

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Вологодский государственный университет» (ВоГУ)

Межотраслевой региональный центр повышения квалификации и переподготовки кадров (МРЦПК)



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

В.П. Полетаев

2017 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
ПО ОКАЗАНИЮ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
ДЕТЯМ И РОДИТЕЛЯМ»**

ВОЛОГДА

2017

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы.

Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация работы детского телефона доверия по оказанию экстренной психологической помощи детям и родителям» является повышение квалификации действующих руководителей служб Детских телефонов доверия в вопросах организации услуги оказания экстренной психологической помощи по телефону детям и родителям (лицам их заменяющим).

1.2. Планируемые результаты обучения.

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональными компетенциями, определёнными требованиями заказчика.

1.2.1. **знать:**

- международные принципы и стандарты экстренной телефонной помощи;
- современные представления о сущности психологической помощи и целях телефонного психологического консультирования;
- особенности служб Детских телефонов доверия, работающих под единым федеральным номером.
- нормативные правовые основы деятельности службы ДТД;
- требования к организации, процессу оказания услуг и качеству работы службы ДТД;
- принципы взаимодействия телефонов доверия с другими социальными службами;
- методы осуществления просветительской и информационно-рекламной деятельности службы Детского телефона доверия;
- международные правовые и российские нормативные акты о правах ребёнка;
- требования к компетентности телефонных консультантов;
- сущность супервизии и интервизии как средств повышения квалификации;
- принципы и методы мотивации персонала;
- организации методического контроля качества работы службы;
- сущность феномена «сгорания» у телефонных консультантов и методы противодействия ему.

1.2.2. **уметь:**

- осуществлять организацию работы службы ДТД;
- осуществлять отбор кандидатов для службы ДТД;
- производить оценку деятельности консультантов, использовать методы морального и материального стимулирования при работе с консультантами;
- осуществлять просветительскую и информационно-рекламную деятельность службы ДТД.

1.2.3. **владеть понятиями:**

психологическая помощь, психологическое консультирование, психотерапия, клиентоцентрированное интервью, эмпатия, конгруэнтность, обратная связь в общении, помогающие отношения, конструктивная критика, конфронтация, управление конфликтом, мотивация и стимулирование деятельности консультанта службы ДТД.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

На обучение принимаются лица, имеющие высшее образование и являющиеся руководителями служб Детских телефонов доверия.

1.4. Трудоемкость обучения.

Нормативный срок освоения программы – 32 часа.

1.5. Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

2.1. Учебный план.

Наименование разделов, дисциплин, (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Дистанционные занятия, электронное обучение, час.				Текущий контроль (контрольные вопросы), час.	Итоговая аттестация
		Всего	из них				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
Тема 1. Теоретические основы психологической помощи и принципы её оказания	10	10	8	-	-	2	-
Тема 2. Организация работы службы Детского телефона доверия по оказанию психологической помощи и нормативно-правовые основы его деятельности.	14	14	12	-	-	2	-
Тема 3. Основы кадрового менеджмента.	8	8	6	-	-	2	-
Итоговая аттестация							зачет
Итого	32	32	26			6	

2.2 Календарный учебный график.

Наименование разделов	Период обучения (недель)
1. Теоретические основы психологической помощи и принципы её оказания	2
2. Организация работы службы Детского телефона доверия по оказанию психологической помощи и нормативно-правовые основы его деятельности.	2
3. Основы кадрового менеджмента.	1
ИТОГО, недель	5

2.3 Рабочая программа.

№ п/п	Результаты обучения	Семестр, раздел / тема. Виды учебной деятельности. Краткое содержание	Образовательные технологии	Трудоемкость, час	Форма текущего контроля
ТЕМА 1: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И ПРИНЦИПЫ ЕЁ ОКАЗАНИЯ					
1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Международные принципы и стандарты экстренной телефонной помощи – Современные представления о сущности психологической помощи и целях телефонного психологического консультирования 	<p>Лекция 1: Сущность психологической помощи и особенности телефонного консультирования История телефонной психологической помощи за рубежом. Международные принципы и стандарты деятельности детских телефонов доверия; этическая хартия Международной федерации экстренной телефонной помощи – IFOTES. Международное объединение детских телефонов доверия (СНД) принципы, стандарты, практика деятельности. Основные принципы работы и этика телефонной помощи; Работа психолога на телефоне доверия, современные представления о целях консультирования. Особенности службы и контингента ТД. Модель экстренной психологической помощи. Логика телефонной беседы.</p>	система MOODLE	4	контрольные вопросы
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности служб Детских телефонов доверия, работающих под единым федеральным номером. 	<p>Лекция 2: Принципы и стандарты деятельности службы Детских телефонов доверия Экстренная психологическая помощь в системе оказания социальных услуг населению. Повышение эффективности экстренной психологической помощи по телефону. Служба Детских телефонов доверия, работающих под единым федеральным номером.</p>	система MOODLE	6	контрольные вопросы
ТЕМА 2: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные правовые основы деятельности службы ДТД; – требования к организации, процессу оказания услуг и качеству работы службы ДТД; – принципы взаимодействия теле- 	<p>Лекция 3: Нормативно-правовое регулирование деятельности детских телефонов доверия Основные положения правового регулирования оказания экстренной психологической помощи по телефону. Государственные стандарты оказания экстренной психологической помощи по телефону. Регулирование оказания экстренной психологической помощи по телефону на региональном и местном уровне, норма-</p>	система MOODLE	8	контрольные вопросы

фонов доверия с другими социальными службами;	тивные правовые основы деятельности службы ДТД; требования к организации, процессу оказания услуг и качеству работы службы ДТД; международные правовые и российские нормативные акты о правах ребёнка. Примерная документация Службы детского телефона доверия. Рабочее место консультанта.			
Знать: – Методы осуществления просветительской и информационно-рекламной деятельности службы Детского телефона доверия.	Лекция 4: Просветительская и информационно-рекламная деятельность служб ДТД Принципы рекламирования телефонных служб экстренной психологической помощи; информирование детей, подростков и их родителей о деятельности детского телефона доверия.	система MOODLE	6	контрольные вопросы
ТЕМА 3: ОСНОВЫ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА.				
Знать: – требования к компетентности телефонных консультантов.	Лекция 5: Подбор консультантов. Принципы и методы подбора персонала, требования к компетентности телефонных консультантов.	система MOODLE	2	контрольные вопросы
Знать: – Сущность супервизии и интервью как средств повышения квалификации.	Лекция 6: Повышение квалификации консультантов. Обучение консультантов на основе опыта; супервизия и интервью как средства повышения квалификации. Взаимодействие руководителя, супервизора и консультанта. Взаимодействие руководителя, супервизора и консультанта.	система MOODLE	4	контрольные вопросы
Знать: – принципы и методы мотивации персонала; – принципы организации методического контроля качества работы службы ДТД; – сущность феномена «сгорания» у телефонных консультантов и методы противодействия ему.	Лекция 7: Мотивация консультантов. Принципы и методы мотивации персонала, организации методического контроля качества работы службы ДТД; Мотивация труда работников телефона доверия. Феномен «сгорания» у телефонных консультантов.	система MOODLE	2	контрольные вопросы
ИТОГО	Общий объем дисциплины		32	
	Итоговая аттестация			зачет

2.4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и аттестации по итогам освоения дисциплины.

2.4.1. Перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля:

1. Опираясь на изученный материал, опишите сущность психологической помощи, специфику телефонной помощи, в зависимости от модальности, в которой работает телефонный консультант.

2. Опишите специфику деятельности Детских телефонов доверия с учетом изученного материала.

3. Опираясь на изученный материал, опишите принципы, стандарты и нормативные документы, на которые в своей деятельности опираются службы экстренной психологической телефонной помощи в системе оказания социальных услуг населению.

4. Опираясь на изученный материал, перечислите образцы и примеры организационных документов из числа рекомендуемых, которые используются в вашей службе. В случае несовпадения, приведите примеры нормативных документов, установленных в вашей службе ДТД.

5. Приведите примеры просветительской и информационно-рекламной деятельности, осуществляемой в вашей службе телефонной помощи.

6. Опираясь на изученный материал, опишите принципы подбора персонала консультантов, повышения их квалификации и профилактики профессионального выгорания.

7. Мотивация персонала, профилактика профессионального выгорания

2.4.2. Перечень контрольных вопросов для проведения итоговой аттестации по курсу:

1. С учётом изученного материала, дайте характеристику психологической помощи, оказываемой вашей службой ДТД, с учётом специфики деятельности вашей организации.

2. Как Вы планируете использовать полученные знания для совершенствования содержания и организации психологической помощи в вашей организации?

3. С учётом изученного материала, опишите нормативные документы, на которые опирается ваша служба ДТД. Как Вы планируете использовать полученные знания для совершенствования организационных основ деятельности вашей организации?

4. С учётом изученного материала, раскройте, как организованы: отбор консультантов, их повышение квалификации и мероприятия по профилактике профессионального выгорания. Как Вы планируете использовать полученные знания для развития персонала вашей организации?

2.5 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Библиографическое описание.
<p style="text-align: center;"><u>Основная литература</u></p>
<p>1. Детский телефон доверия как механизм раннего выявления детского и семейного неблагополучия, Сборник Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, М 2014</p> <p>2. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 88002000122, Нормативные и методические материалы. т.1. / М.Смысл,2011.</p> <p>3. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2001.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Дополнительная литература</u></p>
<p>1. Основы экстренной психологической помощи: Учебно-методическое пособие / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Дагестанский государственный университет»</p>

станский государственный педагогический университет», 2016. – 80 с

2. Гордиенко Н.И Организация и содержание деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону. Учебно-методическое пособие: информационно-методический бюллетень № 30. / Н.И. Гордиенко., А.В. Василенко., Е.А. Дементьева., Т.С. Сеидова., Е.А. Егорова. – Волгоград: Издательство «ПринТерра», 2006.
3. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие. / Е.С. Романова - М.: МГПУ, 2001.
4. Солошенко Д.В. Экстренная психологическая помощь. Консультирование. / Д.В. Солошенко. Харьков: Торсинг, 2001.
5. Султанова И. В. Экстренная психологическая помощь по «телефону доверия». // Сборник «Наука и образование сегодня», №: 9 (10), Год: 2016. Иваново, издательство: Олимп . Издательство: Олимп (Иваново): Олимп (Иваново)
6. Хэмбли. Г. Телефонная помощь. Руководство для тех, кто желает помогать по телефону. / Г. Хэмбли. Одесса, 1993.
7. Экстренное психологическое консультирование по телефону. Материалы к спецкурсу. / А.М.Усатова ; [Б.м.]

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Детский телефон доверия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya>
2. МГППУ, Детский телефон доверия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.mgppu.ru/projectpages/index/103>
3. Библиотека сайта Российской Ассоциации Телефонной Экстренной Психологической Помощи (РАТЭПП) [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://ratepp.ru/publ/2>

2.6 Материально-техническое обеспечение программы:

№№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация разделов/тем
1.	Сервер дистанционного обучения, система MOODLE	1,2,3
2.	Компьютер (1 шт.)	1,2,3
3	Компьютерный класс, 12 машин, подключенных к информационным ресурсам ВоГУ и Интернет.	1,2,3

2.7 Кадровое обеспечение программы:

- наличие высшего профессионального образования уровня «специалист» или «магистр»,
- наличие не менее 5 летнего стажа работы в службе «Телефон доверия» (Экстренной телефонной психологической помощи»).

3.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Формы аттестации: ответы на контрольные вопросы итоговой аттестации по курсу.

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета
«Зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки.
«Не зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимуму.

Составитель программы:

доцент кафедры психологии и педагогики

Н.Н. Васильев

Директор МРЦПК

Н.С. Григорьев

Начальник службы

дополнительного образования

Н.В. Носова