

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, веб-сайт: www.ncrdo.ru

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



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Основы работы консультанта в службе телефона доверия»

Общая трудоемкость
72 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 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Профессиональный стандарт «Психолог-консультант» (утвержден 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:

- методологию работы телефона доверия, принципы работы службы телефона доверия, основные цели и задачи;
- особенности и методики телефонного консультирования;
- причины эмоционального выгорания консультанта;
- наиболее частые категории запросов и методы работы с ними;
- ошибки консультанта в беседе;

уметь:

- характеризовать методологию работы телефона доверия, принципы работы службы телефона доверия, основные цели и задачи;
- анализировать особенности и методики телефонного консультирования;
- оценивать причины эмоционального выгорания консультанта;
- отвечать на наиболее частые категории запросов;
- анализировать ошибки консультанта в беседе.

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 72 часа.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№п п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемко сть, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежу точной и итоговой аттестации (ДЗ, З) ¹
			Лекц ии	Тестирова ние	Практиче ские занятия	
1	Методология работы телефона доверия. Принципы работы службы телефона доверия. Основные цели и задачи	13	10	1	2	3
2	Особенности и методики телефонного консультирования	16	11	1	4	3
2.1.	Правила и техника ведения беседы (техники активного слушания, обратной связи и другие)					
2.2.	Специфика консультирования подростков					
3	Эмоциональное выгорание консультанта	13	8	1	4	3

¹ ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет

4	Наиболее частые категории запросов и методы работы с ними	15	10	1	4	3
4.1.	Классификация запросов					
4.2.	Хронические психические больные, кризисные абоненты, суицидальные, постоянные абоненты					
4.3.	Обращения в связи с горем					
4.4.	Нестандартные звонки (молчаливые звонки, розыгрыши, и другие)					
4.5.	Алгоритмы беседы по типичным обращениям (пошаговая инструкция с вопросами)					
5	Ошибки консультанта в беседе	13	8	1	4	3
Итоговая аттестация		2				Итоговое тестирование
ИТОГО		72				

2.2. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. час.	Учебные недели
1	Методология работы телефона доверия. Принципы работы службы телефона доверия. Основные цели и задачи	13	1
2	Особенности и методики телефонного консультирования	16	1-2
3	Эмоциональное выгорание консультанта	13	2-3
4	Наиболее частые категории запросов и методы работы с ними	15	3-4
5	Ошибки консультанта в беседе	13	4-5
	Итоговая аттестация	2	5

2.3. Рабочие программы разделов, дисциплин (модулей)

Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Методология работы телефона доверия.	Лекция/10 часов	Методология работы телефона доверия. Принципы работы службы телефона доверия.

Принципы работы службы телефона доверия. Основные цели и задачи		Основные цели и задачи. Основные характеристики
	Практическое занятие 1 /2 часа	Выполните задания: 1. Назовите общие положения краткосрочной психотерапии, которая была разработана Адлером. 2. Какие принципы работы службы телефона доверия вы знаете?
	Тестирование /1 час	
Тема 2. Особенности и методики телефонного консультирования	Лекция/ 11 часов	Правила и техника ведения беседы (техники активного слушания, обратной связи и другие). Специфика консультирования подростков
	Практическое занятие 2 /4 часа	Дайте ответы: 1. Какие бывают сложности при использовании техники активного слушания? 2. В каких случаях уместно применить конфронтацию?
	Тестирование /1 час	
Тема 3. Эмоциональное выгорание консультанта	Лекция/8 часов	Эмоциональное выгорание консультанта. Основные характеристики
	Практическое занятие 3 /4 часа	Выполните задания: 1. Назовите признаки «феномена выгорания». 2. Составьте план профилактических мер для работника с «синдромом выгорания».
	Тестирование /1 час	
Тема 4. Наиболее частые категории запросов и методы работы с ними	Лекция/10 часов	Классификация запросов. Хронические психические больные, кризисные абоненты, суицидальные, постоянные абоненты. Обращения в связи с горем. Нестандартные звонки (молчаливые звонки, розыгрыши, и другие). Алгоритмы беседы по типичным обращениям (пошаговая инструкция с вопросами)
	Практическое занятие 4 /4 часа	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 5. Ошибки консультанта в беседе	Лекция/8 часов	Ошибки консультанта в беседе. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения
	Практическое занятие 5 /4 часа	Дайте ответы: 1. Назовите высказывания, снижающие самооценку собеседника. 2. Какие механизмы психологической защиты может использовать консультант?
	Тестирование /1 час	
Итоговая аттестация	Итоговое тестирование /2 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. Есаян, 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: 08.07.2024). – 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: 08.07.2024). – Библиогр.: с. 109-111. – ISBN 978-5-9765-2427-9. – Текст: электронный.
3. Мицкевич, А. Н. Первая и превентивная психологическая помощь в повседневной жизнедеятельности: памятка для педагогов, родителей, студентов, волонтеров, вожатых, работников социальных организаций: практическое пособие / А. Н. Мицкевич, С. В. Петров; под ред. Ю. И. Полищук; Московский педагогический государственный университет, Информационно-аналитический центр по проблемам преподавания безопасности жизнедеятельности, Кафедра медицины и безопасности жизнедеятельности. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 60 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500447> (дата обращения: 08.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0627-1. – Текст: электронный.
4. Падун, М. А. Психическая травма и картина мира: Теория, эмпирия, практика / М. А. Падун, А. В. Котельникова. – Москва: Институт психологии РАН, 2012. – 208 с. – (Перспективы психологии). – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220988> (дата обращения: 08.07.2024). – ISBN 978-5-9270-0231-3. – Текст: электронный.

5. 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: 08.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98238-049-4. – Текст: электронный.

6. Психодиагностика: курс лекций: учебное пособие: [16+] / сост. А. С. Лукьянов; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 325 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563343> (дата обращения: 08.07.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

7. Старшенбаум, Г. В. Суицидология и кризисная психотерапия / Г. В. Старшенбаум. – Москва : Когито-Центр, 2005. – 375 с. – (Клиническая психология). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=209431> (дата обращения: 08.07.2024). – ISBN 5-89353-132-9. – Текст : электронный.

8. 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: 08.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2306-1. – 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	15.10.2021
2	Актуализация с учетом профессионального стандарта «Психолог-консультант» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н)	1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы	24.11.2022
3	Актуализация основных источников и литературы	4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	20.05.2023
4	Актуализация основных источников и литературы	4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	08.07.2024

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. Как консультанту в разговоре нужно относиться к словам: смерть, самоубийство, покончить с собой?

Выберите один ответ:

1. Избегать
2. Заострить внимание
3. Не избегать, но и не усугублять

2. Какая стадия охватывает период с рождения до одного года?

Выберите один ответ:

1. Орально-сенсорная
2. Мышечно-анальная
3. Латентности

3. Какие рекомендации по ведению разговора в конструктивной форме являются верными?

Выберите один или несколько ответов:

1. Повернитесь лицом к собеседнику
2. Жёстко выскажите своё мнение
3. Постройте перспективу действий абонента, исходя из вашего восприятия ситуации
4. Опишите поведение партнера, не прибегая к ярким и хлестким замечаниям: «когда ты приходишь так поздно...»

4. Какие факторы одиночества являются субъективными?

Выберите один или несколько ответов:

1. Отсутствие ровесников
2. Застенчивость
3. Отрыв от прежних связей (переезд)
4. Особый склад личности

5. Какой тип кризиса возникает в результате позитивных изменений: вступление в брак, новые знакомства, экзамен, повышение по службе?

Выберите один ответ:

1. Депривационный кризис
2. Ситуационный кризис
3. Интеграционный кризис

6. Куда можно порекомендовать обратиться абоненту при неизлечимой болезни?

Выберите один или несколько ответов:

1. К психотерапевту в специальные кризисные центры

2. В церковь
3. К народным целителям

7. На каком этапе переживания стресса после насилия чаще всего обращаются на Телефон Доверия?

Выберите один ответ:

1. Состояние шока
2. Фаза отрицания
3. Фаза депрессии
4. Фаза гнева
5. Принятие решения

8. На чем нужно сфокусировать внимание беременной женщины, размышляющей об отказе от ребенка?

Выберите один ответ:

1. На причине отказа
2. На поиске мотиваций к рождению ребенка
3. На оценке эмоционального состояния

9. По каким признакам можно распознать состояние опьянения у абонента?

Выберите один или несколько ответов:

1. Немотивированная агрессия, раздражительность, паника, грубость
2. Благодушное настроение
3. Смазанная, нечеткая речь
4. Непоследовательная, громкая речь

10. При какой форме осложненного горя проявления горя незначительны или полностью отсутствуют, вместо них появляются соматические жалобы, признаки болезни, отмечавшиеся у умершего, с последующим развитием длительной ипохондрии?

Выберите один ответ:

1. Подавленное (маскированное) горе
2. Отставленное горе
3. Отсутствующее горе

Примеры заданий для практической работы

1. Выполните задания:

1. Назовите признаки «феномена выгорания».
2. Составьте план профилактических мер для работника с «синдромом выгорания».

2. Выполните задания:

1. Назовите общие положения краткосрочной психотерапии, которая была разработана Адлером.
2. Какие принципы работы службы телефона доверия вы знаете?

