

# مؤسسه آموزش عالی آزاد هفتاد

با مجوز رسمی از وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری

هفتاد

دوره مشاوره تلفنی  
مقدماتی و پیشرفته

HAFAD  
ORG

پشتیبانی تلفنی، حضوری، پیام رسان ها و سیستم تیکتینگ



گواهی معتبر از وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری



ویژه دانشجویان و دانش آموختگان رشته روان شناسی و رشته های مرتبط

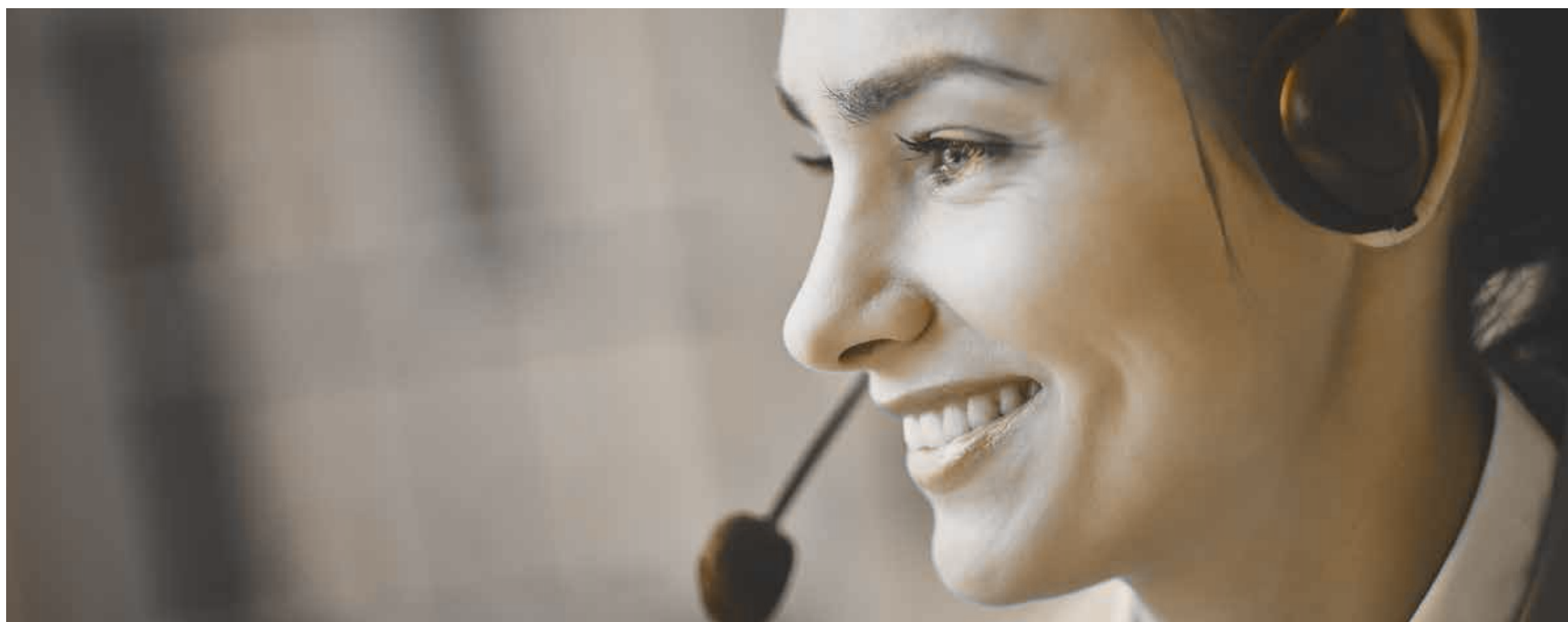


## معرفی دوره

ما برای شروع یک فعالیت بصورت حرفه ای نیازمند کسب مجموعه ای از مهارت های مربوط به آن حوزه هستیم، برای ارائه خدمات مشاوره تلفنی نیز بایستی مهارت های لازم در این حوزه را بیاموزید تا بصورت کاملاً موثر به عنوان یک مشاور و متخصص نقش آفرینی کنید. کلینک مشاوره تلفنی مرکزی است که با همکاری مشاوران و متخصصان با تجربه در حوزه مشاوره تلفنی با برقراری ارتباط با مراجع به بررسی مشکلات، مسائل و بحران های شخصی وی می پردازد. مشاوره تلفنی با ایجاد یک رابطه با قاعده و چهارچوب مشخص با رعایت اصول مشاوره ای بین یک مشاور



متخصص و یک مراجع برقرار می شود. هدف از مشاوره تلفنی مداخله در بحران ها و چالش های تماس گیرندگان است و به تثبیت یا بهبود سلامت روانی و جسمی آنان پرداخته می شود. بیشتر مراجعینی که احساس آشفتگی و یاس و ناامیدی دارند درباره اینگونه احساسات دچار سردرگمی می شوند. مشاوره تلفنی فرآیندی است که به تماس گیرنده کمک می کند تا مسائل خود را روشن کند و قدرت کنترل مسائل آتی را به دست آورد.



# – سرفصل‌ها –

## سرفصل دوره مقدماتی

---

- انواع مداخلات تلفنی
- تاریخچه پدیدآیی مداخلات تلفنی
- پردازش یک مکالمه
- مهارت‌های مشاوره تلفنی
- مزایا و محدودیت‌های مشاوره تلفنی
- ساختار مشاوره تلفنی
- موانع مشاوره تلفنی
- موانع یک مداخله کارآمد
- فرآیند ارجاع در مشاوره تلفنی
- خطاهای شایع مداخله گران تلفنی
- بایدها و نبایدها در مشاوره تلفنی

# — سرفصل‌ها —

## سرفصل دوره پیشرفته

---

- فرسودگی روانی در مشاوران تلفنی
- انواع تماس های دشوار
- تدبیر تماس های دشوار
- فرآیند سنجش کیفیت مشاوره تلفنی
- مداخله در بحران خودکشی
- مداخله در بحران هایی نظیر کودک آزاری و خشونت های خانگی
- مدیریت تماس گیرندگان جنسی یا sex caller



## مخاطبان دوره چه کسانی هستند؟

روان شناسان، مشاوران، درمانگران، روان پزشکان، پژوهشگران و دانشجویان رشته‌های مشاوره، روان شناسی و علوم تربیتی می‌توانند در دوره‌های تخصصی مؤسسه آموزش عالی آزاد هفتاد شرکت کنند.

## چرا باید در این دوره شرکت کنم؟

مشاوره تلفنی و آنلاین از جمله مهم‌ترین و جدیدترین شیوه‌های روان درمانی است که به کمک ابزارهای ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی می‌تواند انجام شود. در این شیوه از مشاوره، فرد می‌تواند در هر زمان و مکانی که نیاز به کمک دارد، حتی کیلومترها دورتر از روان درمانگر و کلینیک مورد نظرش با مشاور صحبت کند. بنابراین استفاده از این دوره برای یک درمانگر می‌تواند بسیار متفاوت و کارآمد باشد.

## استادان دوره

### دکتر لیلا کریمی

- متخصص مشاوره‌های غیرحضوری



### سعید آزادی

- سوپروایزر ارشد مشاوره‌های تلفنی



## انجام تمرین‌ها و پروژه‌های درسی

تمرین‌ها و پروژه‌های درسی طی دوره و به صورت منظم توسط استادان ارائه می‌شود و دانش‌پذیران موظف‌اند در زمان مقرر آن‌ها را انجام دهند. برخی از این تمرین‌ها انفرادی و برخی به صورت گروهی تعریف می‌شوند و اغلب آن‌ها به صورت عملی و کاربردی تدوین می‌گردند، انجام صحیح و به موقع تمرین‌ها در ارزیابی پایانی استاد از دانش‌پذیر نقش عمده‌ای را داراست.

## ارزیابی پایانی و دریافت گواهینامه پایان دوره

در انتها گواهینامه پایان دوره از موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری اهدا خواهد شد. این گواهی از طریق **سامانه وزارت علوم** قابل استعلام است.





# پشتیبانی توسط حامیان

طرح پشتیبانی توسط حامی جهت دریافت بازخورد از نحوه اجرای دوره و رفع اشکالات آموزشی دانش پذیر است. حامی بصورت مستمر با شما در ارتباط بوده و هرگونه اشکال احتمالی پیش آمده در روند آموزش را پیگیری و آن را از طریق ارسال فایل های متنی، صوتی و یا ویدئوی آموزشی برای شما و یا برقراری ارتباط با استاد مربوطه حل می نماید.

## نحوه برگزاری

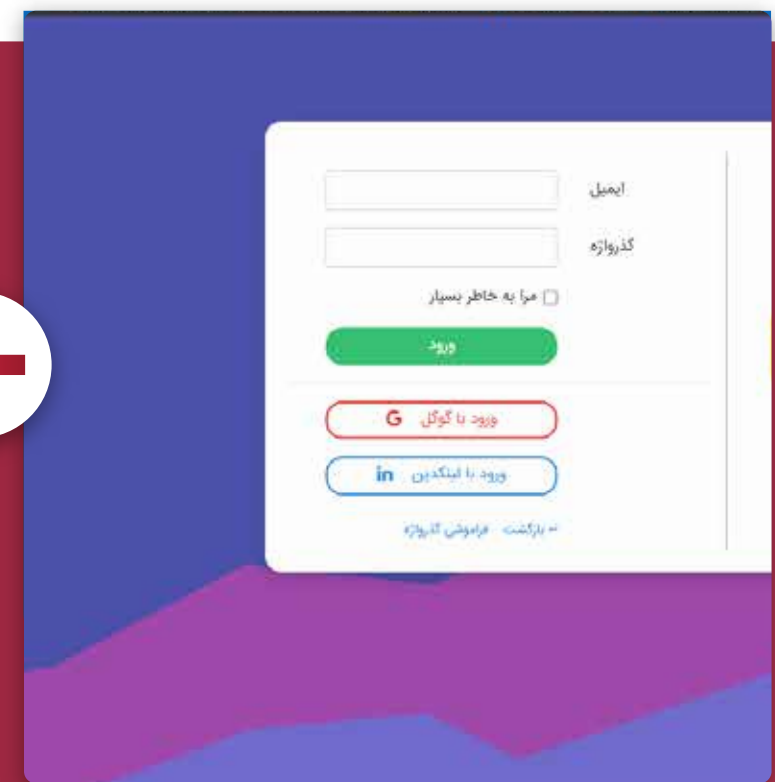
### آنلاین



### حضوری



### نیمه حضوری



- برگزاری کلاس های آنلاین به صورت مداوم
- رفع اشکال و ارتباط مستقیم با استاد
- امکان ارتباط صوتی و تصویری در کلاس

- برگزاری کلاس های حضوری تخصصی
- ارتباط حضوری با استادان و دانش پذیران

- دسترسی به محتوای آموزشی در هر ساعتی از شبانه روز
- ارسال تمرین ها و پروژه ها از طریق پلتفرم آموزشی کاربرپسند





## درباره هفتاد

موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد به‌عنوان یکی از اولین موسسات آموزش عالی در ایران در سال ۱۳۸۱ با مجوز رسمی از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، توسط چهار تن از اساتید و مدیران ارشد دانشگاهی کشور فعالیت تخصصی خود در حوزه آموزش عالی را آغاز نمود. در این دو دهه، موسسه هفتاد موفق شده است در زمینه‌های تخصصی متعددی همچون مدیریت، روان‌شناسی، توسعه مهارت‌های فردی، فناوری اطلاعات، هنر و رسانه با کسب مجوز از وزارت علوم با برگزاری دوره‌های جامع و تخصصی، نسبت به پرورش نیروی انسانی متخصص و حرفه‌ای برای سازمان‌ها و موسسه‌های مختلف کشور اقدام نماید.

■ خدمات آموزشی موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد به شرح زیر است:

- برگزاری دوره‌های تخصصی مدیریت
- برگزاری دوره‌های تربیت روان‌شناس و درمانگر
- برگزاری دوره‌های کوچینگ
- برگزاری دوره‌های توسعه مهارت‌های فردی
- برگزاری دوره‌های تخصصی فناوری اطلاعات و کامپیوتر
- برگزاری دوره‌های هنر و رسانه





مشتاق دیدارتان هستیم

☎ ۰۲۱ ۲۲ ۳۵ ۴۰۰۰ 🌐 Haftad.org

📱 ۰۹۳۹۳۰۹۰۲۶۰ ۰۹۳۹۳۰۹۰۲۷۰

هفتاد

ما اینجا هستیم

آسمان دوم غربی

فرزاد

آسمان

سعادت آباد

میدان کتاب

سرو غربی



مرکز خرید اوپال

شهید منوچهر تپاکی

سعادت آباد، نبش آسمان دوم غربی، پلاک ۱۰۷