

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.02.2026 16:08:30
Уникальный программный ключ:
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Филологический факультет

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДИСТАНТНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

37.05.01 КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ. ПСИХОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2024 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Дистантное консультирование» входит в программу специалитета «Клиническая психология. Психология здоровья» по направлению 37.05.01 «Клиническая психология» и изучается в 10 семестре 5 курса. Дисциплину реализует Кафедра психологии и педагогики. Дисциплина состоит из 2 разделов и 10 тем и направлена на изучение и освоение основных приемов и методов психологического телефонного консультирования.

Целью освоения дисциплины является 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.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Дистантное 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)
ПК-2	Способен проводить психологическое вмешательство с использованием индивидуальных, групповых и семейных методов психологического консультирования	ПК-2.3 Проводит психологическое консультирование населения с целью выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и иных факторов риска дезадаптации, первичной и вторичной профилактики нервно-психических и психосоматических расстройств и нарушений поведения;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Дистантное консультирование» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Дистантное 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*
ПК-2	Способен проводить психологическое вмешательство с использованием	Производственная практика под супервизией; Психосоматика; Введение в психологию семьи и	Практикум по телесно-ориентированной терапии**; Практикум по когнитивно-

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	индивидуальных, групповых и семейных методов психологического консультирования	<p>семейное консультирование; <i>Экология детства**</i>; <i>Тренинг детско-родительских взаимодействий**</i>; Психология экстремальных ситуаций и кризисных состояний; Психологическая помощь взрослым и детям с психическими заболеваниями; Патопсихология; Психология здоровья; Практикум по психосоматике; <i>Психологическая помощь больным с нейромышечными заболеваниями**</i>; <i>Психологическая помощь инвалидам детства и членам их семей**</i>;</p>	<p><i>поведенческой терапии**</i>; <i>Практикум по арт-терапии**</i>; <i>Психологическая помощь пожилым людям, оказавшимся в непростой жизненной ситуации**</i>; <i>Психологическая помощь пожилым людям, инвалидам и их семьям**</i>; Производственная практика под супервизией; Преддипломная практика;</p>

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

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Дистантное консультирование» составляет «2» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			10
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	54		54
Лекции (ЛК)	18		18
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	36		36
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	9		9
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	72	72
	зач.ед.	2	2

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)		Вид учебной работы*
Раздел 1	Телефонное консультирование как вид психологической помощи	1.1	История возникновения телефонного консультирования и служб телефонной помощи населению за рубежом и России.	ЛК, СЗ
		1.2	Ведущие организации телефонных консультантов в мире и России.	ЛК, СЗ
		1.3	Нормы оказания телефонной психологической помощи. Этика телефонных консультантов.	ЛК, СЗ
		1.4	Цели, ведущие принципы, методы психологической помощи по телефону.	ЛК, СЗ
		1.5	Модели обучения телефонных консультантов.	ЛК, СЗ
		1.6	Феномен альтруизма в телефонном консультировании.	ЛК, СЗ
		1.7	Проблема эмоционального выгорания в телефонном консультировании.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Практические методы и техники телефонного консультирования	2.1	Логика телефонной беседы. Правила ведения телефонного диалога.	ЛК, СЗ
		2.2	Общая характеристика и специфика применения техник консультирования по телефону.	ЛК, СЗ
		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.	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/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; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специализированной мебели; технические средства: Моноблок Lenovo V510z 23" Full HD i5

		6400T/8Gb/1Tb/DVDRW/Windows 10 Professional 64/MP1/BT/клавиатура/мышь/Ca m/тёмно-серый, имеется выход в интернет, аудиосистема, проектор Epson EB-955W, экран моторизованный. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/Office 365, Teams).
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.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специализированной мебели; технические средства: Моноблок Lenovo V510z 23" Full HD i5 6400T/8Gb/1Tb/DVDRW/Windows 10 Professional 64/MP1/BT/клавиатура/мышь/Ca m/тёмно-серый, имеется выход в интернет, аудиосистема, проектор Epson EB-955W, экран моторизованный. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/Office 365, Teams).
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специализированной мебели, переносной комплект техники: Ноутбук NB IP320-15IKBA LENOVO, проектор BenQ MX532. Экран моторизованный. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/Office 365, Teams).

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

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Кашапов, М. М. Консультационная работа психолога / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 157 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06985-3.

2. 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.

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-predotvrashcheniya-suitsida>

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-telefonnogo-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-podvergshihsvya-vozdeystviyu-psihologicheskogo>

10. Ямалетдинова Г. Р. Эмоциональные состояния консультантов службы «Телефон доверия» // Вестник Башкирск. 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/dstantsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-nesovershennoletnim-s-suitsidalnymi-namereniyami>
<https://cyberleninka.ru/article/n/dstantsionnaya-psihologicheskaya-pomosch->

nesovershennoletnim-s-suitsidalnymi-namereniyami

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 «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.elsevierscience.ru/products/scopus/>

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

1. Курс лекций по дисциплине «Дистантное 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 «Дистантное консультирование» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

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

РАЗРАБОТЧИК:

Доцент кафедры психологии и
педагогики

Должность, БУП

Каменева Галина
Николаевна

Фамилия И.О.

Подпись

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Башкин Евгений
Брониславович

Фамилия И.О.

Подпись

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Заведующий кафедрой
психологии и педагогики

Должность, БУП

Башкин Евгений
Брониславович

Фамилия И.О.

Подпись