

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.05.2022 11:42:17
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

Филологический факультет

Кафедра психологии и педагогики

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:

37.04.01 ПСИХОЛОГИЯ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Психологическое консультирование

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Телефонное консультирование» являются приобретение студентами базовых знаний в области телефонного консультирования и отработка практических навыков эмпатии, подстройки, активного слушания, рефлексии, выявления психологических защит, техник открытых вопросов при ведении телефонного диалога, изучение этапов диалога в телефонном консультировании, закрепление навыков эффективного телефонного консультирования; изучение истории развития телефонного консультирования, дающее представление об особенностях телефонного консультирования со своей спецификой, а также нормами и правилами работы телефонных консультантов; освоение основных приемов и методов психологического телефонного консультирования.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Телефонное консультирование» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-7.	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические	УК-7.2. Использует предварительно проверенные на достоверность данные и информацию для построения умозаключений.

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	умозаключения на основании поступающих информации и данных	
ОПК-6.	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента	ОПК-6.1. Знает концепции и методы консультирования (индивидуального, группового, семейного и/или организационного) ОПК-6.2. Умеет оценить проблемы и потребности клиента, сформулировать задачи и выбрать методы консультирования ОПК-6.3. Владеет базовыми приемами установления отношений и взаимодействия с клиентом
ОПК-8.	Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога	ОПК-8.1. Знает модели и методы супервизии. ОПК-8.2. Умеет использовать профессиональную рефлекссию для повышения уровня компетенции. ОПК-8.3. Владеет навыками получения и предоставления обратной связи.
ОПК-11.	Способен использовать цифровые технологии и методы в профессиональной деятельности психолога для: изучения и моделирования объектов профессиональной деятельности, анализа данных, представления информации	ОПК-11.1. Знает методы и средства поиска, систематизации и обработки информации. ОПК-11.2. Умеет применять электронные технологии для моделирования, анализа, обработки, представления результатов решения профессиональных задач ОПК-11.3. Владеет современными программными платформами статистического анализа результатов профессиональной деятельности
ПК-1	Способен осуществлять универсальные технологии консультирования в соответствии с проблемами клиентов	ПК-1.1. Знает основные современные направления и технологии психологического консультирования ПК-1.2. Умеет анализировать и понимать специфику проблемы клиента ПК-1.3. Проводит групповое и

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	разных возрастных, социальных, этнокультурных и иных групп, соблюдать требования профессиональной этики.	индивидуальное консультирование клиентов, владея этическими принципами консультативной деятельности
ПК-2.	Способен организовывать психологическое сопровождение субъектов, нуждающихся в психологической помощи, взаимодействовать с разными специалистами по вопросам психологической и немедицинской психотерапевтической помощи клиентам и их семьям, обосновывать применение конкретных психологических технологий	ПК-2.1. Знает основные положения оказания психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам) ПК-2.2. Умеет анализировать и обобщать данные, полученные в ходе наблюдений, исследований, взаимодействия с другими специалистами, на их основе организовывать психологическое сопровождение клиентов, нуждающихся в психологической помощи и их окружения ПК-2.3. Владеет навыками разработки и реализации индивидуальных и групповых программ психологического сопровождения клиентов

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Телефонное консультирование» относится к вариативной компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Телефонное консультирование».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-7.	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и	2 сем. Междисциплинарная курсовая работа	3 сем. Статистические методы и ИКТ в деятельности психолога 3 сем. Научно-исследовательская работа 5. сем Научно-исследовательская практика

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	<p>передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных</p>		
ОПК-6.	<p>Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента</p>	<p>1 сем. Научные школы и отрасли в современной психологии 1 сем. Основы психоконсультирования и индивидуальное консультирование 1 сем. Основы психотерапии 1 сем. Основы гештальт-терапии 1 сем. Введение в НЛП 2 сем. Телесно-ориентированная терапия</p>	<p>3 сем. Кризисное консультирование 3 сем. Психоанализ 4 сем. Психодрама 3 сем. Семейное консультирование 4 сем. Когнитивная психотерапия 4 сем. Арт-терапия 4 сем. Транзактный анализ 3 сем. Научно-исследовательская работа 2 сем. Производственная практика в профильных организациях 4 сем. Педагогическая практика</p>
ОПК-8.	<p>Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной</p>	<p>2 сем. Актуальные проблемы теории и практики современной психологии 1 сем. Основы психоконсультирования и индивидуальное</p>	<p>3 сем. Кризисное консультирование 3 сем. Семейное консультирование 2 сем. Производственная практика в профильных организациях</p>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	деятельности психолога	консультирование 1 сем. Основы психотерапии	
ОПК-11.	Способен использовать цифровые технологии и методы в профессиональной деятельности психолога для: изучения и моделирования объектов профессиональной деятельности, анализа данных, представления информации		3 сем. Преподавание психологии в системе высшего и дополнительного образования 3 сем. Статистические методы и ИКТ в деятельности психолога 3 сем. Научно-исследовательская работа 2 сем. Производственная практика в профильных организациях 4 сем. Педагогическая практика
ПК-1	Способен осуществлять универсальные технологии консультирования в соответствии с проблемами клиентов разных возрастных, социальных, этнокультурных и иных групп, соблюдать требования профессиональной этики.	1 сем. Основы психоконсультирования и индивидуальное консультирование 1 сем. Основы психотерапии 1 сем. Основы гештальт-терапии 1 сем. Введение в НЛП 2 сем. Телесно-ориентированная терапия 2 сем. Диагностика познавательного развития	3 сем. Кризисное консультирование 3 сем. Психоанализ 4 сем. Психодрама 3 сем. Семейное консультирование 4 сем. Когнитивная психотерапия 4 сем. Арт-терапия 2 сем. Междисциплинарная курсовая работа 4 сем. Транзактный анализ 4 сем. Тренинг межкультурного общения 4 сем. Тренинг поведения в стрессовых ситуациях 4 сем. Тренинг ведения переговоров 5 сем. Психологическое сопровождение в борьбе с терроризмом 5 сем. Психология больших и малых групп 2 сем. Производственная практика в профильных организациях
ПК-2.	Способен организовывать	1 сем. Основы психоконсультирования	3 сем. Кризисное консультирование

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	психологическое сопровождение субъектов, нуждающихся в психологической помощи, взаимодействовать с разными специалистами по вопросам психологической и немедицинской психотерапевтической помощи клиентам и их семьям, обосновывать применение конкретных психологических технологий	и индивидуальное консультирование 1 сем. Основы психотерапии 1 сем. Основы гештальт-терапии 1 сем. Введение в НЛП 2 сем. Телесно-ориентированная терапия 2 сем. Диагностика познавательного развития	3 сем. Психоанализ 4 сем. Психодрама 3 сем. Семейное консультирование 4 сем. Когнитивная психотерапия 4 сем. Арт-терапия Теория и практика конфликта 2 сем. Междисциплинарная курсовая работа 4 сем. Транзактный анализ 4 сем. Тренинг межкультурного общения 4 сем. Тренинг поведения в стрессовых ситуациях 4 сем. Тренинг ведения переговоров 5 сем. Психологическое сопровождение в борьбе с терроризмом 5 сем. Психология больших и малых групп 2 сем. Производственная практика в профильных организациях

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Телефонное консультирование» составляет 3 зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения **Не реализуется**

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
Контактная работа, ак.ч.					
в том числе:					
Лекции (ЛК)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)					
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.					
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.					
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.				

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
зач.ед.					

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
Контактная работа, ак.ч.	108		108		
в том числе:					
Лекции (ЛК)	13		13		
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	13		13		
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	68		68		
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	14		14		
Общая трудоемкость дисциплины	108		108		
	3		3		

* - заполняется в случае реализации программы в очно-заочной форме

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения* **Не реализуется**

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
Контактная работа, ак.ч.					
в том числе:					
Лекции (ЛК)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)					
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.					
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.					
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.				
	зач.ед.				

* - заполняется в случае реализации программы в заочной форме

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Вид учебной работы*
Раздел 1. Телефонное консультирование как вид психологической помощи	Тема 1.1. История возникновения телефонного консультирования и служб телефонной помощи населению за рубежом и России.	ЛК, СЗ
	Тема 1.2. Ведущие организации телефонных консультантов в мире и России.	
	Тема 1.3. Нормы оказания телефонной психологической помощи. Этика телефонных консультантов.	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Вид учебной работы*
	Тема 1.4. Цели, ведущие принципы, методы психологической помощи по телефону.	
	Тема 1.5. Модели обучения телефонных консультантов.	
	Тема 1.6. Феномен альтруизма в телефонном консультировании.	
	Тема 1.7. Проблема эмоционального выгорания в телефонном консультировании.	
Раздел 2. Практические методы и техники телефонного консультирования	Тема 2.1. Логика телефонной беседы. Правила ведения телефонного диалога.	ЛК, СЗ
	Тема 2.2. Общая характеристика и специфика применения техник консультирования по телефону.	
	Тема 2.3. Сложности телефонного консультирования и способы их преодоления. Специфика психологического консультирования по различным проблемам: семейные проблемы, возрастные проблемы, консультирование в экстремальных ситуациях, в кризисных состояниях, работа с зависимыми абонентами, работа с зависающими абонентами, работа со звонками-шутками, консультирование жертв насилия, консультирование суицидальных абонентов, консультирование тяжело больных и умирающих абонентов.	

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели;	Комплект специализированной мебели; технические

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	средства, имеется выход в интернет. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Комплект специализированной мебели; технические средства, имеется выход в интернет. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ____ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Комплект специализированной мебели; технические средства, имеется выход в интернет. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Смолова Лидия Владимировна. Психологическое консультирование [Текст] : Учебное пособие / Л.В. Смолова. - 3-е изд., стереотип. - М. : Флинта : Наука, 2017. - 415 с. - ISBN 978-5-9765-2110-0. - ISBN 978-5-02-038637-2 : 462.00. (25 экземпляров)

Дополнительная литература

1. Чиряков В.Е. Телефонное консультирование детей и подростков как возможность предотвращения суицида // Психопедагогика в правоохранительных органах. 1996. Выпуск 2 (4), С.36-38
<https://cyberleninka.ru/article/n/telefonnoe-konsultirovanie-detey-i-podrostkov-kak-vozmozhnost-predotvrascheniya-suitsida> (открытый доступ)
2. Геронимус И.А., Карниз Т.А. Обращения примитивно — развлекательного характера в работе психолога — консультанта телефона доверия [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2013. №4. URL: http://psyedu.ru/journal/2013/4/Heronimus_Karniz.phtml
3. Лэнгле, Зайцев, Шумский Экзистенциальный анализ в практике телефонного психологического консультирования // Психология. Журнал ВШЭ. 2005. №2.
<https://cyberleninka.ru/article/n/ekzistentsialnyy-analiz-v-praktike-telefonogo-psihologicheskogo-konsultirovaniya>
4. Москвитина О.А. ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ // Клиническая геронтология. 2008. Выпуск 12 том 14, С.52-57
5. Пустовит Кристина Олеговна. Новый взгляд на телефонное и онлайн-консультирование в службе продаж [Электронный ресурс] // Управление продажами. 2012. № 5. С. 294-302. URL: <http://grebennikon.ru/article-tgz8.html>
6. Скавинская Е. Н. Особенности кризисного консультирования в рамках экстренной телефонной помощи // СПЖ. 2006. №23
<https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-krizisnogo-konsultirovaniya-v-ramkah-ekstrennoy-telefonnoy-pomoschi>
7. Федотов Илья Андреевич, Комаров Вадим Владимирович, Маркова Елена Сергеевна К проблеме постоянных клиентов телефона доверия // Наука молодых – Eruditio Juvenium. 2015. №4.
<https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-postoyannyh-klientov-telefona-doveriya>

8. Чиркова Н.В. Особенности работы психолога в формате телефонного консультирования // РЕМ: Psychology. Educology. Medicine. 2014. Выпуск 3, С.71-75 <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-raboty-psihologa-v-formate-telefonnogo-konsultirovaniya>
9. Чуганский С. А. Показатели эффективности психологического консультирования по телефону лиц, подвергшихся воздействию психологически травмирующего события // Психология. Журнал ВШЭ. 2014. №1. [https://cyberleninka.ru/article/n/pokazateli-effektivnosti-psihologicheskogo-konsultirovaniya-po-telefonu-lits-podvergshih-sya-vozdeystviyu-psihologicheskoi](https://cyberleninka.ru/article/n/pokazateli-effektivnosti-psihologicheskogo-konsultirovaniya-po-telefonu-lits-podvergshih-sya-vozdeystviyu-psihologicheskogo-konsultirovaniya-po-telefonu-lits-podvergshih-sya-vozdeystviyu-psihologicheskoi)
10. Ямалетдинова Г. Р. Эмоциональные состояния консультантов службы «Телефон доверия» // Вестник Башкирк. ун-та. 2010. №4. <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnye-sostoyaniya-konsultantov-sluzhby-telefon-doveriya>
11. Вихристюк О. В. Дистанционная психологическая помощь несовершеннолетним с суицидальными намерениями // Тюменский медицинский журнал. 2013. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-nesovershennoletnim-s-suitsidalnymi-namereniyami>
<https://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-nesovershennoletnim-s-suitsidalnymi-namereniyami> (открытый доступ)

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>
- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevier.com/locate/scopus>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Телефонное консультирование».
2. Планы семинарских занятий по дисциплине «Телефонное консультирование».
3. Задания самостоятельной работы по дисциплине «Телефонное консультирование».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Телефонное консультирование» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, кафедра психологии и педагогики



Чхиквадзе Т.В.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Кафедра психологии и педагогики



Башкин Е.Б.

Наименование БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент, кафедра психологии и педагогики



Сунгурова Н.Л.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.