

СОГЛАСОВАНО

Комитет по молодежной политике  
Администрации города  
Екатеринбурга



Председатель  
Ю.С. Касимова

СОГЛАСОВАНО

МБУ «Форпост»



Директор  
Ю.Ю. Дерягина

УТВЕРЖДАЮ:

ФГБОУ ВО «Уральский  
государственный  
педагогический  
университет»



Ректор  
С.А. Минорова

18.02.2020

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации и проведении

Всероссийского конкурса профессионального мастерства  
«Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020»

### 1. Общие положения

1. Настоящее Положение об организации и проведении Всероссийского конкурса профессионального мастерства «Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020» (далее – конкурс) устанавливает цель конкурса, условия, регламентирующие порядок проведения конкурса.

2. Учредителями конкурса являются федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный педагогический университет», Комитет по молодежной политике Администрации г. Екатеринбурга, организатором конкурса является МБУ «Центр социально-психологической помощи детям и молодежи «Форпост».

3. Цель проведения конкурса – повышение социального статуса и престижа труда психолога – консультанта Телефона Доверия, создание условий для самореализации и раскрытия творческого потенциала психологов-консультантов, распространение передового профессионального опыта лучших психологов-консультантов Телефона Доверия и инновационных технологий в организации психологической помощи, развитие службы практической психологии, выявление выдающихся психологов-консультантов Телефона Доверия, их поддержка и поощрение.

### 2. Организация проведения конкурса

1. Для организации и проведения конкурса создается организационный комитет, состав которого утверждается Учредителями конкурса.

2. В состав организационного комитета входят: председатель, сопредседатель, ответственный секретарь, члены организационного комитета.

3. Организационный комитет формируется из профессорско-преподавательского состава Института психологии Уральского государственного педагогического университета, Комитета по молодежной политике Администрации города Екатеринбурга.

4. К полномочиям организационного комитета относятся обеспечение приема документов и регистрация участников конкурса, формирование состава участников конкурса, организация работы членов жюри по экспертизе конкурсных документов и оцениванию конкурсных мероприятий, проведение конкурсных мероприятий, определение победителя конкурса.

### 3. Участники конкурса

1. Принять участие в конкурсе могут психологи-консультанты Телефона Доверия, соответствующие следующим критериям:

- Замещение по основному месту работы должности «Психолог-консультант Телефона Доверия» (к участию в конкурсе не допускаются представители иных категорий работников);

- Наличие высшего базового психологического (психолого-педагогического) образования;

- Наличие (на момент представления заявки) непрерывного стажа работы в должности психолога-консультанта Телефона Доверия не менее 1,5 лет.

2. Выдвижение на участие в конкурсе проводится организацией, в которой работает психолог-консультант Телефона Доверия.

3. Выдвижение кандидатов для участия в конкурсе оформляется представлением на участие в конкурсе (приложение № 1) (далее – представление).

4. Участие в конкурсе является добровольным.

### 4. Порядок проведения конкурса

1. Прием документов и регистрация участников конкурса осуществляется организационным комитетом конкурса с 10 марта по 3 апреля 2020 года (включительно) по электронному адресу: [PPSO2019@mail.ru](mailto:PPSO2019@mail.ru)

2. Документы, поступившие на конкурс позже указанного срока, не принимаются и не рассматриваются.

3. Основанием для регистрации участника конкурса является представление следующих документов:

1) Представление;

2) Анкета участника конкурса (приложение № 2);

3) Фото участника;

4) Согласие на обработку персональных данных и размещение сведений в сети «Интернет» (приложение № 3).

5) Выполненные конкурсные задания:

- «Аналитическая записка о результатах профессиональной деятельности» участника конкурса за последние 1,5 года (объем не более 30 000 компьютерных знаков – до 15 страниц формата «А4»);

- «Эссе на тему: «Я психолог-консультант Телефона Доверия, и это значит...» (объем – до 6 страниц формата «А4»), раскрывающее мнение участника о развитии Телефона Доверия, ценностях и смыслах данной организации, ее философии и миссии, о перспективах структуры, о своих профессиональных целях и личных задачах в развитии, связанных с Телефоном Доверия;

- «Кейсы», позволяющие оценить методическую подготовку участников, умения обобщить и предъявить свой профессиональный опыт, профессиональную компетентность в процессе решения профессиональных задач (приложение № 4).

4. Конкурс проводится заочно в течение 15 календарных дней со дня окончания приема документов.

5. Документы и материалы, представленные участниками конкурса в конкурсную комиссию, оцениваются в соответствии со следующими критериями:

1) «Аналитическая записка»:

– результативность и практическая значимость (максимальное количество баллов – 3);

– научная корректность и методическая грамотность (максимальное количество баллов – 3);

– оригинальность и творческий подход (максимальное количество баллов – 3);

– коммуникативная культура (максимальное количество баллов – 3);

– информационная и языковая грамотность (максимальное количество баллов – 3);

– опыт применения инновационных методов в работе (максимальное количество баллов – 3);

– уникальность использования содержательных и технологических методик участника (максимальное количество баллов – 3);

– наличие публикаций, отражающих опыт профессиональной деятельности (максимальное количество баллов – 3);

– способность к рефлексии (максимальное количество баллов – 3);

– логичность и последовательность изложения материала в документах, представленных участником (максимальное количество баллов – 3).

*Максимальное количество баллов – 30.*

2) Эссе «Я психолог-консультант Телефона Доверия, и это значит...»:

– языковая грамотность текста (речевая, грамматическая, орфографическая и пунктуационная) (максимальное количество баллов – 3);

– обоснование актуальности (максимальное количество баллов – 3);

– наличие ценностных ориентиров (максимальное количество баллов – 3);

– аргументированность позиции (максимальное количество баллов – 3);

– умение формулировать проблемы и видеть пути их решения (максимальное количество баллов – 3);

– способность к рефлексии (максимальное количество баллов – 3);

– оригинальность изложения (максимальное количество баллов – 2).

*Максимальное количество баллов – 20.*

3) Кейс №1:

– целесообразность решения задачи предложенным конкурсантами методом (максимальное количество баллов – 10);

– метапредметность и универсальность подходов (максимальное количество баллов – 5);

– рефлексивная культура (максимальное количество баллов – 5);

– информационная и языковая культура (максимальное количество баллов – 5);

– ценностные ориентиры оказания информационной помощи и психологической поддержки (максимальное количество баллов – 5);

– результативность профессиональной деятельности (максимальное количество баллов – 10);

– соблюдение этических норм профессиональной деятельности (максимальное количество баллов – 5);

– психологическая гибкость (максимальное количество баллов – 5).

*Максимальное количество баллов – 50.*

4) Кейс №2

- целесообразность решения задачи предложенным конкурсантом методом (максимальное количество баллов – 10);
- метапредметность и универсальность подходов (максимальное количество баллов – 5);
- рефлексивная культура (максимальное количество баллов – 5);
- информационная и языковая культура (максимальное количество баллов – 5);
- ценностные ориентиры оказания информационной помощи и психологической поддержки (максимальное количество баллов – 5);
- результативность профессиональной деятельности (максимальное количество баллов – 10);
- соблюдение этических норм профессиональной деятельности (максимальное количество баллов – 5);
- психологическая гибкость (максимальное количество баллов – 5).

6. Оценка конкурсных документов и материалов, представленных участниками конкурса, осуществляется тремя членами жюри.

7. На основании суммы средних баллов, полученных за каждое задание конкурса, формируется рейтинг участников. В случае если участники конкурса набрали равное количество баллов, они делят одно место в рейтинге.

#### **6. Порядок подведения итогов конкурса и поощрения победителей**

1. По итогам проведения конкурса определяется победители и призеры конкурса. Победителем конкурса является участник, набравший наибольшее количество баллов. Призерами являются участники, занявшие второе и третье место в рейтинге.

2. Информация об итогах конкурса размещается на сайте <http://молодежь.екатеринбург.рф/> в течение 3 рабочих дней после его завершения.

Приложение № 1  
к Положению о проведении  
Всероссийского конкурса  
профессионального мастерства  
«Психолог – консультант Телефона  
Доверия – 2020»

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ**  
на участие во Всероссийском конкурсе  
профессионального мастерства  
«Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020»

---

наименование органа местного самоуправления

выдвигает \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

на участие во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства  
«Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020»

Руководитель

(наименование организации)

\_\_\_\_\_ /  
подпись

/ расшифровка подписи/  
ФИО полностью

Дата

Приложение № 2  
к Положению о проведении  
Всероссийского конкурса  
профессионального мастерства  
«Психолог-консультант Телефона  
Доверия – 2020»

**Анкета**  
участника Всероссийского конкурса  
«Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020»

1.	Фамилия	
2.	Имя	
3.	Отчество	
4.	Дата рождения	
5.	Населенный пункт	
6.	Учреждение	
7.	Образование (ВУЗ и год окончания)	
8.	Специальность по диплому	
9.	Стаж работы в должности психолога – консультант Телефона Доверия	
10.	Квалификационная категория	
11.	Разряд	
12.	Ученая степень, научное звание, награды	
13.	Профессиональное кредо	
14.	Профессиональные цели	
15.	Домашний телефон	
16.	Рабочий телефон	
17.	E-mail	

\_\_\_\_\_ /  
дата

\_\_\_\_\_ /  
подпись

\_\_\_\_\_ /  
расшифровка подписи  
ФИО полностью

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
Фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных

зарегистрированный (ая) по адресу: \_\_\_\_\_,

документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_,  
вид документа, № документа, когда и кем выдан

даю согласие на обработку моих персональных данных организационному комитету Всероссийского конкурса профессионального мастерства «Психолог – консультант Телефона Доверия – 2020», (далее оператор).

Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Адрес регистрации.
3. Место работы.
4. Контактный телефон.
5. Иная информация.

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных:

1. Получение персональных данных у субъекта персональных данных, а также у третьих лиц, в случае дополнительного согласия субъекта.
2. Хранение персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе).
3. Уточнение (обновление, изменение) персональных данных.
4. Использование персональных данных при допуске к участию к конкурсе, оценке конкурсных заданий, подведении итогов конкурса.
5. Передача персональных данных субъекта в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
6. Размещение персональных данных в телекоммуникационной сети интернет.

Настоящее согласие действует \_\_\_\_\_.

Порядок отзыва настоящего согласия по личному заявлению субъекта персональных данных.

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ расшифровка подписи

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

### Кейс №1

Предложите вариант решения одной ситуаций (по выбору участника конкурса), придерживаясь следующего алгоритма:

1. Определите тип жалобы клиента.
2. Спланируйте содержание беседы с клиентом с целью получения дополнительной информации и информации о содержании и характере проблем. Обоснуйте форму беседы и последовательность вопросов (схему интервью).
3. Сформулируйте гипотезы о возможных причинах трудностей клиента. При формулировании гипотез следует исходить из предположения, что описанные проблемы соответствуют реальности и действительно существуют. Гипотезы следует ранжировать в порядке от наиболее вероятной к наименее вероятной. Количество выдвигаемых гипотез следует ограничить одной-тремя.
4. Предложите необходимые эффективные техники и приемы телефонного консультирования при работе с клиентом. Перечислите техники, которые эффективны при работе с клиентом и дайте обоснование.
5. Сформулируйте психолого-педагогические рекомендации для оказания психологической помощи клиенту.

### Описание кейсовых ситуаций

**1) Мужчина 35 лет.** Просит совета у психолога-консультанта по поводу, как сделать так, чтобы его единственный сын, которому 12 лет, стал заниматься в секции по боксу. Мужчина убежден, что настоящий мужчина должен уметь постоять за себя. «А где, как не там этому научат». Отец уже предлагал ходить вместе, мотивировал покупкой велосипеда, телефона, ничего не помогает. Как считает сам мужчина, сын выглядит слабым, худеньким, совсем не «по-мужски». Недавно отец увидел, что подросток искал кружки по современным танцам. Был очень удивлен. Неужели его сын будет танцевать? Мужчина категорически против такого увлечения.

**2) Девушка 25 лет.** Абонент не знает, что ей делать: Дело в том, что она является студенткой 5 курса в университете. Её обучение оплачивает отец. У него свой небольшой бизнес. С дочерью изначально существовала договоренность, что она на время обучения будет подрабатывать по вечерам в его магазине продавцом. Дочь выполняла условия до 5 курса, но больше этим заниматься не может, так как это идёт во вред подготовке к диплому, а так же она стесняется сказать об этом своему молодому человеку. Хочет поговорить с отцом, сообщить, что уходит, но не знает как, поскольку находится в зависимом положении.

**3) Женщина 43 года.** Обратилась на телефон доверия с жалобой на то, что она ненавидит свою старшую дочь. Она практически одна занимается воспитанием двоих детей. Муж много работает, часто занят. У женщины более свободный график. С подростком конфликты начались примерно полгода назад. Основная причина ссор – это не соблюдения режима прогулки, то есть позднее возвращения домой. В последний раз дочь вернулась в час ночи. Произошел серьезный конфликт. Как говорит женщина, что она устала и уже не знает, как повлиять на ребенка. И абонентка даже призналась в том, что у нее возникает желание отправить дочь к родственникам (к бабушке с



дедушкой) на время. Но она опасается, что это даст возможность дочери делать все, что она хочет: не учиться, и долго гулять с друзьями. Из-за постоянных ссор женщина себя стала плохо чувствовать. Дочь ее игнорирует, и женщина находит успокоение в младшей дочери, но боится влияния старшей. Поэтому злость к подростку растет. Обратилась именно с запросом как решить эту ситуацию с дочкой и избавиться от таких неприятных чувств?

## Кейс №2

Выберите для решения один Кейс и ответьте на вопросы:

**1) Женщина 30 лет.** Обратилась к психологу-консультанту по поводу проблемы с мужем. Дело в том, что он не защищает её во время ссор со свекровью. В официальном браке не находятся, проживают в квартире сына, накоплений нет, возможность переезда не рассматривают, со слов абонента она не уверена в своём муже для такого серьезного решения. Поток обид «слился рекой», на разных мам, на мужа, на ребёнка новорожденного, в красках описывала скандалы и конфликты, вопросы консультанта оставляла без внимания.

Психолог, слушая ее, подумал «сильно наболело, пусть выскажется». Женщина рассказывала, что не знает, как ухаживать за ребёнком, ей всё это неприятно, свекровь забирает внука, они начинают ругаться, делить малыша. Консультанту казалось, вся эта ситуация абсурдной, что это из разряда «чего-то запредельного и такого быть не может». Абонентку раздражает все вокруг, она всех называет безответственными, а сама элементарных вещей не может – думал специалист. Консультант испытывал сильное раздражение, возмущение и неприязнь.

Как сообщил на супервизии сам консультант: «Мы говорили на разных языках. Я не мог ее поддержать через своё отвращение, она не могла услышать моих вопросов. Я почувствовал себя неэффективным, и мне стало стыдно. Без прикрас, я чувствовал на себе липкую и холодную слюну, которую в моем идеальном консультировании мы должны были бы хотя бы увидеть, признать, как максимум избавиться от неё. В итоге я не смог, мне противно по сей момент даже думать, что у некоторых детей будет подобное будущее».

Вопросы консультанта к супервизии:

1. Почему могли возникнуть такие чувства у психолога – консультанта?
2. Как справиться с собственными чувствами к этому абоненту во время беседы и после нее?
3. Как можно было оказать профессиональную помощь?
4. Что бы вы порекомендовали женщине, чтобы решить эту ситуацию? Как эффективно можно было бы с ней поработать?

**2) Подросток 13 лет.** Обратилась к психологу-консультанту в подавленном настроении. Абонентка описала своё состояние «нахождением в истерике», весь разговор длительностью 1 час, девочка «не могла остановить слезы». Она сообщила, что всему причина учебная деятельность в школе. Девочке не хотелось учиться со 2 смены, потому что «после уроков не остаётся времени на прогулки с друзьями и на занятия каратэ». Так же она рассказала, что уже давно находится в таком состоянии – постоянно плачет, грустит (2 месяца).

Психолог, слушая ее, «испытывал растерянность». Консультант спросил, как девочка уже пыталась решить проблему. Та рассказала про дыхательные упражнения, прослушивание любимой музыки, переключение внимания. Она перепробовала все

варианты, но «ничего не помогло». Ей всё время грустно. «Глаза на мокром месте». Как только девочка заходит в класс, ей сразу становится «некомфортно» и она прячется в школе. Нет «любимых или нелюбимых» предметов, конфликтов с преподавателями не происходило, по словам подростка «они не знают, что делать с подобным состоянием и предпочитают просто не замечать её».

На один из вопросов консультанта девочка ответила, что «будь бы она родителем, и столкнувшись бы с такой ситуацией, то своего ребёнка она бы перевела на «домашнее обучение» и позволила ему самому составлять распорядок дня». Сами же родители девочки не имеют возможности и резко негативно относятся к этой идее.

За пропуск уроков родители наказали подростка «заставив делать выбор между сотовым телефоном и занятиями карате». Девочка выбрала телефон и очень сильно расстроилась, что она какое-то время будет пропускать «любимое занятие», но она «не может изменить ситуацию, просто хочется плакать».

Как сообщил на супервизии сам консультант: «Я пыталась слушать внимательно. Мне было очень жаль подростка сначала. Потом в какой-то момент я почувствовала злость, возмущение, потому что раздражал этот замкнутый круг. Ощущение было, что я как будто грязну в болоте. Состояние безысходности. Стараюсь помочь, но ничего не получается. Я предлагала ей различные варианты: поговорить с родителями, обратиться к классному руководителю, походить на очные консультации к психологу. Ей не нравилось ничего. Говорила только, что всё это не получится. Я старалась сдерживать свой гнев, было очень сложно».

Вопросы консультанта к супервизии:

1. Почему могли возникнуть такие чувства у психолога – консультанта?
2. Как справиться с собственными чувствами к этому абоненту во время беседы и после нее?
3. Как можно было оказать профессиональную помощь?
4. Что бы вы порекомендовали подростку, чтобы решить эту ситуацию? Как эффективно можно было бы с ней поработать?