

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.05.2026 14:45:19

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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)

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 индивидуальнопсихологических, социальнопсихологических и иных факторов риска дезадаптации, первичной и вторичной профилактики нервнопсихических 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 индивидуальных, групповых и семейных методов психологического консультирования	Производственная практика под супервизией; Психосоматика; Экология детства**; Тренинг детско-родительских взаимодействий**; Патопсихология; Практикум по психосоматике; Клиническая психология; Психологическая помощь больным с нейромышечными заболеваниями**;	Производственная практика под супервизией; Преддипломная практика; Практикум по телесно-ориентированной терапии**; Практикум по когнитивно-поведенческой терапии**; Практикум по арт-терапии**; Психологическая помощь пожилым людям,

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
		Психологическая помощь инвалидам детства и членам их семей**;	оказавшимся в непростой жизненной ситуации**; Психологическая помощь пожилым людям, инвалидам и их семьям**;

* - 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
Контактная работа, ак.ч	54		54
Лекции (ЛК)	18		18
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	36		36
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	9		9
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	9		9
Общая трудоемкость дисциплины ак.ч.	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	Наименование темы		Содержание 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.	Предпосылки возникновения: кризисные службы, движение «Самаритян» в Лондоне (1953, Чед Вара). Деятельность Алана Уокера. Развитие телефонной помощи в СССР и России: первые линии доверия (1980-е гг.), современные службы (Детский телефон доверия, экстренная психологическая помощь). Эволюция целей: от суицид-превенции и кризисной интервенции к психопрофилактике и краткосрочному консультированию	ЛК, СЗ
		1.2	Ведущие организации телефонных консультантов в мире и России.	Международные организации: IFOTES (Международная федерация служб экстренной телефонной помощи), IASP (Международная ассоциация по предотвращению самоубийств), Contact Worldwide. Национальные ассоциации: Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП), Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения (в части Детского телефона доверия). Стандарты аккредитации, этические кодексы и программы супервизии в данных организациях	ЛК, СЗ
		1.3	Нормы оказания телефонной психологической помощи. Этика телефонных консультантов.	Правовые основы: Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», порядок деятельности служб экстренной психологической помощи. Этические принципы: анонимность, конфиденциальность (и ее границы), безоценочность, принятие, уважение автономии абонента. Специфика этических дилемм в телефонном консультировании: невозможность визуальной идентификации, сложности оценки кризиса, звонки-шутки, повторные/«зависающие» абоненты, соблюдение дистанции	ЛК, СЗ
		1.4	Цели, ведущие принципы, методы психологической помощи по телефону.	Цели: купирование острого эмоционального напряжения, установление эмпатического контакта, активизация ресурсов абонента, профилактика суицидального поведения, расширение поведенческого репертуара. Принципы: доступность, анонимность, оперативность, ориентация на ресурсы, «здесь и сейчас». Основные методы: активное слушание, эмпатическое отражение, вербализация чувств, информирование, техники экстренной психологической помощи, краткосрочное консультирование, элементы когнитивно-поведенческой терапии и кризисной интервенции. Отличие от очной терапии: редуцированная диагностика, высокая интенсивность, ориентация на решение	ЛК, СЗ
		1.5	Модели обучения телефонных консультантов.	Модели подготовки: «волонтерская» (краткосрочное обучение базовым навыкам кризисного реагирования), «профессиональная» (на базе высшего психологического образования), «интегративная» (сочетание теории, тренинга и супервизии). Этапы обучения: теоретическая подготовка (природа кризиса, основы коммуникации), тренинг коммуникативных навыков (эмпатия, активное слушание, отражение чувств), работа под супервизией (разбор звонков, анализ сложных случаев), формирование стрессоустойчивости и профилактика эмоционального выгорания	ЛК, СЗ
		1.6	Феномен альтруизма в телефонном консультировании.	Психологические мотивы обращения в службы телефонной помощи. Альтруизм как личностная черта и профессионально важное качество консультанта (на примере волонтеров). Мотивация деятельности консультанта: альтруистическая, эгоцентрическая, познавательная. Риски и ограничения, связанные с гипертрофированным альтруизмом: «синдром спасателя», нарушение	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				профессиональных границ, эмоциональное истощение. Баланс альтруизма и профессиональной рефлексии	
		1.7	Проблема эмоционального выгорания в телефонном консультировании.	Понятие синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) в помогающих профессиях. Фазы выгорания: напряжение, резистенция, истощение. Специфика факторов выгорания при телефонном консультировании: интенсивность эмоциональной нагрузки, отсутствие визуальной обратной связи, работа с суицидальными и кризисными абонентами, сложные/патологические звонки. Профилактика выгорания: супервизия, балинтовские группы, техники саморегуляции, ограничение рабочего времени, психогигиена, работа с контрпереносом	ЛК, СЗ
Раздел 2	Практические методы и техники телефонного консультирования	2.1	Логика телефонной беседы. Правила ведения телефонного диалога.	Структура телефонного диалога: установление контакта, представление, выяснение сути обращения, работа с запросом, формулирование гипотез, оказание помощи, завершение разговора. Правила ведения диалога: темп речи, паузы, избегание профессионального жаргона, адаптация к языку абонента. Техники синхронизации: подстройка к дыханию, темпу речи, репрезентативной системе абонента (предикаты). Управление длительностью разговора	ЛК, СЗ
		2.2	Общая характеристика и специфика применения техник консультирования по телефону.	Специфика применения невербальных техник (голос, интонация, паузы). Вербальные техники активного слушания: поощрение, повторение (эхо-техника), перефразирование (парафраз), отражение чувств (эмпатическое отражение), обобщение (резюмирование), интерпретация. Особенности использования открытых и закрытых вопросов. Техники выяснения и фокусировки проблемы. Приемы «Я-сообщений» и безоценочной обратной связи. Техники работы с сопротивлением и защитами абонента	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.	Классификация абонентов и стратегии работы: «зависающие» (повторные звонки), «патологические» (с психическими расстройствами), суицидальные, агрессивные, абоненты в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, звонки-шутки, «молчаливые» абоненты. Специфика работы по темам: семейные и детско-родительские проблемы, возрастные кризисы (подростки, пожилые), консультирование в экстремальных и кризисных ситуациях (утрата, насилие, ПТСР), работа с зависимыми абонентами и их родственниками, консультирование тяжелобольных и умирающих. Ошибки консультанта: преждевременные советы, морализаторство, ложные утешения, потеря нейтральности	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.	
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. 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-predotvrascheniya-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.shtml
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-lit-s-podvergshisya-vozdeystviyu-psihologicheskimi>

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/distsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-nesovershennoletnim-s-suicidalnymi-namereniyami>

<https://cyberleninka.ru/article/n/distsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-nesovershennoletnim-s-suicidalnymi-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 <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

- 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/>

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

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!**

РАЗРАБОТЧИКИ

Доцент кафедры психологии и педагогики

Должность

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП

Заведующий кафедрой

Должность

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО

Заведующий кафедрой

Должность

Каменева Г.Н.

Фамилия И.О

Башкин Е.Б.

Фамилия И.О

Башкин Е.Б.

Фамилия И.О