| E:\nubip_logo_new_poisk_18_2.png | **СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ** **«ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ»** |
| --- | --- |
| **Ступінь вищої освіти - Магістр** |
| **Спеціальність 053 Психологія** |
| **Освітня програма «Психологія»** |
| **Рік навчання \_І\_, семестр \_ІІ\_****Форма навчання \_денна\_** |
| **Кількість кредитів ЄКТС\_4\_\_** |
| **Мова викладання** \_українська\_\_ |
| **Лектор курсу** | **\_Мартинюк Ірина Анатоліївна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Контактна інформація лектора (e-mail)** | **\_martirene@ukr.net\_\_\_** |
| **Сторінка курсу в e-Learn**  | <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4639> |

**ОПИС ДИСЦИПЛІНИ**

Дисципліна «Телефонне консультування» є вибірковою в ОП «Психологія». Вона важлива для опанування навичок надання психологічної допомоги. Під час її вивчення студенти пізнають теорію та практику надання психологічної допомоги за посередництвом телефонного зв’язку. Дисципліна забезпечує розуміння особливостей психологічного телефонного консультування різних категорій клієнтів. Вона сприяє розвитку умінь надавати психологічну підтримку клієнтам невідкладної телефонної допомоги.

***Набуття компетентностей:***

інтегральна компетентність (ІК): здатність до ведення телефонного консультування клієнтів із різними запитами;

загальні компетентності (ЗК):

* здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (ЗК1);
* здатність генерувати нові ідеї (креативність) у професійній діяльності (ЗК3);
* уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми в царині психологічної науки й практики (ЗК4);
* цінування та повага різноманітності та мультикультурності зі збереженням власної ідентичності (ЗК5);
* здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) (ЗК6);
* здатність діяти соціально відповідально та свідомо (ЗК7);
* здатність розробляти та управляти проектами (ЗК8);
* здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети. (ЗК9);
* здатність спілкуватися іноземною мовою, у тому числі у професійній сфері (ЗК10).

*фахові (спеціальні) компетентності (ФК):*

* здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та/або практики (ФК1);
* здатність обирати і застосовувати валідні та надійні методи наукового дослідження та/або доказові методики і техніки практичної діяльності. (ФК3);
* здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік (ФК4);
* здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології. (ФК5);
* здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах (ФК6);
* здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності (ФК7);
* здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію (ФК8);
* здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями (ФК9).
* ***Програмні результати навчання (ПРН):***

– здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ПРН1);

– узагальнювати емпіричні дані та формулювати теоретичні висновки (ПРН3);

– робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій (ПРН4);

– розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість (ПРН5);

– розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість (ПРН6);

– доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях, у тому числі іноземною мовою (ПРН7);

– оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації (ПРН8);

– вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності (ПРН9);

– здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності (ПРН10);

– здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності, оцінювати їх ефективність (ПРН11).

**СТРУКТУРА КУРСУ**

| **Тема** | **Години**(лекції/ практичні/самостійна робота) | **Результати навчання** | **Завдання** | **Оцінюван-ня** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2 семестр** |
| **Модуль 1.** Загальні аспекти консультативної діяльності на «телефоні довіри» |
| **Тема 1.** Сутність телефонного консультування, його мета та основні етапи | 2/2/4 | Знання сутності телефонної психологічної допомоги, розуміння її особливостей. Орієнтування у сучасних службах телефонного консультування. | Телефонне консультування як вид психологічної допомоги | Оцінюва-ння участі в дискусії10 б. |
| Презентація на тему: «Сучасні служби телефонного кон-сультування» | Перевірка виконання завдання на ЕНК8 б. |
| **Тема 2.** Особли-вості процесу телефонної розмови консультанта з клієнтом | 2/2/4 | Знання особливостей ведення телефонного консультування, уміння дотримуватись етапів такого консультування. | Модель психологічного інтервʼю на «Телефоні довіри» | Оцінюва-ння участі в дискусії10 б. |
| Презентація на тему: «Алгоритм телефонного психологічного інтерв’ю» | Перевірка виконання завдання на ЕНК8 б. |
| **Тема 3.** Прийоми ведення бесіди на «Телефоні довіри» | 2/2/4 | Знання основних прийомів ведення бесіди з клієнтами під час телефонного консультування. Уміння застосовувати ці прийоми у своїй роботі. | Тренінг ведення психологічного телефонного консультування | Оцінювання участі в тренінгу10 б. |
| Аналіз випадків телефонного консультування (застосованих у них прийомів) | Перевірка виконання завдання на ЕНК8 б. |
| **Тема 4.** Етичні проблеми телефонного консультування | 2/2/3 | Розуміння етики поведінки психолога служби «Телефону довіри». | Аналіз етичних проблем у роботі психолога «Телефону довіри» | Оцінювання участі в дискусії8 б. |
| Презентація на тему: «Етичний кодекс психолога служби «телефон довіри» | Перевірка виконання завдання на ЕНК8 б. |
| Проміжний контроль | 1 | Узагальнення набутих знань та умінь. | Виконати тест | Перевірка виконання тестів на ЕНК30 балів |
| **Модуль 2.** Особливості роботи психолога «телефону довіри» з окремими категоріями абонентів |
| **Тема 1.** Телефонне консультування з проблем суїциду | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із проблем суїциду. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними.  | Тренінг телефонного консультування клієнтів із суїцидальними намірами | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування із проблем суїциду» | Перевірка виконання завдання на ЕНК3 б. |
| **Тема 2.** Телефонне консультування з проблем психологічної травми | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із проблем психологічної травми. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із психотравмою | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів із психотравмою» | Перевірка виконання завдання на ЕНК3 б. |
| **Тема 3.** Телефонне консультування жертв насилля | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із проблем насилля. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів, які пережили насилля | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів, які пережили насилля» | Перевірка виконання завдання на ЕНК3 б. |
| **Тема 4.** Телефонне консультування агресивних, маніпулятивних та «зависаючих» клієнтів | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів служби «Телефон довіри», які проявляють агресію, маніпулюють, «зависають» у розмові. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування маніпулятивних, агресивних, зависаючих клієнтів | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування агресивних, маніпулятивних, зависаючих клієнтів» | Перевірка виконання завдання на ЕНК3 б. |
| **Тема 5.** Телефонне консультування алко- та наркозалежних абонентів та їх родичів  | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із проблем алкогольної чи наркотичної залежності. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із алко- та наркозалежністю | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів із залежністю від психоактивних речовин» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 6.** Телефонне консультування абонентів із різними захворюваннями | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» з приводу різних захворювань. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із різними захворюваннями | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів із різними захворюваннями» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 7.** Телефонне консультування абонентів із сімейними проблемами | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із сімейних проблем. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із сімейними проблемами | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів, які звертаються із сімейними проблемами» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 8.** Телефонне консультування абонентів із сексуальними проблемами | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із сексуальних проблем. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із сексуальними проблемами | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування із сексуальних проблем» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 9.** Телефонне консультування абонентів із соціальними проблемами | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей клієнтів, які звертаються до служби «Телефон довіри» із соціальних проблем. Розуміння особливостей роботи з такими клієнтами та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування клієнтів із соціальними проблемами  | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування клієнтів із соціальними проблемами» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 10.** Телефонне консультування підлітків | 2/2/4 | Знання психологічних особливостей підлітків, які звертаються до служби «Телефон довіри». Розуміння особливостей роботи з підлітками та уміння вести консультативну бесіду з ними. | Тренінг телефонного консультування підлітків | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування підлітків» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| **Тема 11.** Нестандартні ситуації телефонного консультування | 2/2/5 | Знання можливих нестандартних ситуацій, які трапляються у телефонному консультуванні. Готовність до роботи з ними. | Тренінг телефонного консультування у нестандартних ситуаціях | Оцінювання участі в тренінгу4 б. |
| Презентація на тему: «Рекомендовані та заборонені прийоми психологічного консультування у нестандартних ситуаціях» | Перевірка виконання завдання на ЕНК2 б. |
| Проміжний контроль | 1 | Узагальнення набутих знань та умінь. | Виконати тест | Перевірка виконання тестів на ЕНК30 балів |
| **Всього за 2 семестр** | **70** |
| **Екзамен** |  | Розуміння процесу психологічного консультування. | Виконати тест, пройти усну співбесіду за відкритими питаннями тесту. | **30**  |
| **Всього за курс** | **100** |

**ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ**

| ***Політика щодо дедлайнів та перескладання:*** | Відтермінування здачі завдань самостійної роботи, практичних занять у випадках хвороби чи якоїсь іншої вагомої для студента причини може бути дозволене за умови надання необхідної документації.Відтермінування здачі екзамену може бути дозволене у випадку за умови погодження з деканатом.Проведення навчальних занять, терміни та умови виконання навчальних завдань можуть бути адаптовані до запитів студентів із документально підтвердженими особливими потребами. Відповідальністю студента залишається вчасне надання таких документів. |
| --- | --- |
| ***Політика щодо академічної доброчесності:*** | Вступаючи на цей курс, студенти повинні дотримуватися норм поведінки, прописаних у Положенні про академічну доброчесність у Національному університеті біоресурсів і природокористування України (<https://nubip.edu.ua/node/12654>).Ви повинні знати та дотримуватись академічної доброчесності з усіх питань цього курсу. Порушення академічної доброчесності тягне за собою академічну відповідальність. |
| ***Політика щодо відвідування:*** | Відвідування лекцій та практичних занять з курсу є обов’язковим, воно забезпечує краще розуміння матеріалу, дає можливість простежити зв’язок між теоретичною інформацією та її прикладним аспектом, сформувати систему знань та ґрунтовно підготуватись до екзамену.За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету). |

**ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ**

| **Рейтинг здобувача вищої освіти, бали** | **Оцінка національна за результатами складання екзамену** |
| --- | --- |
| 90-100 | відмінно |
| 74-89 | добре |
| 60-73 | задовільно |
| 0-59 | незадовільно |

**РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

**Основні**

1. Бейгер Г.З. «Телефон довіри» як спеціалізована соціальна служба: навч. посіб. / за заг. ред. С. О. Борисюк. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2014. 140 с.
2. Телефоннн консультування як екстренна психологічна допомога: метод. рекомендації / укладач Коваль І. С. Львів, 2014. 30 с.

**Допоміжні**

1. Афанасьєва Н. Є. Дистантні форми психологічного консультування фахівців екстремальних професій / Психологічне консультування представників екстремальних професій: теорія, методологія, практика: монографія. Х.: НУЦЗУ, 2017. С. 117–128.
2. Євченко І. М. Роль психолога телефону довіри в сучасних умовах // Вісник національного університету оборони України. 2014. №3(40). С. 217–222.
3. Reese R. J., Conoley C. W., Brossart D. F. Effectiveness of telephone counseling: a field-based investigation. URL: esearchgate.net/publication/232525498\_Effectiveness\_of\_telephone\_counseling\_A\_field-based\_investigation (Дата звернення 10.05.2023 р.).

**Інформаційні ресурси**

1. Як отримати безкоштовну психологічну допомогу: корисні ресурси та телефони. URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/suspilstvo/20230424-yak-otrymaty-bezkoshtovnu-psyhologichnu-dopomogu-korysni-resursy-ta-telefony/> (Дата звернення 10.05.2023 р.).
2. В Україні працює «гаряча лінія» психологічнох допомоги для постраждалих від війни. URL: <https://life.pravda.com.ua/health/2022/03/31/248045/> (Дата звернення 10.05.2023 р.).