

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.05.2026 10:03:05  
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**

### **ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН 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)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Телефонное консультирование» входит в программу магистратуры «Психологическое консультирование» по направлению 37.04.01 «Психология» и изучается во 2 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра психологии и педагогики. Дисциплина состоит из 2 разделов и 7 тем и направлена на изучение теории и практики ведения телефонного консультирования

Целью освоения дисциплины является 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)
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 рефлексию для повышения уровня компетенции; ОПК-8.3 Владеет навыками получения и предоставления обратной связи;
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;

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Телефонное консультирование» относится к обязательной части 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 «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*
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.	Основы психоконсультирования и индивидуальное консультирование; Актуальные проблемы теории и практики современной психологии; Психоанализ;	Производственная практика в профильных организациях; Когнитивная психотерапия; Арт-терапия;
ОПК-8	Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога.	Основы психоконсультирования и индивидуальное консультирование;	Производственная практика в профильных организациях;
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	Основы психотерапии; <i>Диагностика познавательного развития**;</i> <i>Основы гештальт-терапии**;</i>	Производственная практика в профильных организациях; Кризисное консультирование; Когнитивная психотерапия; <i>Тренинг поведения в стрессовых ситуациях**;</i> <i>Транзактный анализ**;</i>

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

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Телефонное консультирование» составляет «3» 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)
			2
Контактная работа, ак.ч.	72		72
Лекции (ЛК)	36		36
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	36		36
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	18		18
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	18		18
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Общая трудоемкость дисциплины «Телефонное консультирование» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			2
Контактная работа, ак.ч.	52		52
Лекции (ЛК)	26		26
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	26		26
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	38		38
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	18		18
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Методологические основы телефонного консультирования	1.1	Телефонное консультирование как вид психологической помощи	История возникновения телефонного консультирования и служб телефонной помощи населению за рубежом и России. Ведущие организации телефонных консультантов в мире и России. Формы оказания дистанционной психологической помощи: экстренный телефон доверия, консультирование по телефону, скриботерапия, онлайн консультирование.	ЛК
		1.2	Цели и задачи телефона доверия, ведущие принципы телефонных консультантов.	Нормы оказания телефонной психологической помощи. Специфика правил организации телефона доверия. Этический кодекс телефонов доверия и проблема моральных дилемм в телефонном консультировании. Проблема ответственности.	ЛК
		1.3	Обучение телефонных консультантов.	Модель "дружеской помощи" и волонтерство как основа телефона доверия. Экспертная модель и требования к сотрудникам телефона доверия. Феномен альтруизма в телефонном консультировании и проблемы выгорания сотрудников. Супервизия и регулярное повышение квалификации, обучение как требования к системе организации телефона доверия.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Практические методы и техники телефонного консультирования	2.1	Логика телефонной беседы. Правила ведения телефонного диалога	Логика телефонной беседы: установление доверительного контакта, прояснение проблемного пространства, прояснение цели и задач взаимодействия для формулировки запроса, исследование вариантов решения проблемы, завершение телефонной беседы.	ЛК, СЗ
		2.2	Общая характеристика и специфика применения техник консультирования по телефону	Пассивное слушание. Активное слушание. Техники сбора информации. Техники работы с эмоциональной сферой. Техники построения образа будущего.	ЛК, СЗ
		2.3	Сложности телефонного консультирования и способы их преодоления	Перенос и контрперенос. Целевые, кризисные и нецелевые обращения. Типология постоянных абонентов и принципы работы с ними.	ЛК, СЗ
		2.4	Специфика психологического консультирования по различным проблемам.	Принципы и техники работы по запросам: 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,	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				консультирование суицидальных абонентов, консультирование тяжело больных и умирающих абонентов	

\* - 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.	
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.	
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.	

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

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / - 4-е изд., испр. - Москва : Смысл, 2018. - 463 с. : табл.; 21 см.; ISBN 978-5-89357-375-6

2. Лучшева, Л. М. Телефонное консультирование : учебное пособие / Л. М. Лучшева. — Новокузнецк : КГПИ КемГУ, 2017. — 167 с. — ISBN 978-5-8353-1389-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169619> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Ермолаева, А. В. Детский телефон доверия: основы дистанционного психологического консультирования : учебное пособие / А. В. Ермолаева. — Москва : МГППУ, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-7164-1107-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340796> (дата обращения: 17.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Детский телефон доверия: лучшие практики консультирования : информационно-методическое пособие для специалистов служб Детского телефона доверия / Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. - Москва : Перо : Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2022. - 249 с.  
Дополнительная литература:

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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-psihologicheskogo>
5. 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>
6. Полевая Наталия Михайловна, Ситникова Виктория Владимировна Особенности социального консультирования по телефону доверия // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2023. №100. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-sotsialnogo-konsultirovaniya-po-telefonu-doveriya> (дата обращения: 20.04.2025).
7. Москвитина Мария Александровна, Москвитин Павел Николаевич ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ КОМБАТАНТОВ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2023. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionno-metodicheskie-aspekty-psihologicheskogo-soprovozhdeniya-kombatantov-i-chlenov-ih-semey> (дата обращения: 20.04.2025).
8. Т Н. Бриз ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ ПСИХОЛОГОВ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ // Вестник магистратуры. 2022. №3-1 (126). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie-psihologov-v-period-pandemii>
9. Мананников Дмитрий Юрьевич СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ВОЕННОСЛУЖАЩИХ И ЧЛЕНОВ СЕМЕЙ ПОГИБШИХ (УМЕРШИХ) УЧАСТНИКОВ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ В УСЛОВИЯХ ПРОВЕДЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИЕЙ СПЕЦИАЛЬНОЙ ВОЕННОЙ ОПЕРАЦИИ НА ТЕРРИТОРИИ УКРАИНЫ // Наука. Общество. Государство. 2022. №2 (38). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnaya-podderzhka-voennosluzhaschih-i-chlenov-semey-pogibshih-umershih-uchastnikov-boevykh-deystviy-v-usloviyah-provedeniya> (дата обращения: 20.04.2025).
10. Олейник О. А., Миронова Т. И. ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В РАЗНЫХ СТРАНАХ НА ПРИМЕРЕ США, ЕВРОПЫ, РОССИИ // МНИЖ. 2021. №10-2 (112). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-voprosy-psihologicheskogo-onlayn-konsultirovaniya-v-raznyh-stranah-na-primere-ssha-evropy-rossii>
11. Практика телефонного консультирования : Хрестоматия / Под общ. ред. А. Н. Моховикова. - Москва : Смысл, 2001. - 379 с.
12. Основы психологического консультирования и практика консультирования на телефоне доверия : учебно-методическое пособие / О. О. Андронникова, Ю. М. Перевозкина, С. Б. Перевозкин [и др.] ; Министерство науки и высшего образования

Российской Федерации, Новосибирский государственный педагогический университет. - Новосибирск : Изд-во НГПУ, 2019. - 123 с.

*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

<https://mega.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](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

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

1. Курс лекций по дисциплине «Телефонное консультирование».

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

**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Чхиквадзе Тинатин  
Владимировна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Башкин Евгений  
Брониславович [М]  
Заведующий кафедр

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Сунгурова Нина Львовна

*Фамилия И.О.*