с кейсами.

Содержание работы:

1. Консультирование в реальном времени через веб-телефонию или в режиме видеоконференции.
2. Оборудование для веб-телефонии и проведения консультирования посредством видеоконференций.
3. Сходство и различия с консультированием «лицом к лицу».
4. Построение диалога в чат- консультировании.
5. Самопредставление клиента и консультанта.
6. Требования, предъявляемые к обратной связи.
7. Эмпатическое «слушание» через текст.
8. Приемы консультирования в чат-режиме и использование Skype и др..

Форма представления отчета: работа с кейсами.

Практическое занятие № 7-10.

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.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1.Айсина, Р. М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики : учебное пособие / Р.М. Айсина. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. —148 с.

— (Высшее образование). — DOI 10.12737/8177. - ISBN 978-5-369-01467-7. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1819260
2.Тащева, А. И. Консультативная психология: базовые методические проблемы: Учебник / Тащева А.И., Воронцов Д.В., Гриднева С.В. - Ростов-на-Дону:Южный федеральный университет, 2016. - 342 с.: ISBN 978-5-9275-2306-1. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/999631

Дополнительная литература

1.Бочкарёва, С. В. Размышления об эмпатическом познании : монография / С.В. Бочкарева. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 149 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5aaf5c63ed0f63.52187112. - ISBN 978-5-16-013590-8. - [Электронный ресурс] Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/944551
2.НИР. Социально-гуманитарные исследования и технологии. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1072037
3.Ануфриев, А.Ф. Развитие диагностического мышления: кейсы из практики психолога : учебное пособие / А. Ф. Ануфриев, В. И. Чмель. - Москва : МПГУ, 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-4263-0693-6. - [Электронный ресурс] Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1020594

Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование разработки в электронной форме	Ссылка на информационный ресурс	Доступность
1.	Сайт журнала «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru/	Свободный доступ
2.	Открытая электронная библиотека российских журналов по психологии и педагогике	http://psyjournals.ru/	Свободный доступ
3.	Библиотека психологической литературы.	http://psylib.myword.ru	Свободный доступ
4.	Электронный журнал «Психологическая наука и образование»	http://psyedu.ru/	Свободный доступ