

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального
образования
**МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ПСИХОЛОГО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**
Факультет повышения квалификации

РЕКОМЕНДОВАНО

Решением ученого совета МГППУ

От _____ протокол № _____

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательного
учреждения
Ректор Московского городского
психолого-педагогического
университета

« ____ » _____ 200 г.

**«Специфика и техники детского телефонного
консультирования»
(Программа повышения квалификации)**

Авторы и составители программы:

А.Ю. Коджаспиров
рук. Службы «Детский телефон доверия» ЦЭПП
МГППУ, кандидат психологических наук, доцент,
О.В.Иванцов
супервизор Службы «Детский телефон доверия» ЦЭПП,
МГППУ,
Е.В. Орлова
Методист ЦЭПП МГППУ,
А.В. Ермолаева
Заместитель руководителя ДТД,
ЦЭПП, МГППУ

Москва 2009

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час.)		
			В том числе		
			Лекции	Семинары	Практические занятия
Раздел 1. Психологические особенности воспитания и обучения детей разного возраста					
1.1.	Особенности развития психики детей разного возраста	8	6	2	
1.2.	Психологические особенности воспитания и обучения детей разного возраста	6	4	2	
1.3.	Причины и последствия педагогической запущенности	6	4	2	
Раздел 2. Психологические особенности работы с абонентом на детском телефоне доверия					
2.1.	Типичная проблематика обращений на ДТД	4	2	2	
2.2.	Особенности консультативной работы с детьми.	6	2	2	2
2.3.	Особенности консультативной работы с родителями	4		2	2
2.4.	Особенности консультативной работы с педагогами	2		2	
2.5.	Особенности консультативной работы с постоянными абонентами	2		2	
2.6.	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами на телефоне доверия	2		2	
2.7.	Особенности консультативной работы с молчащими абонентами	2		2	

2.8.	Ведение документации психологом консультантом ДТД	2	2		
Раздел 3. Техники и навыки работы психолога консультанта на ДТД					
3.1.	Техника работы с запросом абонента	6		2	4
3.2.	Супервизия сложных случаев в процессе телефонного консультирования	6			6
3.3.	Тренинг «Базовые техники работы на телефоне доверия»	16			16
	ИТОГО:	72	24	22	26

2.Содержание и последовательное изложение учебного курса

Раздел 1. Психологические особенности воспитания и обучения детей разного возраста

Тема 1.1 Особенности развития психики детей разного возраста

Источники и движущие силы психического развития. Неравномерность и необратимость процесса психического развития, их проявления. Стабилизация психологических характеристик.

Проблема периодизации детских возрастов. Основания выделения периодов и эпох детства. Различные типы периодизаций. Закономерности, прослеживаемые в последовательности периодов детства во взаимосвязи с детским телефонным консультированием.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Опишите своеобразие возрастных кризисов в процессе онтогенеза?
2. В чем заключаются закономерности и тенденции развития психики ребенка?
3. Опишите разницу в консультировании детей разного возраста?

Тема 1.2. Психологические особенности воспитания и обучения детей на разных этапах онтогенеза

Психологические особенности воспитания и обучения детей раннего и дошкольного возраста. Особенности педагогического взаимодействия со школьниками. Соотношение обучения и воспитания в разном возрасте.

Становление личности ребенка. Основные виды деятельности детей дошкольного и школьного возраста, в которых происходит становление личности. Последовательность в развитии черт характера при переходе от одного вида общения и деятельности к другим. Основные рекомендации по развитию личности детей в индивидуальной предметной деятельности и в учении. Рекомендации по укреплению характера ребенка в совместной деятельности и общении с людьми.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Опишите соотношение методов воспитания и обучения в дошкольном и школьном возрасте?
2. Каково влияние различных видов деятельности на развитие психики ребенка в дошкольном и школьном возрасте?
3. Опишите влияние методов поощрения и наказания на развитие психики ребенка?

Тема 1.3. Причины и последствия педагогической запущенности.

Представление о педагогической запущенности ребенка в области воспитания. Педагогическая запущенность, как психологический феномен. Причины возникновения, особенности проявления на разных возрастных этапах, последствия педагогических ошибок в воспитании детей, методы коррекции педагогической запущенности. Работа с педагогически запущенным ребенком средствами телефонного консультирования.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Каково влияние феномена педагогической запущенности на развитие личности ребенка?
2. Опишите типичные ошибки воспитательных воздействий родителей, приводящие к возникновению феномена педагогической запущенности?
3. Проанализируйте запрос абонента связанный с неумением управлять поведением ребенка дошкольного возраста?

Раздел 2. Психологические особенности работы с абонентом на ДТД

Тема 2. 1. Типичная проблематика обращений в службу «Детский телефон доверия» (4 часа)

Инициаторы обращения (дети, родители, педагоги). Семейная проблематика. Отношения со сверстниками. Учебные трудности. Проблемы взаимоотношения полов. Трудности в установлении знакомства. Проблемы социальной адаптации. Проблемы принятия себя. Проблемы здоровья. Звонки-розыгрыши. Молчащие звонки. Кризисные звонки.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Перечислите основную проблематику обращений.
2. Проанализируйте типичные запросы: детей , родителей, педагогов

Тема 2.2. Особенности консультативной работы с детьми

Общие приемы активного слушания (техники, которые консультант может использовать всегда и с любым абонентом).

Этапы: Введение в диалог. Исследование чувств и проблем. Исследование решений и альтернатив. Завершение диалога.

Техники, наиболее часто используемые в телефонном консультировании. «Кто я?», Структурирование ситуации, Операционализация поведения, «Должен – хочу», «Выигрыш – проигрыш», Построение идеальных отношений, Коллаж из

достоинств. Если бы я не был.... Самое хорошее и плохое. Статистика. Карта конфликта. Контракт с самими собой.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Какие техники наиболее часто применяются в телефонном консультировании?
2. Перечислите этапы телефонного консультирования с ребенком?
3. Проанализируйте консультативный случай работы психолога с ребенком

Тема 2.3.. Особенности консультативной работы с родителями

Инициатор обращения (родители). Семейная проблематика. Трудности воспитания. Проблемы семейных взаимоотношений и воспитания.

Этапы: 1. Основы семейного консультирования. 2. Техники консультирования родителей на ДТД. 3. Практический тренинг: Моделирование ситуации «Я-консультант», «Я - родитель».

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Особенности консультативной работы с родителями, специфика и особенности?
2. Назовите формы психологического консультирования, типичные причины обращения родителей по ДТД.
3. Межличностные семейные отношения характеристика, виды?
4. Проанализируйте случай консультации родителей по ДТД из личного опыта работы.

Тема 2.4. Особенности консультативной работы с педагогами

Консультирование педагогов по вопросам разработки и реализации психологически адекватных программ обучения и воспитания. Консультирование педагогов по поводу проблем обучения, поведения и межличностного взаимодействия конкретных учащихся. Консультирование в ситуациях разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов в различных системах отношений: учитель – учитель, учитель – ученик, учитель – родители и др.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. В чем заключается специфика консультативной работы с педагогами?
2. Воспитательная деятельность педагога в учебное и внеучебное время?
3. Типичные конфликты в системе учитель-ученик, причины, особенности разрешения?

Тема 2.5. Особенности консультативной работы с постоянными абонентами
Понятие «постоянный абонент». Группы постоянных абонентов (кризисные абоненты, проблемные абоненты, абоненты, находящиеся в состоянии хронической социально-психологической дезадаптации и эмоционального напряжения). Психологические особенности групп. Рекомендации по работе с постоянными абонентами.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Раскройте понятие «Постоянный абонент» и опишите психологические причины зависания абонента на телефоне доверия?
2. В чем заключается специфика работы психолога с постоянными абонентами на ТД?
3. Проанализируйте направления и эффективность работы с постоянными абонентами на ДТД?

Тема 2.6. Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами на телефоне доверия

Теоретический блок занятия: Типология суицидального поведения. Факторы суицидального риска в подростковом возрасте. Мифы о суицидальном поведении. Консультирование детей и подростков с суицидальным поведением.

Практический блок занятия: Чтение и обсуждение стенограммы разговора с суицидальным абонентом. Исследование отношений к суицидальным предметам. Практическая работа с различными типами суицидальных абонентов.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Просмотреть статистику суицидальных попыток и суицидов по Москве за 2007-2008 год, сделать выборы по проблемам.
2. В чем социальный контекст суицида? Кто совершает попытки чаще? Есть ли различия в мотивах суицида у мужчин и женщин?
3. Каковы наиболее распространенные причины самоубийств среди школьников, студентов?
4. Что еще можно сделать для принявшего решение о самоубийстве, кроме разговора с ним, подбадривания, совета отправиться к специалисту на консультацию?

Тема 2.7. Особенности консультативной работы с молчащими абонентами
Специфика построения консультативного контакта с «молчащим» абонентом. Невербальные стимулы исходящие от «молчащего» абонента. Принципы взаимодействия консультанта с «молчащим» абонентом. Повторные «молчащие» звонки. Этапы: 1. Психологические причины и принципы, скрывающиеся за «молчащими» абонентами. 2. Молчание в диалоге (возможности вывести молчащего абонента на диалог). 3. Консультативная работа и эмоциональные

проблемы (депрессия, страх, тревога). 4. Практический тренинг: моделирование ситуации- «Молчания абонента».

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Какие психологические причины могут скрываться за молчанием абонента при консультировании?
2. Список фраз употребляемых психологом при «молчащем» обращении на ДТД.

Тема 2.8. Ведение документации специалистом службы «Детский телефон доверия»

Правила ведения документации специалистами и внутреннего распорядка службы. Журнал записи звонков. Анкета постоянного абонента. Электронная база данных. Методическая документация.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Перечислите документацию службы ДТД?
2. Какие требования предъявляются к заполнению документации службы ДТД?
3. Правила заполнения журнала консультаций ДТД?

Раздел 3. Техники и навыки работы психолога консультанта на ДТД

Тема 3.1. Техника работы с запросом абонента

Основные элементы, отношения и связи в структуре психотерапевтической ситуации: жалоба, запрос, проблема. Методы проработки проблемы; анализ восприятия клиентом проблемы и самого себя; терапевтический альянс; методы проработки отношений с клиентом; искажения структуры терапевтической ситуации и методы достижения равновесия. Технологии формирования и поддержания ситуации профессиональной психологической помощи, профессионального диалога с клиентом (в отличие от непрофессионального, «житейского» разговора), научить профессионально слушать и говорить с клиентом, вступать в профессиональный контакт, а не житейский «разговор по душам». Деятельность на полюсе терапевта — со-переживание, которое понимается как поддержка работы переживания клиента.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Каким образом на основе анализа жалобы, проблемы и самодиагноза абонента сформулировать запрос и рабочую гипотезу?
2. Перечислите технологии профессионального диалога с абонентом?
3. Проанализируйте ситуацию консультативной работы с абонентом и сформулируйте рабочую гипотезу и направления психологической помощи.

4. Самостоятельно отберите и проанализируйте три запроса абонента ДТД.

Тема 3.2. Знакомство с функционированием служб «Телефон доверия»
Экскурсия в службы «Телефон доверия». Тематика и направление работы службы. Кадровый состав. Режим работы. Документация.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Конспект по теме: «Тематика и направление работы службы. Кадровый состав. Режим работы. Документация».

Тема 3.3. Базовые техники работы психолога на телефоне доверия
Тренинг для специалистов ДТД.

Базовые техники работы на телефоне доверия.

Цель тренинга: развитие навыков телефонного консультирования.

Структура:

2 дня по 8 часов.

Цель первого дня: Овладение и отработка базовых навыков ТК

Содержание первого дня.

Отработка видов слушания.

Цель овладение навыками слушания (эмпатического, активного, техники парафраз)

Упражнение «Три зоны осознания».

Цель: научиться отделять свою эмоциональную сферу от чувств и фантазий клиента.

Упражнение «Кораблекрушение»

Цель: осознание действия механизмов рационализации.

Отработка схем анализа информации при ТК

Цель: наработка схем консультирования способствующих оптимизации процесса ТК.

Блок эмоционального самоконтроля: работа с телом, с чувствами, с осознанием эмоций.

Цель: проработка собственных эмоций (страха, агрессии, печали).

Цель второго дня: Отработка конкретных действий в типичных и кризисных ситуациях консультирования.

Содержание второго дня.

Упражнение «стена».

Цель: повышение готовности работы с суицидом.

Упражнение «слепой и поводырь».

Цель: проработка темы контроля.

Упражнение «хоспис».

Цель: отработка навыков сбора информации, в эмоционально напряженной ситуации.

Моделированные звонки.

Цель: интеграция и закрепление полученных навыков.

Практикум: автобиографическое сочинение.

3. Перечень вопросов к зачету

1. Строение психики человека, отношение между психическим и личностным.
2. Этапы развития личности в зарубежной и отечественной психологии, сходство и различие взглядов на возрастную периодизацию развития личности.
3. Основные этапы развития самосознания в онтогенезе. Компоненты самосознания и их явления, психологическая диагностика.
4. Сравнительный анализ возрастных особенностей в потребностно - мотивационной и эмоциональной сферах личности ребенка.
5. Личность как объект и субъект воспитания.
6. Психология воспитания. взаимосвязь обучения, воспитания и развития. Основные психологические проблемы современной школы и пути их возможного решения.
7. Учет возрастных и индивидуально – психологических особенностей ребенка в учебно – воспитательной и коррекционной работе.
8. Семья в системе социализации и воспитания личности
9. Сущность процесса обучения, его противоречия
10. Особенности научения детей разного возраста.
11. Психология педагогической деятельности, функции, задачи и требования к педагогической деятельности.
12. Воспитание в дошкольном и в школьном возрасте. Становление характера ребенка.
13. Основные этапы психологического консультирования семьи. Динамика и модели развития конфликтов.
14. Классификация семейных конфликтов и способы их предупреждения.
15. Детско-родительский конфликты в условиях различных типов воспитания.
16. Общие стратегии телефонного консультирования.
17. Принципы проведения первичной консультации.
18. Техники терапевтического вмешательства.
19. Вербальные средства психотерапевтической работы.
20. Техники и направления работы с детьми на телефоне доверия.
21. Специфика психологической помощи родителям средствами телефонного консультирования.
22. Психологические методы телефонного консультирования педагогов.
23. Техники и методы работы психолога на телефоне доверия с суицидальными абонентами.
24. «Постоянный абонент» особенности и техники телефонного консультирования с ним.
25. Методическая работа психолога в службе «Детский телефон доверия».

4. Формы итогового контроля

4.1. Зачет проводится в форме устного собеседования, (слушателям предлагается один вопрос - теоретический, один - анализ консультативного случая).

«Зачет» слушатель получает, если:

- 1) ответ достаточно полон по содержанию (1-2 уточняющих вопроса позволяют получить основную информацию)
- 2) допускаются малосущественные фактические ошибки и неточности в ответе, но они исправляются студентом самостоятельно или в ходе ответа на дополнительные вопросы
- 3) иногда незначительно нарушается логика рассуждений и доказательств, но она восстанавливается студентом в ходе рассуждений или ответов на дополнительные вопросы.