



## ИНСТИТУТ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ «ИМАТОН»

Учрежден Институтом психологии Российской Академии Наук  
Лицензия №1652 от 30 декабря 2015 г.  
199178, Санкт-Петербург, 10-я линия Васильевского острова, д. 59  
Тел.: (812) 320-71-54, 327-55-84; тел./факс: (812) 320-71-54  
E-mail: ippi@imaton.ru

[www.imaton.ru](http://www.imaton.ru)

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

#### «ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ: СЛУЖБА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»

**Вид образования:** дополнительное профессиональное образование (повышение квалификации).

**Цель:** совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

**Категория слушателей:** специалисты со средним и высшим профессиональным образованием.

**Форма обучения:** очная, дневная.

**В результате обучения** участники усовершенствуют или получают следующие профессиональные и личностные **компетенции:**

- изучат вопросы организации службы «Телефон доверия»;
- получат навыки психологического консультирования по телефону;
- сформируют профессиональную позицию консультанта телефона экстренной психологической помощи.

#### Учебно-тематический план:

Наименование дисциплины	Всего (акад.ч)	В том числе		Форма контроля
		лекции (акад.ч.)	практика (акад.ч.)	
«Телефон доверия: служба экстренной психологической помощи»	40	13	27	Супервизия

#### Календарный учебный график:

объем ОП (кол-во ак.ч.)	период ОД (кол-во учебных дней)	даты начала и окончания ОД	время начала и окончания ОД (чч.мм)	ЕОН (кол-во ак.ч.)	ЕНОН (кол-во ак.ч.)	кол-во выходных дней	срок и форма ИОМ
40	5	дд.мм.гг начала программы – дд.мм.гг окончания программы	<b>1 день</b> 11:00 – 12:30 12:40 – 14:10 обед 14:10 – 14:50 14:50 – 16:20 16:30 – 18:00 <b>Все остальные дни</b> 10:00 – 11:30 11:40 – 13:10 обед 13:10 - 13:50 13:50 – 15:20 15:30 – 17:00	8	40	0	дд.мм.гг, супервизия

ОП – образовательная программа  
ОД – образовательная деятельность  
ЕОН – ежедневная образовательная нагрузка  
ЕНОН – еженедельная образовательная нагрузка  
ИОМ – итоговое оценочное мероприятие

**Учебная программа:**

- История развития и современный опыт психологической помощи по телефону за рубежом и в нашей стране: «Befrienders Internationals» («Международная дружеская помощь»), «Life Line Internationals» («Международные линии жизни»), «IFOTES» («Международная федерация служб телефонной неотложной психологической помощи») и РАТЭПП (Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи).
- Организация службы и ее развитие:
  - этические нормы и принципы работы службы «Телефон доверия»;
  - формы организации служб экстренной психологической помощи, их нормативно-правовая документация (штатное расписание, график работы, кодификатор, учетные карты, карты показателей профессиональной компетенции и др.);
  - квалификационные характеристики специалистов службы «Телефон доверия»;
  - формы обучения и повышения профессионального мастерства телефонных консультантов (балнтовские группы, тьютерские группы, тренинги, семинары и др.). Супервизия.
- Базовые навыки психологического консультирования по телефону:
  - позиция консультанта на телефоне доверия, формирование индивидуального стиля работы;
  - этапы, основные принципы и закономерности психологического консультирования абонента;
  - ошибки телефонного диалога и искусство его завершения;
  - психология регулярных (зависающих) абонентов и алгоритм работы с ними;
  - работа с частными проблемами абонентов телефонной помощи: кризисное состояние, суицидальные обращения, проблемы зависимости, сексуальные проблемы, различные виды насилия, обращения психически больных, розыгрыши и другие по запросу участников группы.

**Формы работы:** мини-лекции, тренинговые упражнения, участие в балнтовской и тьютерской группе.