

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.05.2024 16:17:15  
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)

**2024 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 10 тем и направлена на изучение теории и практики ведения 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; 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 психоконсультирования и индивидуальное консультирование; Основы психотерапии; <i>Психологическое сопровождение в борьбе с терроризмом**;</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
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	72		72
Лекции (ЛК)	36		36
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	36		36
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	18		18
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	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
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	52		52
Лекции (ЛК)	26		26
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	26		26
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	38		38
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	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	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
		1.2	Ведущие организации телефонных консультантов в мире и России.	ЛК
		1.3	Нормы оказания телефонной психологической помощи. Этика телефонных консультантов.	ЛК
		1.4	Цели, ведущие принципы, методы психологической помощи по телефону.	ЛК
		1.5	Модели обучения телефонных консультантов.	СЗ
		1.6	Феномен альтруизма в телефонном консультировании.	СЗ
		1.7	Проблема эмоционального выгорания в телефонном консультировании.	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.	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.	Комплект специализированной мебели; технические средства, имеется выход в интернет. Программное обеспечение.
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего	Комплект специализированной мебели; технические

	контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	средства, имеется выход в интернет. Программное обеспечение.
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. Скавинская, Е. Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия : учебное пособие / Е. Н. Скавинская. — Томск : ТГУ, 2012. — 162 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/44949> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### *Дополнительная литература:*

1. Шарапов, А. О. Экстренная психологическая помощь : учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, Е. П. Пчелкина, О. В. Логинова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11584-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542699> (дата обращения: 17.04.2024).
2. 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.

### *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](http://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.elsevier.com/locate/0167-4544>

*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!**

## **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.

**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Чхиквадзе Тинатин  
Владимировна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Башкин Евгений  
Брониславович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Сунгурова Нина Львовна

*Фамилия И.О.*