

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 27.02.2024 15:28:01
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64105896c59626e108149e434

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Стерлитамакский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования

«Уфимский университет науки и технологий»

УТВЕРЖДАЮ

Директор СФ УУНиТ



(подпись)

Сыров И.А.
(инициалы, фамилия)

03

2023 г.

ПРОГРАММА

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Телефон доверия: принципы и технологии психологического
консультирования»

Стерлитамак 2023 г.

1. Общая характеристика программы

1.1. Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

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

постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;

приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.07.2015 № 514н.

1.2. Цель реализации программы

Цель реализации программы повышения квалификации «Телефон доверия: принципы и технологии психологического консультирования» - формирование и совершенствование компетенций, позволяющих осваивать и применять психолого-педагогические технологии в процессе консультирования по телефону, необходимые для адресной работы с различными категориями граждан.

1.3. Планируемые результаты обучения

Программа направлена на формирование и совершенствование следующих профессиональных компетенций.

Виды деятельности: психологическое консультирование субъектов образовательного процесса; психологическое консультирование лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации <i>(соответствует трудовым функциям профессионального стандарта)</i>			
Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 1. Консультирование обучающихся по проблемам самопознания, профессионального	Оказание адресной помощи обучающимся Владеть способами оценки эффективности и совершенствования	Проводить индивидуальные консультации обучающихся по вопросам обучения, развития, проблемам	Современные теории и методы консультирования Нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления

<p>самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам</p>	<p>я консультативной деятельности</p>	<p>осознанного и ответственного выбора дальнейшей профессиональной карьеры, самовоспитания, взаимоотношений со взрослыми и сверстниками</p>	<p>профессиональной деятельности Этические нормы организации и проведения консультативной работы Приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей</p>
<p>ПК 2. Психологическое консультирование лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации</p>	<p>Освоение и применение психолого-педагогических технологий (в том числе инклюзивных), необходимых для адресной консультативной работы с различными контингентами учащихся в формате телефона доверия</p>	<p>В процессе консультации разрабатывать и реализовывать индивидуальные образовательные маршруты, индивидуальные программы развития и индивидуально-ориентированные образовательные программы с учетом личностных и возрастных — особенностей обучающихся Формировать детско-взрослые сообщества</p>	<p>Этические нормы организации и проведения консультативной работы Основные закономерности семейных отношений. Методы и технологии, позволяющие решать консультационные и развивающие задачи Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей</p>
<p>ПК 3. Консультирование родителей (законных представителей) по проблемам взаимоотношений с обучающимися, их развития, профессионального</p>	<p>Владеть приемами работы с педагогами, родителями с целью организации эффективных взаимодействий, обучающихся и их общения в образовательных организациях и в</p>	<p>Разрабатывать совместно с педагогами и преподавателями индивидуальный образовательный маршрут с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося</p>	<p>Современные теории и методы консультирования Основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно работать с родительской общественностью Социально-психологические</p>

самоопределения и другим вопросам	семье Проводить индивидуальные консультации родителей по вопросам обучения, развития ребенка, проблемам осознанного и ответственного выбора им дальнейшей профессиональной карьеры, самовоспитания, взаимоотношений со взрослыми и сверстниками	Просветительская работа с родителями (законными представителями) по принятию особенностей поведения, миропонимания, интересов и склонностей, в том числе одаренности ребенка Информирование о факторах, препятствующих развитию личности детей, воспитанников и обучающихся о мерах по оказанию им различного вида психологической помощи	особенности и закономерности развития детско-взрослых сообществ. Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей Содержание работы межведомственных организаций (ресурсных центров) для информирования субъектов образовательного процесса о способах получения отраслевой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
-----------------------------------	--	--	---

1.4. Категория слушателей: программа «Телефон доверия: принципы и технологии психологического консультирования» предназначена для педагогов и психологов учреждений среднего, среднего специального и высшего образования, а также для сотрудников центров социально-психологического сопровождения детей.

1.5. Требование к уровню образования поступающих на обучение, необходимому для освоения программы: лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу «Телефон доверия: принципы и технологии психологического консультирования», должны иметь среднее профессиональное или высшее образование (квалификация – бакалавр, специалист, магистр) соответствующего профиля.

1.6. Срок обучения: 3 недели (72 часа).

1.7. Форма обучения: очно-заочная, с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.8. Режим занятий: 9 дней по 4 ак. часа

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, час.			СРС час	Промежуточная аттестация*
		Дистанционные занятия, час.				
		всего	из них			
			Лекции	Практ. занятия		
1. Базовые принципы и технологии телефонного консультирования	32	16	6	10	16	-
2. Проблемно-ориентированное консультирование по телефону	38	20	10	10	18	-
Итоговая аттестация: указывается вид (экзамен, зачет)	2					1(Д)
Итого	72	36	16	20	34	2

* В соответствующей графе указывается количество и технология приема:

«Д» - прем, осуществляемый с использованием дистанционных образовательных технологий.

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час.	В том числе:	
			Лекции	Практич. занятия
1	2	3	4	5
1	Базовые принципы и технологии телефонного консультирования (32 часа, из них 16 часов СРС)			
1.1.	История, организация деятельности и порядок работы службы экстренной психологической помощи – «Телефон доверия»	8	4	4
1.2.	Принципы и структура консультирования по телефону	8	2	6
2	Проблемно-ориентированное консультирование по телефону			

2	Проблемно-ориентированное консультирование по телефону (38 часов, из них 18 часов СРС)			
2.1.	Ориентированное на возраст телефонное консультирование	8	4	4
2.2.	Телефонное консультирование по проблемам супружества, семьи, детско-родительских отношений	12	6	6

2.3. Календарный учебный график. Учебные занятия проводятся три раза в неделю по четыре часа в день. График проведения занятий представлен в форме расписания занятий. В последний день проходит общий зачет в устной форме.

Занятия начинаются по мере комплектования группы.

2.4. Учебная (рабочая) программа

Раздел 1. Базовые принципы и технологии телефонного консультирования (32 часа, из них 16 часов СРС)

ТЕМА 1.1. ИСТОРИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОРЯДОК РАБОТЫ СЛУЖБЫ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ – «ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ» (ЛК 4 ч + ПР 4 ч)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

1. История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи.

2. Профессионально значимые качества при подборе консультантов «Телефона Доверия».

3. Трудности и специфика консультирования по телефону. «Синдром сгорания» консультанта. Супервизия.

4. Ступени психологической помощи. Особенности помощи по телефону: контакт с абонентом носит сугубо вербальный характер, а ситуация подчас столь остра, что требует быстрых и точных действий.

5. Учет возможности, что первая беседа окажется единственной. Диалог по законам краткосрочной интенсивной психотерапии: беседа из ряда последовательных этапов, каждый из которых подчинен особой задаче и строится с опорой на определенную психотерапевтическую технику.

ТЕМА 1.2. ПРИНЦИПЫ И СТРУКТУРА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ (ЛК 2 ч + ПР 6 ч)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

1. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задачи экстренного психологического консультирования.

2. Этапы и техники консультирования: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.

3. Кризисная интервенция. Специфика работы консультанта с кризисными состояниями клиентов.

4. Беседа роджерианского типа, психоаналитическая беседа – их характеристики и сравнительный анализ.

5. Психотехнические приемы и методы работы на телефоне доверия

6. Простая схема разговора, отражающая динамику развития беседы: контакт — рапорт — маленькое изменение — закрепление изменения — прогноз движения дальше.

Раздел 2. Проблемно-ориентированное консультирование по телефону (38 часов, из них 18 часов СРС)

ТЕМА 2.1. ОРИЕНТИРОВАННОЕ НА ВОЗРАСТ ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ (ЛК 4 ч + ПР 4 ч)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

1. Интервью как основной метод психологического консультирования

2. Анализ запросов на телефонное консультирование. Характер обращений. Возрастные категории обращающихся, особенности запросов в зависимости от возраста.

3. Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога.

4. Психологическая помощь взрослым: специфика целевой аудитории, эффекты восприятия и осознания проблемы, показатели готовности клиента к решению.

ТЕМА 2.2. ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ПРОБЛЕМАМ СУПРУЖЕСТВА, СЕМЬИ, ДЕТСКО-РОДИТЕЛЬСКИХ ОТНОШЕНИЙ (ЛК 6 ч + ПР 6 ч)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

1. Телефонное консультирование по проблемам супружества: специфика обращений, характер запросов, основные поведенческие особенности.

2. Стратегии консультирования по проблемам супружества. Специфика экспресс-консультирования и работы с одним партнером.

3. Особенности консультирования по проблемам детско-родительских отношений. Стратегии консультирования детей и родителей.

4. Специфика психологической помощи находящемуся в кризисном состоянии. Руководство по телефонному консультированию «Metro Crisis Line – депрессия»

5. Специфика запросов по решению семейных проблем: супружеские конфликты, развод, измена, сексуальные проблемы.

6. Специфика запросов в детско-родительских отношениях: нежеланное материнство, нарушение отношений с ребенком, подростковый кризис, психологическая травма.

Задания для самостоятельной работы слушателей

Раздел 1. Базовые принципы и технологии телефонного консультирования (16 часов СРС)

1. Проанализировать, возможности эффективного распространения следующей информации: «8-800-2000-122 – общероссийский телефон доверия для детей, подростков и взрослых. Телефон экстренной психологической помощи работает круглосуточно по всей стране. У этого телефона доверия существует **официальный сайт** <http://telefon-doveria.ru>, где можно получить подробную консультативную информацию при разных жизненных ситуациях. -8-800-7000-183 – единый телефон доверия в Республике Башкортостан. Телефон экстренной психологической помощи работает круглосуточно в нашей республике».
2. Проанализировать жизненные установки человека, обращающегося за психологической помощью по телефону доверия. Разработать рекомендации по эффективному общению с клиентом по телефону.
3. Самостоятельно изучить комплект методических материалов «Интернет-консультирование: техники и процесс». Провести сравнительный анализ специфики телефонного и интернет-консультирования.
4. Самостоятельно изучить комплект методических материалов «Синдром сгорания у консультантов телефона доверия: защитные механизмы, меры профилактики». Провести сравнительный анализ возможностей помощи консультанту в вашей организации.

Раздел 2. Проблемно-ориентированное консультирование по телефону (18 часов СРС)

1. Самостоятельно изучить учебное пособие: Морозов В.В. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия»: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2006. – 33 с.
2. Самостоятельно изучить учебное пособие: Скавинская Е.Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия: учеб. пособие. – Томск: Томский государственный университет, 2012 – 162 с.
3. Проанализировать возможности применения алгоритмов психологического консультирования в формате телефона доверия на практике.
4. Составить типовые запросы клиентов (с опорой на личный опыт работы) и разработать алгоритмы беседы под выделенные запросы.

3. Организационно-педагогические условия

3.1. Материально-технические условия реализации программы

<i>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Оборудование, программное обеспечение</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Кабинет ЦСППО СФ УУНиТ (Главный корпус – пр. Ленина, 49; ауд.109а)	Лекции	Компьютеры, программное обеспечение: Office Standard 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc; Microsoft Windows 7 Standard Корпоративная платформа Microsoft Times
Кабинет ЦСППО СФ УУНиТ (Главный корпус – пр. Ленина, 49; ауд.109а)	Практические занятия	Компьютеры, программное обеспечение: Office Standard 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc; Microsoft Windows 7 Standard Корпоративная платформа Microsoft Times

3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Раздел 1. Базовые принципы и технологии телефонного консультирования

Основная учебная литература:

1. Абрамова, Г.С. Психологическое консультирование: теория и практика: учебное пособие для вузов и ссузов/ Г.С. Абрамова. - Москва: Прометей, 2018. - 362 с.: ил. - ISBN 978-5-906879-71-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483175> (28.03.2023).
2. Ишкова, М.А. Основы психологического консультирования: учебно-методическое пособие/ М.А. Ишкова. - 2-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2015. - 115 с. - Библиогр.: с. 109-111. - ISBN 978-5-9765-2427-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461088> (28.03.2023)

Дополнительная учебная литература:

1. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М: Смысл, 2001. – 272 с.

2. Комплект методических материалов «Интернет-консультирование: техники и процесс» (сформирован разработчиком данной программы как раздаточный материал для слушателей).

3. Комплект методических материалов «Синдром сгорания у консультантов телефона доверия: защитные механизмы, меры профилактики» (сформирован разработчиком данной программы как раздаточный материал для слушателей).

Раздел 2. Проблемно-ориентированное консультирование по телефону

Основная учебная литература:

1. Абрамова, Г.С. Психологическое консультирование: теория и практика: учебное пособие для вузов и ссузов/ Г.С. Абрамова. - Москва: Прометей, 2018. - 362 с.: ил. - ISBN 978-5-906879-71-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483175> (28.03.2023).

2. Старшенбаум, Г.В. Суицидология и кризисная психотерапия/ Г.В. Старшенбаум. - Москва: Когито-Центр, 2005. - 375 с. - (Клиническая психология). - ISBN 5-89353-132-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=209431> (28.03.2023)

Дополнительная учебная литература:

1. Морозов В.В. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия»: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2006. – 33 с.

2. 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: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277347> (28.03.2023).

3. Скавинская Е.Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия: учеб. пособие. – Томск: Томский государственный университет, 2012 – 162 с.

3.3. Кадровое обеспечение программы:

- Газизова Регина Расиховна, доцент кафедры ППО; председатель ИАК,
- Бикметова Асия Курбановна, старший преподаватель кафедры ППО; член ИАК,
- Касимова Зульфира Шафиковна, доцент кафедры ППО; член ИАК,
- Малолеткова Анна Васильевна, доцент кафедры ППО, преподаватель, секретарь ИАК

4. Оценка качества освоения программы

Работа слушателей по программе повышения квалификации «Телефон доверия: принципы и технологии психологического консультирования» заканчивается итоговой аттестацией в виде зачета, который проводится в

последний день работы в устной форме. Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией на основе двухбалльной системы оценок (зачтено/ не зачтено) по основным разделам программы. Критерии оценки:

- Оценка «зачтено» ставится, если слушатель демонстрирует владение теоретическим материалом данного курса, достаточно высокий уровень владения необходимыми компетенциями в области консультирования по телефону доверия, а также способность к практическому применению приобретенных компетенций, отраженную в ответе.

- Оценка «не зачтено» ставится при отсутствии у слушателя теоретических знаний по соответствующим разделам, или наличии значительных пробелов в них, а также при низком уровне сформированности компетенций, позволяющих их применить в профессиональной деятельности.

Аттестационная комиссия состоит как из преподавателей, ведущих разделы данного курса, так и из сторонних специалистов.

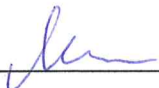
Перечень вопросов, выносимых на зачет:

1. История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи.
2. Профессионально значимые качества при подборе консультантов «Телефона Доверия».
3. Трудности и специфика консультирования по телефону. «Синдром сгорания» консультанта. Супервизия.
4. Ступени психологической помощи. Особенности помощи по телефону: контакт с абонентом носит сугубо вербальный характер, а ситуация подчас столь остра, что требует быстрых и точных действий.
5. Диалог по законам краткосрочной интенсивной психотерапии: беседа из ряда последовательных этапов, каждый из которых подчинен особой задаче и строится с опорой на определенную психотерапевтическую технику.
6. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задачи экстренного психологического консультирования.
7. Этапы и техники консультирования: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.
8. Кризисная интервенция. Специфика работы консультанта с кризисными состояниями клиентов.
9. Беседа роджерсианского типа, психоаналитическая беседа – их характеристики и сравнительный анализ.
10. Психотехнические приемы и методы работы на телефоне доверия
11. Простая схема разговора, отражающая динамику развития беседы: контакт — рапорт — маленькое изменение — закрепление изменения — прогноз движения дальше.


- 12.Интервью как основной метод психологического консультирования
- 13.Анализ запросов на телефонное консультирование. Характер обращений. Возрастные категории обращающихся, особенности запросов в зависимости от возраста.
- 14.Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога.
- 15.Психологическая помощь взрослым: специфика целевой аудитории, эффекты восприятия и осознания проблемы, показатели готовности клиента к решению.
- 16.Телефонное консультирование по проблемам супружества: специфика обращений, характер запросов, основные поведенческие особенности.
- 17.Стратегии консультирования по проблемам супружества. Специфика экспресс-консультирования и работы с одним партнером.
- 18.Особенности консультирования по проблемам детско-родительских отношений. Стратегии консультирования детей и родителей.
- 19.Специфика психологической помощи находящемуся в кризисном состоянии. Руководство по телефонному консультированию «Metro Crisis Line – депрессия»
- 20.Специфика запросов по решению семейных проблем: супружеские конфликты, развод, измена, сексуальные проблемы.
- 21.Специфика запросов в детско-родительских отношениях: нежеланное материнство, нарушение отношений с ребенком, подростковый кризис, психологическая травма.


Составитель программы

Малолеткова Анна Васильевна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психолого-педагогического образования СФ УУНиТ

Руководитель программы  А.В. Малолеткова

СОГЛАСОВАНО:

Зам директора по НР  Алешин П.Н.

Специалист НИУ  Кутлушина Л.М.