

**Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования "Институт прикладной психологии в социальной сфере"**

---

117628, Город Москва, Улица Грина, Дом 34, Корпус 1, Помещение V, Офис 13, тел. 8 (800) 600-43-12, 8 (499) 322-07-87

e-mail: [d1@psychology.edu.ru](mailto:d1@psychology.edu.ru), веб-сайт: <https://psy.edu.ru/>

**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ МОДУЛЕЙ В СОСТАВЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**Консультант телефона доверия. Технологии телефонного консультирования и экстренной психологической помощи**

## **Аннотация к рабочей программе модуля «Основы телефонного консультирования»**

**1. Цель освоения модуля:** совершенствование профессиональных компетенций в сфере телефонного консультирования.

### **2. Краткое содержание модуля.**

Тема 1. Историческая справка, технология организации деятельности службы "Телефон доверия". История создания служб "Телефон доверия". Возрастно-психологические аспекты телефонного консультирования. Консультирование детей. Консультирование клиентов подросткового и юношеского возраста. Консультирование взрослых. Консультирование людей пожилого и старческого возраста. Тематика телефонного консультирования в соответствии с возрастом клиента.

Тема 2. Основные принципы и порядок консультирования в формате "Телефон доверия". Проблема построения адекватных (здоровых) ролевых отношений в семье, как основная мишень консультирования по телефону. Технологии телефонного консультирования в ситуации семейного конфликта. Ограничения консультанта (консультирования) в работе с супружеской, семейной, детско-родительской проблематикой.

Тема 3. Практические приемы разговора по "Телефону доверия". Типы проявления насилия (небрежения нуждами). Консультирование жертв сексуального насилия. Консультирование жертв домашнего (семейного) насилия. Приемы дифференциации насильственных действий (помощь звонящему), методы дистантной поддержки пострадавшего (находящегося в опасности), поиск ресурсов и мотивация к действию абонента, подвергнувшегося (подвергающегося) насилию.

## **Аннотация к рабочей программе модуля «Консультирование клиентов по Телефону доверия с различными проблемами»**

**1. Цель освоения модуля:** совершенствование профессиональных компетенций в вопросах консультирования клиентов по Телефону доверия с различными проблемами.

### **2. Краткое содержание модуля.**

Тема 1. Возрастные особенности клиентов Телефона доверия, различия консультирования. Возрастно-психологические аспекты телефонного консультирования. Консультирование детей. Консультирование клиентов подросткового и юношеского возраста. Консультирование взрослых. Консультирование людей пожилого и старческого возраста. Тематика телефонного консультирования в соответствии с возрастом клиента.

Тема 2. Возможности оказания помощи по семейным вопросам. Основные принципы консультирования семьи. Проблема построения адекватных (здоровых) ролевых отношений в семье, как основная мишень консультирования по телефону. Технологии телефонного консультирования в ситуации семейного конфликта. Ограничения консультанта (консультирования) в работе с супружеской, семейной, детско-родительской проблематикой.

Тема 3. Консультирование клиентов, попавших в сложную жизненную ситуацию насилия. Типы проявления насилия (небрежения нуждами). Консультирование жертв сексуального насилия. Консультирование жертв домашнего (семейного) насилия. Приемы дифференциации насильственных действий (помощь звонящему), методы дистантной поддержки пострадавшего (находящегося в опасности), поиск ресурсов и мотивация к действию абонента, подвергшегося (подвергающегося) насилию.

**Аннотация к рабочей программе модуля  
«Работа психолога со специфическими запросами. Супервизия и профилактика  
выгорания»**

**1. Цель освоения модуля:** совершенствование профессиональных компетенций в вопросах работы психолога со специфическими запросами и профилактики выгорания.

**2. Краткое содержание модуля.**

Тема 1. Кризисное и экстренное консультирование по телефону. Кризисное и экстренное консультирование по телефону. Критерии различения кризисного и экстренного консультирования по телефону: общее и различное в оценке, техниках и приемах. Принципы и приемы экстренного и кризисного консультирования. Кризисная интервенция при различных кризисных состояниях (событиях). Психологическая безопасность абонента и консультанта при экстренном и кризисном консультировании.

Тема 2. Технология работы с проблемными звонками. «Проблемные звонки»: молчаливые, розыгрыши, сексуальные домогательства, агрессия. Профессиональная позиция консультанта в случаях «отсутствия запроса»: как найти запрос в «беспроblemном» обращении – приемы и техники. Алгоритм работы с различными типами звонков.

Тема 3. Супервизия как система профессиональной поддержки, форма и способ сопровождения, коррекции и развития психолога-консультанта. Супервизия в телефонном консультировании. Организационные и методические вопросы супервизии. Технологии индивидуальной и групповой супервизии. Интервизия и методики аутосупервизии (self-management) телефонных консультантов.