**МОДУЛЬ 1 .ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

**Тема 1.** Вступ. Мета і завдання курсу, його структура і методи

**Тема 2.** Історія виникнення та розвитку телефонного консультування в системі соціально-педагогічної роботи

**Тема 3.** Особливості роботи «Телефону Довіри»

**Тема 4.** Способи та методи роботи «Телефону Довіри» (Семінарське заняття)

**Тема 5.** Мистецтво спілкування як умова успішного телефонного консультування

**Тема 6.** Роль і місце консультанта в телефонному консультуванні

**МОДУЛЬ 2. МЕТОДИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

**Тема 7.** Суть соціально-психологічного телефонного діалогу

**Тема 8.** Послідовність телефонного консультування

**Тема 9.** Основні прийоми роботи телефонного консультанта

**Тема 10.** Психологічні особливості різних категорій клієнтів і

класифікація звернень

**Тема 11**. Технології та методика телефонного консультування різних категорій клієнтів

**Тема 12.** Синдром «вигорання» в діяльності консультантів «Телефону Довіри»