

Номинация 1. «Психологическое благополучие»: программы Недели психологии, ориентированные на решение актуальных проблем целевых групп

Программа «Основы телефонного консультирования оператора горячей линии»

Члены авторского коллектива:

Ванакова Юлия Юрьевна, директор Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Алиева Дарья Петровна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Астахова Ульяна Алексеевна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Боколяр Юлия Александровна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Бочарова Любовь Алексеевна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Густова Юлия Эдуардовна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Кремповская Елизавета Сергеевна, педагог-психолог Службы психолого-педагогической помощи студентам, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет»;

Структурные компоненты программы:

1. Обоснование практической актуальности.

Программа повышения квалификации «Основы телефонного консультирования оператора горячей линии» обладает значительной практической актуальностью в контексте реализации Недели психологии в образовательных организациях высшего образования. В условиях современного образовательного процесса, характеризующегося многообразием и сложностью психоэмоциональных вызовов, с которыми сталкиваются студенты, необходимость в квалифицированной психологической поддержке становится особенно острой. Программа направлена на подготовку специалистов, способных эффективно работать на горячих линиях, что является критически важным для обеспечения доступности экстренной психологической поддержки.

С учетом разнообразия целевой аудитории, включая студентов с ограниченными возможностями здоровья, участников СВО и их семьи, а также студентов в трудной жизненной ситуации, необходимо обеспечить высокий уровень подготовки специалистов, работающих на горячих линиях. Программа позволит специалистам смежных профессий (например, социальным работникам, педагогам) освоить навыки телефонного консультирования, что расширит возможности оказания помощи и сделает ее более доступной.

Программа направлена на стимулирование образовательных учреждений к созданию горячих линий в случаях их отсутствия. Создание таких линий обеспечит быструю и доступную помощь, что критически важно в кризисных ситуациях. Подобная инициатива поможет в развитии поддерживающей среды в образовательной организации высшего образования.

2. Описание участников программы (контингент, его специфическая характеристика).

В структуре целевой аудитории выделяются следующие профессиональные группы:

Действующие специалисты линий психологической поддержки. Данную категорию составляют сотрудники, чья профессиональная деятельность напрямую связана с оказанием психолого-педагогической помощи обучающимся: психологи, педагоги-психологи, социальные педагоги и специалисты по социальной работе. Ввиду высокой интенсивности и сложности психоэмоциональных вызовов, с которыми сталкивается данная аудитория, программа направлена на систематизацию их знаний и формирование устойчивых навыков проведения эффективного телефонного консультирования.

Обучающиеся и выпускники профильных направлений подготовки. К данной категории относятся студенты старших курсов и выпускники факультетов психологии, социальной работы и смежных специальностей. Их участие в программе является стратегической инвестицией в систему поддержки студентов, поскольку позволяет не только пройти профессиональную социализацию, но и сформировать кадровый резерв, способный оперативно откликаться на кризисные запросы. Приобретение прикладных знаний и

практических навыков в области телефонного консультирования напрямую повышает возможности получения помощи для студентов, оказавшихся в сложной ситуации, гарантируя, что ни один обучающийся, нуждающийся в поддержке, не останется без квалифицированного и своевременного внимания.

3. Описание цели и задач программы.

Цель реализации программы – совершенствование ранее приобретенных компетенций сотрудников-операторов горячих линий, с целью решения профессиональных задач в рамках имеющейся квалификации.

Задачи программы:

Обучающие:

- освоить теоретические основы кризисной психологии, типологии кризисных состояний и алгоритмов оказания психологической помощи по телефону;
- сформировать практические навыки ведения телефонной консультации: установление контакта, активное слушание, прояснение запроса и предоставление информации;
- овладеть базовыми техниками телефонного консультирования для работы с абонентами в остром стрессовом состоянии.

Развивающие:

- развить навыки быстрого анализа поступающей информации и критического мышления для адекватной оценки состояния абонента и выбора стратегии помощи;
- развить коммуникативную компетентность и вербальную гибкость для эффективного взаимодействия с абонентами, имеющими разный уровень образования, эмоциональное состояние и культурный фон;
- развить эмоциональный интеллект и способность к аффективной регуляции для управления собственными реакциями в процессе работы с травматическими историями;
- развить навыки профессиональной рефлексии и самоанализа с целью профилактики эмоционального выгорания и повышения эффективности консультативной практики.

Воспитательные:

- воспитать ценностное отношение к личности абонента, эмпатию, безоценочность и уважение, независимо от характера его запроса и жизненной ситуации;
- сформировать устойчивую профессиональную мотивацию, основанную на понимании высокой социальной значимости и ответственности работы на горячей линии;
- воспитать стрессоустойчивость, самообладание и способность сохранять профессиональную позицию в условиях высокого эмоционального напряжения.

4. Научные, методологические и методические основания программы.

Программа опирается на современные научные подходы и практики, подтвержденные эффективностью в оказании экстренной психологической помощи, профилактике и коррекции кризисных состояний, а также в повышении доступности и гуманизации системы поддержки студентов в образовательной среде.

Методологическую основу программы составляют:

- системный подход (методологические основы заложены в трудах Б. Ф. Ломова), рассматривающий проблему абонента в целостном биопсихосоциальном контексте и обеспечивающий комплексный анализ ситуации;

- экзистенциально-гуманистическая парадигма (К. Роджерс), центрирующая помощь на уникальности личности абонента, его свободе и поиске смысла в кризисной ситуации.

- деятельностный подход (разработан в отечественной психологии Л. С. Выготским, А. Н. Леонтьевым, С. Л. Рубинштейном), акцентирующий внимание на активном взаимодействии как основном инструменте оказания помощи.

- соблюдение этических норм и принципов профессиональной деятельности, что является безусловным основанием для построения доверительного контакта и регламентируется, в том числе, международными стандартами.

Научную основу программы составляют положения:

- социальной и эмоциональной компетентности личности (Д. Гоулман);
- гуманистическая психология (К. Роджерс), формирующая принципы безусловного принятия и создания доверительных отношений;

- роли эмпатии и саморефлексии в межличностных отношениях (К. Роджерс, И.В. Дубровина, Л.И. Божович);

- кризисная психология (А. Н. Моховиков), предоставляющая модели для работы с острыми состояниями и суицидальными рисками.

Методическое обеспечение программы включает в себя практические упражнения; элементы тренинга; практикум с использованием аудиозаписей реальных (или смоделированных) консультационных диалогов для отработки навыков и получения обратной связи от преподавателя и группы; алгоритмы и протоколы действий для работы со специфическими запросами.

5. Сроки и этапы реализации программы (период времени и количество акад. часов).

Программа реализуется в течение двух недель (14 дней) и рассчитана на 36 академических часов. Обучение проводится в очной форме.

6. Ожидаемые результаты реализации программы.

Знать:

- основы оказания экстренной психологической помощи;
- алгоритмы действий в экстренных ситуациях;
- принципы активного слушания и эмпатического взаимодействия;
- различные методы саморегуляции в условиях кризиса.

Уметь:

- осуществлять профессиональную деятельность, направленную на восстановление психического, соматического и социального благополучия абонента;

- оказывать дистанционную консультативную деятельность;

- использовать техники саморегуляции с целью профилактики профессионального выгорания.

Владеть:

- навыками быстрого анализа запросов и предоставления информации, соответствующей потребностям абонента;

- навыками работы с разнообразными запросами абонентов;

- навыками адаптивного реагирования на меняющиеся обстоятельства в коммуникации;

- навыками работы в стрессовых условиях с сохранением высоких стандартов обслуживания абонентов.

7. Критерии оценки планируемых результатов.

Оценка планируемых результатов освоения программы носит комплексный характер и осуществляется на всех этапах обучения. Контроль знаний и сформированности компетенций реализуется через систему промежуточной и итоговой аттестации. Структура программы, состоящая из двух содержательных модулей, предполагает проведение зачетного тестирования по завершении каждого из них, что позволяет оценить уровень усвоения теоретического материала и базовых практических навыков. Финальным этапом контроля является итоговая аттестация по завершении всей программы обучения, которая проводится в форме комплексного тестирования для оценки степени готовности слушателя к самостоятельной профессиональной деятельности в качестве оператора на горячей линии.

8. Тематический план программы (в форме таблицы).

Срок освоения программы: 36 часов.

Форма обучения: очная.

Порядок обучения: одновременно и непрерывно.

Программа повышения квалификации реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				Самостоя тельная работа	Форма контроля
			Виды учебных занятий и учебных работ					
			Лекц ии	Практич еские (семинар ские)	Лаборат орные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ*		

				занятия* *				
1	Модуль «Формирование навыков дистанционного взаимодействия с абонентами»	17	9	3	0	0	5	Промежуто чная аттестация (зачет)
2	Модуль «Саморегуляция в условиях кризиса и профилактика стрессовых состояний в профессионально й среде»	17	9	3	0	0	5	Промежуто чная аттестация (зачет)
Итоговая аттестация		2						Экзамен
Итого:		36						

9. Содержание программы.

Рабочая программа модуля

«Формирование навыков дистанционного взаимодействия с абонентами»

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе				
			Виды учебных занятий и учебных работ				Самост ятельн ая работа
			Лекци и	Практически е (семинарски е) занятия	Лаборато рные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Тема 1. Принципы эффективного дистанционного взаимодействия: основы и ключевые техники	5	3	1	0	0	1
2	Тема 2. Роль активного слушания в дистанционном консультировании, стратегии управления голосом	6	3	1	0	0	2

3	Тема 3. Основы оказания экстренной психологической помощи: изменённое состояние сознания, ОСР, суицидальные мысли, намерения, действия и алгоритмы работы оператора	6	3	1	0	0	2
---	---	---	---	---	---	---	---

**Рабочая программа модуля
«Саморегуляция в условиях кризиса и профилактика стрессовых состояний в профессиональной среде»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе				
			Виды учебных занятий и учебных работ				Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Тема 1. Стресс: этиология, факторы и физиологические механизмы	5	3	1	0	0	1
2	Тема 2. Работа в условиях кризиса: техники конструктивного разрешения конфликтных ситуаций и эмоциональная устойчивость оператора	6	3	1	0	0	2
3	Тема 3. Профилактика профессионального выгорания оператора	6	3	1	0	0	2

10. Ресурсы, необходимые для эффективной реализации программы.

- Реализация программы повышения квалификации осуществляется специалистами, имеющими практический опыт работы на горячей линии, медицинскими и социальными работниками, а также педагогами-психологами;
- Для проведения лекционных занятий требуется аудитория, оборудованная настенным экраном (переносным экраном), проектором, ноутбуком и аудиосистемой;

- Для проведения практик требуется компьютерный класс с программным обеспечением для проведения занятий;
- Для проведения итоговой аттестации требуется компьютерный класс с программным обеспечением для проведения тестирования.

11. Соблюдение правил заимствования.

Программа разработана на основе авторских материалов, стандартизированных методик, тренинговых упражнений и научных исследований, с соблюдением всех правил цитирования и заимствования.

12. Сведения о практической апробации программы (при наличии).

Программа реализована с 26 июня 2025 г. по 21 июля 2025 г. среди операторов новой горячей линии созданной на базе Тульского государственного университета.

13. Список литературы.

1. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт: учеб. пособие. М.: Академия, 2000. 240 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. 464 с.
3. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд. М.: Смысл, 2000. 109 с.
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001. 494 с.
5. Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования: хрестоматия. М.: Смысл, 2001. 397 с.