

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



Учебный план
программы повышения квалификации

«Основы работы консультанта в службе телефона доверия»

№пп	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, 3)
			Лекции	Тестирование	Практические 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
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			

Календарный учебный график

№пп	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, в акад. часах	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