

Общество с ограниченной ответственностью  
«Национальный центр развития дистанционного образования»

---

117556, г. Москва, ул. Фруктовая, д.7, к.1, комната 12,  
тел. +7-916 171-58-13, e-mail: [info@ncrdo.ru](mailto:info@ncrdo.ru), веб-сайт: [www.ncrdo.ru](http://www.ncrdo.ru)

Утверждаю  
Приказ № 10 от 24.09.2020  
Директор Зотов А.И.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Дистанционное психологическое консультирование»**

**Общая трудоемкость**  
144 академических часа

**Форма обучения**  
Заочная

Москва, 2020

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Профессиональный стандарт «Психолог-консультант», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н.

### 1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

**Цель:** совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности по оказанию психологической помощи отдельным лицам в рамках имеющейся квалификации.

Обучающийся совершенствует следующие профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология:

Код	Наименование компетенции
ОПК-4	Способность использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования

По итогам освоения программы обучающийся должен

**знать:**

- основные направления дистанционного формата психологического консультирования;
- особенности диагностической работы в дистанционном формате;
- ошибки консультанта в процессе работы и методы их предотвращения;
- особенности личности психолога в условиях дистанционной работы;
- характеристики современных доступных сервисов для работы онлайн-консультанта;

**уметь:**

- анализировать основные направления дистанционного формата психологического консультирования;
- учитывать особенности диагностической работы в дистанционном формате;
- выявлять ошибки консультанта в процессе работы и применять методы их предотвращения;
- характеризовать особенности личности психолога в условиях дистанционной работы;
- выбирать современные доступные сервисы для работы онлайн-консультанта.

Планируемые результаты обучения по программе соответствуют выполняемым трудовым действиям, входящим в профессиональный стандарт «Психолог-консультант»:

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Оказание консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	Проведение мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	А/03.6	Реализация программ мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи

### 1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие/получающие образование из перечня профессий СПО/специальностей СПО и перечня направлений/специальностей ВО.

### 1.4. Форма обучения: заочная.

### 1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 144 часа.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, З) <sup>1</sup>
			Лекции	Тестирование	Практические занятия	
1	Основные направления дистанционного формата психологического консультирования	18	10	1	7	3
2	Особенности диагностической работы в дистанционном формате	14	8	1	5	3
3	Психологическое консультирование по телефону	22	12	1	9	3
4	Работа онлайн (интернет) консультанта, особенности, практические рекомендации	22	12	1	9	3
5	Скриботерапия, как актуальный метод психологической помощи клиенту	14	8	1	5	3

<sup>1</sup> Дз – дифференцированный зачет, З – зачет

6	Ошибки консультанта в процессе работы. Методы их предотвращения	14	8	1	5	3
7	Личность психолога в условиях дистанционной работы	14	8	1	5	3
8	Современные доступные сервисы для работы онлайн-консультанта	22	12	1	9	3
Итоговая аттестация		4				Итоговое тестирование
<b>ИТОГО</b>		<b>144</b>				

## 2.2. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. час.	Учебные недели
1	Основные направления дистанционного формата психологического консультирования	18	1
2	Особенности диагностической работы в дистанционном формате	14	2
3	Психологическое консультирование по телефону	22	3-4
4	Работа онлайн (интернет) консультанта, особенности, практические рекомендации	22	5-6
5	Скриботерапия, как актуальный метод психологической помощи клиенту	14	7
6	Ошибки консультанта в процессе работы. Методы их предотвращения	14	8
7	Личность психолога в условиях дистанционной работы	14	8
8	Современные доступные сервисы для работы онлайн-консультанта	22	9
	Итоговая аттестация	4	9

## 2.3. Рабочие программы разделов, дисциплин (модулей)

Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Основные направления дистанционного формата психологического консультирования	Лекция/10 часов	Основные направления дистанционного формата психологического консультирования. Виды психологической помощи
	Практическое занятие 1 /7 часов	Выполните задание: Приведите конкретные ситуации из практики (либо придумайте), на каждый вид психологической

		помощи, которые перечислены ниже: неотложная; упреждающая; дистантная; директивная.
	Тестирование /1 час	
Тема 2. Особенности диагностической работы в дистанционном формате	Лекция/8 часов	Особенности диагностической работы в дистанционном формате. Основные методики
	Практическое занятие 2 /5 часов	Выполните задания: 1. Приведите примеры методик, которые Вы используете в диагностической работе, имеющие электронный обработчик результатов. 2. В каких случаях предпочтительным вариантом диагностической работы является компьютерная диагностика, а в каких случаях приемлемо только диагностирование на бумажных носителях?
	Тестирование /1 час	
Тема 3. Психологическое консультирование по телефону	Лекция/12 часов	Методология телефонного психологического консультирования. Особенности и методики телефонного консультирования. Активное слушание. Феномен «выгорания» в деятельности психологов, консультирующих по телефону. Теоретические основы супервизорской работы. Психология телефонного диалога. Психология абонентов. Частные проблемы в телефонном психологическом консультировании. Кризисные состояния. Суицидальное поведение. Проблемы аддикции. Сексуальные проблемы в телефонном консультировании и телефонное общение с душевнобольными
	Практическое занятие 3 /9 часов	Дайте ответы: Какие проблемы психологического телефонного консультирования не были затронуты в представленном материале данного модуля? Дайте краткие рекомендации по этим проблемам.
	Тестирование /1 час	
Тема 4. Работа онлайн (интернет) консультанта, особенности, практические рекомендации	Лекция/12 часов	Киберпространство и перспективы психологического консультирования в сети. История онлайн консультирования. Мифы и реальность. Виды е-терапии (кибертерапии). Интернет-консультирование. Техники и процесс
	Практическое занятие 4 /9 часов	Выполните задание: Опишите практический пример (либо выдумайте) любой проблемной ситуации с запросом на дистанционное консультирование Подробно пропишите процесс консультации в соответствии с прохождением основных стадий консультации. В чем отличие прохождения стадий дистанционного консультирования, от очной консультации?
	Тестирование /1 час	
Тема 5. Скриботерапия, как актуальный метод психологической помощи клиенту	Лекция/8 часов	Скриботерапия, как актуальный метод психологической помощи клиенту. Специальные приемы скриботерапии
	Практическое занятие 5 /5 часов	Выполните задание: Прочитайте ситуацию, с которой клиент обратился на консультацию. Дайте обратную связь клиенту, используя следующие специальные приемы скриботерапии:

		пересказ; дальнейшее развитие мысли; уточнение.
	Тестирование /1 час	
Тема 6. Ошибки консультанта в процессе работы. Методы их предотвращения	Лекция/8 часа	Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения. Методы предотвращения ошибок
	Практическое занятие 6 /5 часов	<p>Дайте ответы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В каких случаях абоненту важно понять: <ul style="list-style-type: none"> <li>- что у него имеется психологическая защита;</li> <li>- в каких случаях и от чего он себя защищает;</li> <li>- каким образом осуществляется эта защита;</li> <li>- к каким позитивным и негативным результатам приводит действие психологической защиты;</li> <li>- чего ему ждать в будущем от своих механизмов психологической защиты?</li> </ul> </li> <li>2. Какие приемы нужно использовать, чтобы отказать в продолжении консультативной беседы? Приведите пример.</li> <li>3. Какая, на Ваш взгляд, самая распространенная ошибка консультантов при телефонном консультировании? Почему?</li> </ol>
	Тестирование /1 час	
Тема 7. Личность психолога в условиях дистанционной работы	Лекция/8 часов	Личность психолога в условиях дистанционной работы. Особенности проявления психических процессов и свойств у практикующих психологов
	Практическое занятие 7 /5 часов	<p>Дайте ответы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается особенность проявления психических процессов и свойств у практикующих психологов в телефонном консультировании? (особенности восприятия, мышления, эмоционально-волевой сферы и т.д.)?</li> <li>2. Составьте список профессионально важных качеств психолога-телефонного консультанта из 10 – 15 качеств, проранжируйте его в порядке убывания значимости того или иного качества.</li> </ol>
	Тестирование /1 час	
Тема 8. Современные доступные сервисы для работы онлайн-консультанта	Лекция/12 часов	Современные доступные сервисы для работы онлайн-консультанта. Особенности консультативного процесса
	Практическое занятие 8 / 9 часов	<p>Дайте ответы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие сервисы для работы онлайн-консультанта Вам известны? Какие из них Вы используете в работе? Почему?</li> <li>2. Какие онлайн-платформы профессиональных сообществ психологов Вам известны (например: Psy-Psy)? Как Вы себе представляете консультативный процесс на подобных платформах. Опишите плюсы и минусы таких консультаций.</li> </ol>
	Тестирование /1 час	
Итоговая аттестация	Итоговое тестирование /4 часа	

### 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

#### 3.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе обучения используется тестирование как форма текущего контроля успеваемости.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет и (или) дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и выполнение практического задания. Время, отведенное на прохождение промежуточной аттестации, входит в общую трудоемкость освоения разделов, дисциплин (модулей) и проводится в форме, указанной в учебном плане.

### **3.2. Формы итоговой аттестации**

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации предназначена для комплексной оценки уровня знаний обучающегося с учетом целей обучения для установления соответствия уровня знаний обучающегося квалификационным требованиям; для рассмотрения вопросов о предоставлении обучающемуся по результатам обучения права выдачи удостоверения о повышении квалификации.

Итоговая аттестация проводится в форме итогового тестирования по программе обучения, включающего вопросы всех разделов, дисциплин (модулей).

### **3.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ**

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся разделов, дисциплин (модулей) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»
81-100	«зачтено»
61-80	«зачтено»
51-60	«зачтено»
50 и менее	«не зачтено»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобалльной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»
менее 70	«неудовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;

- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;

- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

##### **4.1. Материально-технические условия реализации программы**

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

##### **4.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

##### **4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям) программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.
5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

### **Список литературы и информационных источников**

1. Ершова, Д. А. Экстренная психологическая помощь: курс лекций / Д. А. Ершова, М. Л. Есян, Л. И. Макадей; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494695> (дата обращения: 04.07.2024). – Текст: электронный.
2. Ишкова, М. А. Основы психологического консультирования: учебно-методическое пособие: [16+] / М. А. Ишкова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461088> (дата обращения: 04.07.2024). – Библиогр.: с. 109-111. – ISBN 978-5-9765-2427-9. – Текст: электронный.
3. Пономарева, И. М. Работа психолога в кризисных службах: учебное пособие / И. М. Пономарева. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2014. – 198 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277347> (дата обращения: 04.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98238-049-4. – Текст: электронный.
4. Ташева, А. И. Консультативная психология: базовые методические проблемы: учебник / А. И. Ташева, Д. В. Воронцов, С. В. Гриднева; Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 342 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493323> (дата обращения: 04.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2306-1. – Текст: электронный.
5. Якиманская, И. С. Психологическое консультирование: учебное пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. – 230 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901> (дата обращения: 04.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1253-6. – Текст: электронный.

#### **4.4. Кадровое обеспечение программы**

Реализация программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

### Актуализация дополнительной профессиональной программы

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений
1	Актуализация основных источников и литературы	4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12.06.2021
2	Актуализация с учетом профессионального стандарта «Психолог-консультант», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н	Все разделы программы	24.05.2022
3	Актуализация основных источников и литературы	4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	13.07.2023
4	Актуализация основных источников и литературы	4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	04.07.2024

## Оценочные материалы

Оценочные материалы по программе повышения квалификации размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа.

### Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации

1. Какой бывает по направленности психологическая помощь?

Выберите один ответ:

1. Неотложная
2. Прямая
3. Контактная и дистантная

2. За сколько минут можно подсчитать результаты тестирования сразу по нескольким классам с помощью электронного обработчика тестов?

Выберите один ответ:

- 5 минут
1. 10–15
  2. 50-60 минут

3. Что такое активное слушание?

Выберите один ответ:

1. Искусство запоминания
2. Искусство слушания
3. Искусство понимания

4. Каков средний срок работы консультанта в практике работы «Телефонов доверия» в России?

Выберите один ответ:

1. 1 год
2. 3-5 лет
3. 10-20 лет

5. Какова характеристика высказываний-решений?

Выберите один ответ:

1. Они непосредственно влияют на чувство собственного достоинства и затрагивают личную идентичность абонента, давая ему понять: «С тобой что-то не так, это надо привести в порядок»
2. Они как бы говорят ему: «Ты слишком туп для того, чтобы разобраться в проблеме, и мне придется сделать это за тебя»

6. Кому принадлежат эти слова: «Смех есть аффект от внезапного превращения напряженного ожидания в ничто»?

Выберите один ответ:

1. Иммануил Кант

2. З.Фрейд

7. Если сравнить скриботерапию и телефонное консультирование, благодаря чему можно собрать больший объем психодиагностической информации?

Выберите один ответ:

1. Скриботерапия

2. Телефонное консультирование

8. Кем разработана одна из разновидностей скриботерапии: когнитивно-динамическая психотерапия, основанная на переписке по электронной почте?

Выберите один ответ:

1. Г.В. Вольновой

2. М.Н. Зыковой

3. Ю. В. Кузнецовым

9. Что такое Usenet?

Выберите один ответ:

1. Электронная почта, система быстрой передачи текстовых и звуковых сообщений между компьютерами

2. Система так называемых «телеконференций», или «группы новостей»

3. Текстовый или разговорный диалог двух и более пользователей в реальном времени

10. Клиницист должен изучить эффективные методы использования текста, чтобы работать синхронно и асинхронно с людьми и группами. Верно ли это высказывание?

Выберите один ответ:

1. Верно

2. Неверно

### **Примеры заданий для практической работы**

1. Дайте ответы:

1. В чем заключается особенность проявления психических процессов и свойств у практикующих психологов в телефонном консультировании? (особенности восприятия, мышления, эмоционально-волевой сферы и т.д.)?

2. Составьте список профессионально важных качеств психолога-телефонного консультанта из 10 – 15 качеств, проранжируйте его в порядке убывания значимости того или иного качества.

2. Дайте ответы:

1. Какие сервисы для работы онлайн-консультанта Вам известны? Какие из них Вы используете в работе? Почему?

2. Какие онлайн-платформы профессиональных сообществ психологов Вам известны (например: Psy-Psy)? Как Вы себе представляете консультативный процесс на подобных платформах. Опишите плюсы и минусы таких консультаций.

