

Коджаспиров А.Ю. – к. пс. н., доцент факультета Экстремальной психологии, заведующий сектором дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета

Ермолаева А.В. – магистр психологии, заместитель руководителя сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета; преподаватель кафедры Научных основ экстремальной психологии МГППУ.

Иванцов О.В. – психолог сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета

Геронимус И.А. – психолог сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета

Михайлов А.Н. – психолог сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета

**А.Ю. КОДЖАСПИРОВ, А.В. ЕРМОЛАЕВА,
О.В. ИВАНЦОВ, И.А. ГЕРОНИМУС**



**МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ЭКСТРЕННУЮ
ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ СРЕДСТВАМИ
ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
И КОНСУЛЬТАНТОВ
ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ**

Авторский коллектив: А.Ю. Коджаспиров (гл. 1, 2, 3), А.В. Ермолаева (§3.2, 3.3), О.В. Иванцов (§2.1, 2.2), И.А. Геронимус (§2.4), А. Н. Михайлов (приложения).

Ответственный редактор: Г.М. Коджаспирова

Редактор: О.В. Вихристюк, руководитель Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета

Рецензент: А. А. Чекалина к.п.с.н., доцент Московского городского педагогического университета

Аннотация:

Предлагаемое пособие отражает взгляд авторов на проблему повышения эффективности деятельности специалистов Телефона доверия. В пособии проанализированы различные подходы к выделению профессионально важных качеств психолога-консультанта, необходимых для продуктивной деятельности специалиста в области телефонного консультирования. Представлена динамическая модель эффективного консультанта, рассмотрены особенности отбора и обучения начинающих консультантов. В третьей главе даны методические рекомендации для администрации Телефона доверия, направленные на определение эффективности работающих специалистов.

Книга предназначена руководителям и специалистам, работающим в сфере телефонного консультирования, а также психологам, консультирующим детей и подростков.

Содержание

Пояснительная записка.....

Глава 1. Теоретическое обоснование модели профессиональной деятельности специалиста телефонного консультирования

1.1. Особенности профессиональной деятельности психолога-консультанта Телефона доверия.....

1.2. Критерии эффективности профессиональной деятельности специалиста телефонного консультирования и их комплексная оценка.....

1.3. Многофакторная модель деятельности психологов-консультантов службы Телефона доверия.....

Глава 2. Организация деятельности службы Телефона доверия

2.1. Отбор и подготовка специалистов для работы в службе Телефона доверия.....

2.2. Технологии работы телефонного консультанта.....

2.3. Профессиональная этика психолога-консультанта.....

2.4. Диагностика уровня профессиональных знаний и навыков сотрудников Телефонов доверия.....

Глава 3. Методические рекомендации организаторам телефонного консультирования

3.1. Аттестация как комплексный метод оценки профессиональной пригодности психолога-консультанта к работе на Телефоне доверия.....

3.2. Методы оценки психологов-консультантов.....

3.3. Повышение эффективности деятельности психологов-консультантов, работающих на Телефоне доверия.....

Список литературы.....

Приложения.....

Приложение №1 Психологические опросники для профессионального отбора консультантов.....

Приложение №2 Классификация и кодирование обращений абонентов на Телефон доверия.....

Приложение №3 Положение об экспертной группе по оценке эффективности работы сотрудников сектора «Детский телефон доверия».....

Приложение №4 Факторы рейтинговой оценки консультантов.....

Приложение №5 Этический кодекс психолога.....

Приложение №6 законодательные документы регламентирующие
деятельность психолога-консультанта.....