

**Тернопільська обласна рада
Департамент освіти і науки Тернопільської обласної
військової адміністрації
Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія
ім. Тараса Шевченка**

Кафедра педагогіки, психології та соціальної роботи



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ**

«ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ»

рівень вищої освіти: другий (магістерський)
галузь знань: І Охорона здоров'я та соціальне забезпечення
спеціальність: І10 Соціальна робота та консультування
Освітньо-професійна програма: Соціальна робота та консультування

Кременець – 2026

Робоча програма навчальної дисципліни «Телефонне консультування» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності П10 Соціальна робота та консультування освітньо-професійної програми «Соціальна робота та консультування». Кременець, 2026. 24 с.

Розробники: Заблоцький Андрій Русланович, доцент кафедри педагогіки, психології та соціальної роботи. PhD, доцент.

Коляденко Світлана Миколаївна, доцент кафедри соціальних технологій Житомирського державного університету імені Івана Франка, кандидат педагогічних наук, доцент.

Протокол № 1 від «27» серпня 2026 року.

Завідувачка кафедри



Маріанна Ярошук

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма здобуття освіти	Заочна форма здобуття освіти
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: І Охорона здоров'я та соціальне забезпечення	Нормативна	
Кількість модулів – 1	Спеціальність: І10 Соціальна робота та консультування Освітньо-професійна програма: «Соціальна робота та консультування»		
Змістових модулів – 2			
Загальна кількість годин – 90	Освітньо-професійна програма: І 10 Соціальна робота та консультування	Рік підготовки:	
Індивідуальне навчально-дослідне завдання - 1		2	2
		Семестр:	
		3	3
		Лекції:	
		20	6
		Практичні / семінарські:	
		24	8
		Самостійна робота	
46 год.		76 год.	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3; самостійної роботи - 2	Освітній ступінь: другий (магістерський)	Вид контролю: залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми здобуття освіти – 48,9% / 51,1%

для заочної форми здобуття освіти – 15,6% / 84,4%

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Програма вивчення освітнього компонента «Телефонне консультування» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Соціальна робота та консультування» другого (магістерського) рівня вищої

освіти галузі знань І «Охорона здоров'я та соціальне забезпечення», спеціальності І10 «Соціальна робота та консультування» та є нормативним (обов'язковим) освітнім компонентом циклу професійної підготовки (ОК І1).

Метою освітнього компонента є забезпечення майбутніх фахівців соціальної сфери теоретичними знаннями про діяльність служби «Телефон довіри» та формування практичних навичок надання екстреної психосоціальної допомоги по телефону в кризових і надзвичайних ситуаціях, зокрема в умовах воєнного стану. Для досягнення зазначеної мети передбачено формування у здобувачів вищої освіти розуміння місця та ролі служби «Телефон довіри» в системі соціальної роботи та консультування, оволодіння знаннями щодо організації діяльності служби, особливостей телефонного діалогу та специфіки надання консультаційної допомоги дистанційно, набуття практичних умінь застосовувати методи й техніки телефонного консультування в умовах обмеженого часу, підготовку до роботи з різними категоріями абонентів, зокрема особами, які перебувають у кризових ситуаціях, жертвами насильства, суїцидальними абонентами та сім'ями з дітьми, а також розвиток професійно важливих якостей особистості й навичок профілактики емоційного вигорання телефонного консультанта.

У результаті вивчення освітнього компонента здобувач освіти повинен оволодіти такими **компетентностями**:

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі соціальної роботи або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 7. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. ЗК 9. Навички міжособистісної взаємодії.
Фахові компетентності спеціальності (ФК)	ФК 3. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проєктувати та моделювати соціальні ситуації на етапі раннього втручання. ФК 11. Здатність виявляти професійну ідентичність та діяти згідно з цінностями соціальної роботи. ФК 13. Здатність до формування позитивного іміджу професії, її статусу в суспільстві.
Нормативний зміст підготовки здобувачів вищої освіти сформульований у термінах програмних результатів навчання	

	ПРН 1. Розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог. ПРН 7. Застосовувати загальне та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних задач та здійснення наукового дослідження. ПРН 8. Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях. ПРН 9. Виконувати рефлексивні практики в контексті цінностей соціальної роботи, відповідальності, у тому числі для запобігання професійного вигорання. ПРН 10. Аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи, планувати раннє втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи. ПРН 13. Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності.
--	--

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи та організація телефонного консультування

Тема 1. Історія виникнення телефонного консультування

Виникнення служб телефонної допомоги у світі та в Україні. Перша служба телефонного консультування (Лондон, 1953 р., Чад Вара). Розвиток мережі телефонних ліній психологічної допомоги. Телефон довіри в системі соціальних послуг України. Нормативно-правова база функціонування служб телефонного консультування. Сучасний стан і перспективи розвитку дистанційного консультування в умовах воєнного стану.

Тема 2. Етика телефонного консультування. Основні принципи

Принципи роботи телефонного консультанта: анонімність, конфіденційність, доступність, безоплатність, толерантність. Етичні норми у роботі телефонного консультанта. Права та обов'язки абонента і консультанта. Межі компетентності телефонного консультанта. Принцип «тут і тепер» як основа телефонного консультування. Особливості дотримання конфіденційності при роботі з суїцидальними абонентами та жертвами насильства.

Тема 3. Основні напрями роботи служби телефонного консультування

Класифікація звернень до служби телефонного консультування. Основні напрями: кризова допомога, інформаційне консультування, психологічна підтримка, перенаправлення до фахівців. Документування та кодування звернень. Статистика звернень у службу телефону довіри. Взаємодія служби з іншими соціальними та психологічними службами. Організаційна структура Телефону довіри.

Тема 4. Психотехнічні аспекти телефонного консультування

Специфіка телефонного контакту як особливої форми комунікації. Психологічні механізми впливу голосу: темп, тон, тембр, паузи. Техніки активного слухання у телефонному консультуванні. Встановлення контакту та довіри на відстані. Техніки постановки запитань: відкриті, закриті, уточнювальні запитання. Перефразування, відображення почуттів, резюмування. Використання тиші у телефонному консультуванні.

Тема 5. Паралінгвістичні особливості телефонного консультування

Паралінгвістичні засоби комунікації та їх роль у телефонному консультуванні. Інтонація, гучність, швидкість мовлення як інструменти впливу. Техніки управління голосом під час бесіди. Діагностика емоційного стану абонента через характеристики голосу. Паузи і мовчання як терапевтичні прийоми. Невербальні сигнали у телефонному діалозі. Вплив паралінгвістичних особливостей на формування терапевтичного альянсу.

Тема 6. Особливості консультанта ТД. Феномен вигорання телефонних консультантів

Особистісні та професійні якості телефонного консультанта. Вимоги до відбору та підготовки консультантів Телефону довіри. Феномен емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій. Специфіка вигорання у телефонному консультуванні: фактори ризику. Симптоми та стадії вигорання. Методи самодіагностики. Профілактика вигорання: самодопомога, супервізія, групова підтримка.

Тема 7. Супервізія телефонних консультантів

Поняття супервізії та її роль у підтримці якості телефонного консультування. Функції супервізора. Форми супервізії: індивідуальна, групова, пірингова. Методи супервізії: розбір випадків, рольові ігри, відеоаналіз. Особливості супервізії у роботі з важкими випадками (суїцидальні абоненти, жертви насильства, кризові ситуації). Балінтівські групи як форма підтримки консультантів. Документація супервізійного процесу.

Тема 8. Телефонне консультування клієнтів з психосоціальними проблемами

Класифікація психосоціальних проблем абонентів. Особливості консультування осіб у стані тривоги, депресії, горя. Консультування абонентів з проблемами самотності, втрати роботи, соціальної ізоляції. Специфіка роботи з ВПО та особами, постраждалими від воєнних дій. Кризове консультування по телефону: принципи і техніки. Особливості консультування осіб з залежностями. Перенаправлення до фахівців.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Робота з окремими категоріями абонентів

Тема 9. Взаємодія з постраждалими від гендерно зумовленого насильства: чутлива комунікація та виявлення основних потреб

Поняття гендерно зумовленого насильства та його форми. Особливості звернень постраждалих від ГЗН до служб телефонної допомоги. Принципи чутливої комунікації з постраждалими. Виявлення основних потреб та оцінка безпеки. Техніки активного слухання без ретравматизації. Алгоритм першого контакту з постраждалою особою. Інформування про наявні ресурси допомоги. Взаємодія з екстреними службами.

Тема 10. Взаємодія з постраждалими від гендерно зумовленого насильства: алгоритм підтримки та перенаправлення

Алгоритм підтримки постраждалих від ГЗН у телефонному консультуванні. Оцінка рівня небезпеки та ризиків. Складання плану безпеки. Перенаправлення до кризових центрів, притулків, медичних і правоохоронних органів. Документування випадків ГЗН. Законодавча база щодо захисту постраждалих від насильства в Україні. Особливості роботи з дітьми — свідками насильства. Профілактика вторинної травматизації консультанта.

Тема 11. Телефонне консультування жертв сімейного насильства

Сімейне насильство як соціальне явище: форми, цикл, наслідки. Психологічний портрет жертви сімейного насильства. Особливості першого контакту з жертвою сімейного насильства по телефону. Техніки підтримки та мотивування до звернення по допомогу. Оцінка актуального рівня небезпеки. Ресурси та можливості допомоги: кризові центри, притулки, поліція. Нормативно-правове забезпечення захисту від сімейного насильства в Україні.

Тема 12. Особливості телефонного консультування у випадках насильства щодо дітей

Жорстоке поводження з дітьми: ознаки, форми, наслідки. Особливості звернень до служби у справах, пов'язаних із насильством щодо дітей. Алгоритм роботи консультанта при підозрі на насильство над дитиною. Взаємодія з органами опіки, поліцією, медичними закладами. Законодавче зобов'язання консультанта щодо повідомлення про насильство. Консультування самих дітей по телефону: вікові особливості. Профілактика ретравматизації.

Тема 13. Особливості роботи з суїцидальними абонентами під час телефонного консультування

Суїцидальна поведінка: поняття, причини, форми. Оцінка суїцидального ризику у телефонному консультуванні. Ознаки суїцидального кризу в мовленні та поведінці абонента. Алгоритм роботи консультанта з суїцидальним абонентом. Техніки зниження суїцидального ризику. Утримання особи на лінії та виклик екстреної допомоги. Правові та етичні аспекти розкриття конфіденційності у суїцидальних ситуаціях.

Тема 14. Завершення роботи з суїцидальним абонентом та супровід після кризи

Техніки завершення розмови з суїцидальним абонентом. Укладання антисуїцидального контракту по телефону. Перенаправлення суїцидального абонента до психіатричної служби, екстреної психологічної допомоги. Повторний контакт та моніторинг стану абонента. Постсуїцидальний кризовий стан: особливості підтримки. Вплив роботи з суїцидальними абонентами на консультанта. Необхідність дебрифінгу після важких дзвінків.

Тема 15. Телефонне консультування патронатних сімей та усиновлювачів

Специфіка телефонного консультування патронатних сімей і усиновлювачів. Типові запити і проблеми прийомних батьків та батьків-усиновлювачів. Особливості адаптації прийомної дитини та реакції прийомних батьків. Консультування з питань прив'язаності, поведінкових проблем, травматичного досвіду дитини. Взаємодія консультанта зі службою у справах дітей та ЦНАПС. Ресурси підтримки прийомних сімей. Профілактика відмов від прийомних дітей.

Тема 16. Організація роботи служби «Телефон довіри» та підготовка консультантів

Організаційна модель служби «Телефон довіри». Відбір, підготовка та навчання волонтерів і штатних консультантів. Програма базової підготовки телефонних консультантів. Система менеджменту якості у службі ТД. Документування та статистика звернень. Розробка інформаційних матеріалів

для служби. Взаємодія служби ТД з мережею соціальних, психологічних, медичних і правоохоронних установ. Перспективи розвитку дистанційного консультування в Україні.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма здобуття освіти				Заочна форма здобуття освіти			
	Усього	л	п	с. р.	Усього	л	п	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи та організація телефонного консультування								
Тема 1. Історія виникнення телефонного консультування	5	2	2	3	6	3	2	5
Тема 2. Етика телефонного консультування. Основні принципи	6			3	6			5
Тема 3. Основні напрями роботи служби телефонного консультування	5			3	5			5
Тема 4. Психотехнічні аспекти телефонного консультування	5			3	5			5
Тема 5. Паралінгвістичні особливості телефонного консультування	6			2	6			4
Тема 6.	6		2	2	6			5

Особливості консультанта ТД. Феномен вигорання								
Тема 7. Супервізія телефонних консультантів	5	2	2	3	5		2	4
Тема 8. Телефонне консультування клієнтів з психосоціальними проблемами	6			3	6			5
Разом за ЗМ 1	44	10	12	22	45	3	4	38
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Робота з окремими категоріями абонентів								
Тема 9. Взаємодія з постраждалим и від ГЗН: чутлива комунікація та виявлення потреб	6	2	2	3	6			5
Тема 10. Взаємодія з постраждалим и від ГЗН: алгоритм підтримки та перенаправлення	6			2	6		2	5
Тема 11. Телефонне консультування жертв сімейного насильства	6	2	2	3	6			5
Тема 12. Особливості консультування у випадках насильства	6		2	3	5	3		5

щодо дітей								
Тема 13. Особливості роботи з суїцидальними абонентами	6	2	2	3	6			5
Тема 14. Завершення роботи з суїцидальним абонентом та супровід після кризи	5	2		3	5		2	5
Тема 15. Телефонне консультуванн я патронатних сімей та усиновлювачів	6	2	2	3	6			4
Тема 16. Організація роботи служби «Телефон довіри» та підготовка консультантів	5		2	4	5			4
Разом за ЗМ 2	46	10	12	24	45	3	4	38
УСЬОГО ГОДИН	90	20	24	46	90	6	8	76

5. Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денної форми здобуття освіти	Заочної форми здобуття освіти
1	Нормативно-правові засади діяльності служб телефонного консультування в Україні	2	2
2	Етичні принципи телефонного консультування: анонімність, конфіденційність, межі компетентності	2	

3	Класифікація звернень до Телефону довіри. Документування та кодування	2	
4	Психотехніки телефонного консультування: активне слухання, постановка запитань, техніки завершення розмови	2	2
5	Паралінгвістичні засоби телефонного консультування: управління голосом, тишею та паузами	2	
6	Профілактика емоційного вигорання телефонних консультантів	2	
7	Супервізія у роботі служби Телефону довіри: форми та методи	2	2
8	Телефонне консультування в умовах кризи: ВПО, психосоціальні проблеми	2	
9	Чутлива комунікація з постраждалими від гендерно зумовленого насильства	2	
10	Алгоритм підтримки та перенаправлення постраждалих від ГЗН	2	2
11	Телефонне консультування жертв сімейного насильства	2	
12	Суїцидальний ризик: оцінка та алгоритм роботи консультанта	2	
Усього годин:		24	8

Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти на семінарських та практичних заняттях

1 бал – здобувач вищої освіти виявляє поверхневі знання і розуміння основних положень навчального матеріалу з ОК, може поверхнево аналізувати події, процеси, явища і робити певні висновки;

2 бали – здобувач вищої освіти виявляє недостатні знання і розуміння основних положень навчального матеріалу з ОК, може поверхнево аналізувати події, процеси, явища і робити певні висновки; відповідь містить часткові помилки, недостатньо осмислена; самостійно відтворює більшу частину навчального матеріалу; відповідає за планом, висловлює власну думку щодо теми, вміє застосовувати знання при розв'язуванні завдань за зразком; користується додатковими джерелами.

3 бали – знання студента є достатньо повними, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, логічно висвітлює події з точки зору смислового взаємозв'язку, уміє аналізувати, встановлювати

найсуттєвіші зв'язки і залежності між явищами, фактами, робити висновки, загалом контролює власну діяльність. Відповідь повна, логічна, обґрунтована, але з деякими неточностями. Здобувач вищої освіти здатен на рецензію відповіді іншого студента; здатен опрацювати матеріал самостійно.

4 бали – здобувач вищої освіти володіє глибокими і міцними знаннями, здатний використовувати їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та протиріччя процесів; робить аргументовані висновки; критично оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; використовує додаткові джерела та матеріали; самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності; вирішує творчі завдання; відрізняє упереджену інформацію від об'єктивної; здатен сприйняти іншу позицію як альтернативну.

5 балів – студент має системні, дієві знання з ОК, виявляє неординарні творчі здібності у освітньому процесі, користується широким арсеналом засобів-доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію, виявляє власне ставлення до неї; самостійно виконує науково-дослідну роботу; логічно і творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдарування та нахили у процесі вивчення ОК.

6. Самостійна робота

№	Назва теми	Зміст самостійної роботи	Денна форма здобуття освіти (год.)	Заочна форма здобуття освіти (год.)
1	Тема 1. Історія виникнення телефонного консультування	<i>Опрацювати нормативно-правові документи, що регламентують роботу служб телефонного консультування в Україні. Підготувати порівняльну характеристику розвитку Телефону довіри в Україні та країнах ЄС.</i>	3	5
2	Тема 2. Етика телефонного консультування	<i>Опрацювати Кодекс етики соціальних працівників України. Скласти перелік</i>	3	5

		<i>типових етичних дилем телефонного консультанта та способів їх вирішення.</i>		
3	Тема 3. Основні напрями роботи служби телефонного консультування	<i>Ознайомитись із системою документування та кодування звернень у службі ТД. Розробити класифікаційну схему звернень за тематикою, емоційним станом абонента та формою допомоги.</i>	3	5
4	Тема 4. Психотехнічні аспекти телефонного консультування	<i>Опрацювати техніки активного слухання та постановки запитань. Підготувати картотеку основних психотехнічних прийомів телефонного консультанта (не менше 10 технік).</i>	3	5
5	Тема 5. Паралінгвістичні особливості телефонного консультування	<i>Проаналізувати вплив паралінгвістичних засобів на ефективність телефонного консультування. Підготувати вправи для розвитку навичок управління голосом.</i>	2	4
6	Тема 6. Особливості консультанта ТД. Феномен	<i>Опрацювати методики діагностики емоційного</i>	2	5

	вигорання	<i>вигорання. Провести самодіагностику та скласти індивідуальний план профілактики вигорання.</i>		
7	Тема 7. Супервізія телефонних консультантів	<i>Опрацювати форми та методи супервізії у роботі служб ТД. Змодельовати структуру балінтівської групи для консультантів.</i>	3	4
8	Тема 8. Телефонне консультування клієнтів з психосоціальними проблемами	<i>Проаналізувати специфіку консультування осіб у стані горя, тривоги, депресії. Розробити алгоритм роботи консультанта з ВПО по телефону.</i>	3	5
9	Тема 9. Взаємодія з постраждалими від ГЗН: чутлива комунікація	<i>Опрацювати принципи чутливої комунікації з постраждалими від ГЗН. Скласти алгоритм першого контакту з постраждалою від наси́льства особою.</i>	3	5
10	Тема 10. Взаємодія з постраждалими від ГЗН: алгоритм підтримки	<i>Опрацювати законодавство України щодо захисту від наси́льства. Розробити план безпеки для постраждалої від наси́льства особи.</i>	2	5
11	Тема 11. Телефонне	<i>Проаналізувати психологічний</i>	3	5

	консультування жертв сімейного насильства	<i>портрет жертви сімейного насильства. Підготувати перелік ресурсів допомоги (притулки, кризові центри, гарячі лінії) у своєму регіоні.</i>		
12	Тема 12. Особливості консультування у випадках насильства щодо дітей	<i>Опрацювати нормативні вимоги щодо обов'язкового повідомлення про насильство над дітьми. Скласти алгоритм дій консультанта при підозрі на насильство.</i>	3	5
13	Тема 13. Особливості роботи з суїцидальними абонентами	<i>Опрацювати методики оцінки суїцидального ризиків. Підготувати алгоритм роботи консультанта з суїцидальним абонентом.</i>	3	5
14	Тема 14. Завершення роботи з суїцидальним абонентом	<i>Опрацювати техніки антисуїцидального контракту та перенаправлення. Підготувати пам'ятку консультанта після важкого дзвінка.</i>	3	5
15	Тема 15. Телефонне консультування патронатних сімей та усиновлювачів	<i>Опрацювати нормативно-правові документи щодо прийомних сімей і ДБСТ. Проаналізувати типові звернення прийомних батьків</i>	3	4

		до служб ТД.		
16	Тема 16. Організація роботи служби «Телефон довіри» та підготовка консультантів	<i>Розробити програму базової підготовки волонтера- консультанта Телефону довіри (структура, зміст, тривалість). Скласти перелік вимог до відбору консультантів.</i>	4	4
Загалом:			46	76

Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти під час самостійної роботи

1–2 бали – здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень навчального матеріалу, може поверхово аналізувати події, процеси, явища і робити певні висновки; відповідь правильна, але недостатньо осмислена; самостійно відтворює більшу частину навчального матеріалу; відповідає за планом, висловлює власну думку щодо теми, вміє застосовувати знання для виконання за зразком; користується додатковими джерелами.

3 бали – знання здобувача освіти є достатньо ґрунтовними, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, логічно висвітлює події з точки зору смислового взаємозв'язку, уміє аналізувати, встановлювати найсуттєвіші зв'язки та залежності між явищами, фактами, робити висновки, загалом контролює власну діяльність. Відповідь повна, логічна, обґрунтована, але з деякими неточностями.

4 бали – здобувач освіти володіє глибокими та міцними знаннями, здатний використовувати їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та протиріччя процесів; робить аргументовані висновки; критично оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; використовує додаткові джерела та матеріали; самостійно визначає окремі цілі власної освітньої діяльності; вирішує творчі завдання.

5 балів – здобувач освіти має системні, дієві знання, виявляє творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити й розв'язувати

проблеми, самостійно здобувати та використовувати інформацію; самостійно виконує науково-дослідну роботу.

7. Індивідуальне навчально-дослідне завдання

Написання реферату або підготовка презентації. Вимоги: наявність усіх структурних одиниць, відповідне оформлення, висловлення власної думки у висновках, опрацювання не менше 10 джерел літератури, публічний захист.

Орієнтовна тематика:

- Становлення та розвиток служб телефонної психологічної допомоги в Україні та світі.
- Нормативно-правова база діяльності Телефону довіри в Україні.
- Психологічні особливості телефонного діалогу як форми дистанційного консультування.
- Паралінгвістичні аспекти телефонного консультування.
- Активне слухання як основна техніка телефонного консультанта.
- Кризове консультування по телефону: принципи та алгоритми.
- Профілактика емоційного вигорання телефонних консультантів.
- Супервізія у роботі служб Телефону довіри.
- Телефонне консультування жертв домашнього насильства.
- Особливості роботи з суїцидальними абонентами.
- Телефонне консультування ВПО в умовах воєнного стану.
- Особливості консультування постраждалих від ГЗН.
- Дистанційне консультування: переваги, обмеження та перспективи.
- Підготовка та відбір консультантів Телефону довіри.
- Міжнародний досвід організації служб телефонної психологічної допомоги.

Порядок подання та захист ІНДЗ

1. Звіт про виконання ІНДЗ подається у вигляді реферату або презентації.
2. ІНДЗ подається викладачу не пізніше ніж за 2 тижні до підсумкового контролю або завершення семестру.
3. Оцінка за ІНДЗ виставляється на заключному практичному занятті на основі попереднього ознайомлення викладача зі змістом ІНДЗ. Можливий захист завдання шляхом усного звіту або презентації.
4. Оцінка за ІНДЗ враховується при виведенні підсумкової оцінки з навчальної дисципліни. Максимальна кількість балів – 15.

Критерії оцінювання ІНДЗ

1 бал – здобувач вищої освіти демонструє початковий рівень знань з теми ІНДЗ; не розуміє сутності основних понять психолого-педагогічної

підтримки; механічно відтворює окремі положення навчального матеріалу або копіює інформацію з джерел без власного аналізу, узагальнень і висновків. Робота має суттєві змістові та структурні недоліки.

2 бали – здобувач вищої освіти виявляє фрагментарні знання з теми; має значні труднощі під час самостійного опрацювання матеріалу; частково розуміє особливості соціально вразливих груп населення, але не може належно пояснити їхні потреби та проблеми. Виконане завдання містить окремі правильні положення, однак є неповним і недостатньо обґрунтованим.

3 бали – здобувач вищої освіти відтворює окремі теоретичні положення відповідно до навчального посібника або пояснень викладача; описує соціальні та психологічні проблеми без належного пояснення їхніх причин і наслідків. За допомогою викладача може визначити окремі напрями підтримки, але слабо орієнтується у професійній термінології та недостатньо самостійно формулює висновки.

4 бали – здобувач вищої освіти знає основний навчальний матеріал, але допускає помилки й неточності у визначенні понять, характеристики соціально вразливих груп та описі форм психолого-педагогічної підтримки. Завдання виконане частково, аналіз є поверховим, висновки недостатньо послідовні. Відповіді на додаткові запитання неповні або нелогічні.

5 балів – здобувач вищої освіти має стійкі навички роботи з навчальною та науковою літературою; самостійно опрацьовує значну частину матеріалу; правильно визначає основні поняття, наводить приклади соціально вразливості та окремих форм підтримки. Підтверджує власні судження одним-двома аргументами, використовує наочні матеріали, однак аналіз і висновки залишаються недостатньо глибокими.

6 балів – здобувач вищої освіти демонструє знання та розуміння основних положень освітнього компонента; правильно характеризує окремі соціально вразливі групи населення, їхні потреби та труднощі. Може поверхово аналізувати соціальні, психологічні й педагогічні чинники вразливості та робити окремі висновки. Відповідь правильна, але недостатньо осмислена й аргументована.

7 балів – здобувач вищої освіти самостійно відтворює більшу частину навчального матеріалу; послідовно розкриває тему ІНДЗ, висловлює власну думку, застосовує набуті знання під час аналізу практичних ситуацій. Уміє визначати основні потреби соціально вразливих груп населення та пропонувати окремі форми психолого-педагогічної підтримки. Користується додатковими джерелами, але не завжди критично їх оцінює.

8 балів – здобувач вищої освіти правильно й логічно розкриває зміст теми; розуміє основні теоретичні підходи до психолого-педагогічної підтримки; встановлює причинно-наслідкові зв'язки між соціальними умовами, психологічним станом і освітніми потребами людини. Застосовує засвоєний матеріал у стандартних професійних ситуаціях, обґрунтовує вибір окремих методів і форм підтримки.

9 балів – здобувач вищої освіти наводить власні приклади на підтвердження теоретичних положень; самостійно використовує додаткові наукові джерела; правильно застосовує професійну термінологію. Уміє систематизувати матеріал у вигляді таблиць, схем, класифікацій, визначати

потреби та ресурси соціально вразливих груп, а також пропонувати можливі напрями міждисциплінарної взаємодії.

10 балів – здобувач вищої освіти демонструє достатньо повні знання; вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях; логічно аналізує соціальні, психологічні та педагогічні аспекти проблеми. Робота є повною, послідовною й обґрунтованою, містить власні приклади та висновки, хоча може мати окремі фрагментарні неточності.

11 балів – здобувач вищої освіти вміє аналізувати та встановлювати суттєві зв'язки між соціальними чинниками вразливості, психологічними потребами й педагогічними умовами підтримки. Виявляє закономірності, самостійно формулює висновки, оцінює ефективність запропонованих форм і методів допомоги. Здатний обґрунтувати власну позицію та належною мірою контролює процес виконання ІНДЗ.

12 балів – здобувач вищої освіти володіє глибокими та міцними знаннями, здатний застосовувати їх у нестандартних ситуаціях. Визначає тенденції, суперечності й ризики у сфері психолого-педагогічної підтримки соціально вразливих груп населення. Критично оцінює наукову та практичну інформацію, розрізняє об'єктивні факти, стереотипи й упередження, сприймає альтернативні позиції та аргументовано обстоює власну думку.

13 балів – здобувач вищої освіти має системні та дієві знання, виявляє творчі здібності під час виконання ІНДЗ. Використовує широкий спектр аргументів і доказів, самостійно аналізує складні проблемні ситуації, розробляє обґрунтовані пропозиції щодо психолого-педагогічної підтримки різних категорій населення. Виявляє схильність до системного й наукового аналізу, уміє прогнозувати можливі результати запропонованих заходів.

14 балів – здобувач вищої освіти вміє самостійно ставити й розв'язувати проблеми, здійснювати пошук, добір і критичне опрацювання наукової інформації. Виконує ІНДЗ на дослідницькому рівні, використовує результати аналізу для розроблення практичних рекомендацій, програми або проєкту психолого-педагогічної підтримки. Виявляє власне професійне ставлення до проблеми, обґрунтовує перспективи подальшого дослідження та практичного застосування отриманих результатів.

15 балів – здобувач вищої освіти на високому рівні вміє ставити й розв'язувати складні теоретичні та практичні проблеми у сфері психолого-педагогічної підтримки соціально вразливих груп населення. Самостійно здійснює науково-дослідну роботу, критично аналізує та узагальнює інформацію з різних джерел, демонструє глибоке розуміння потреб, ресурсів і ризиків соціально вразливих груп. Логічно, аргументовано й творчо викладає матеріал у письмовій та усній формах, пропонує інноваційні й практично доцільні рішення, обґрунтовує перспективи подальших досліджень і професійної діяльності. Робота відповідає вимогам академічної доброчесності та демонструє високий рівень сформованості професійного мислення.

8. Методи навчання

Лекції, дискусії, мозковий штурм; рольові ігри та тренінгові вправи з відпрацювання технік телефонного консультування; аналіз випадків (кейс-метод) і моделювання професійних ситуацій; відеоаналіз діалогів; робота в малих групах, фасилітація; виконання ІНДЗ; самостійна робота; використання онлайн-ресурсів Moodle.

9. Методи контролю

Поточне оцінювання: усне та письмове опитування, виконання практичних завдань, рольові ігри, аналіз професійних кейсів, оцінювання ІНДЗ. Підсумковий контроль – залік.

10. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Змістовий модуль 1 (30балів)						Змістовий модуль 2 (30 балів)						ІНДЗ	Підсумковий тест	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	15	25	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

Відповідність національної шкали оцінювання шкалі ЄКТС

За шкалою ЄКТС	За національною шкалою	Бали	Критерії оцінювання
A	Відмінно	90–100	Здобувач виявляє глибокі, міцні та системні знання; відповідь повна, логічна, містить аналіз та узагальнення; демонструє вміння самостійно знаходити та використовувати джерела інформації; виявляє варіативність мислення у розв'язанні практичних завдань.
B	Добре	82–89	Здобувач виявляє повні, ґрунтовні знання; демонструє вміння аналізувати, порівнювати та систематизувати інформацію; при виконанні практичних завдань допускає несуттєві помилки.
C	Добре	75–81	Знання ґрунтовні, але переважно

			репродуктивного характеру; при виконанні практичних завдань допускає окремі помилки; відповідь повна, але з деякими неточностями.
D	Задовільно	67–74	Знання основних положень є, але недостатня глибина та осмисленість; виявляє вміння частково аналізувати навчальний матеріал.
E	Задовільно	60–66	Мінімально достатні знання зі значними помилками; недостатньо орієнтується у теоретичних ключових поняттях.
FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)	35–59	Фрагментарно відтворює незначну частину навчального матеріалу; відсутні вміння і навички в роботі з джерелами інформації.
F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	0–34	Не відтворює значну частину навчального матеріалу; не має уявлення про об'єкт навчання; не вміє розв'язувати практичні завдання.

Академічна доброчесність: Роботи (академічні есе, проєкти) здобувачів вищої освіти повинні бути їхніми оригінальними дослідженнями чи результатом власних міркувань. Відсутність бібліографічних покликань на свідомо використаний текст, запозичення та використання чужого тексту (академічний плагіат), фабрикавання джерел, імітація дослідження, списування, ухилення від здачі письмових робіт у визначений термін без поважних причин є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі та поведінці Здобувача є підставою для реагування викладача відповідно до «Положення про систему забезпечення академічної доброчесності та етику академічних взаємовідносин у Кременецькій обласній гуманітарно-педагогічній академії ім. Тараса Шевченка», «Положення про запобігання академічному плагіату та впровадження практики належного цитування в освітній і науковій діяльності Кременецької обласної гуманітарно-педагогічної академії ім. Тараса Шевченка».

11. Методичне забезпечення

Робоча програма, опорні конспекти лекцій, відеоматеріали, кейси з практики телефонного консультування, роздаткові матеріали для тренінгових вправ, матеріали освітньої платформи MOODLE.

12. Рекомендована література

Базова

1. Афанасьєва Н. Є. Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія / за заг. ред. В. П. Садкового, О. В. Тімченка. Харків: ФОП Мезіна В. В., 2017. С. 430–445.
2. Дуб В. Г. Діяльність служби «Телефон довіри»: тексти лекцій. Дрогобич: РВВ ДДПУ ім. Івана Франка, 2018. 88 с.
3. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
4. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 р. № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>.
5. Коляденко С. М. Телефонне консультування: силабус навчальної дисципліни. Житомир: ЖДУ ім. Івана Франка, 2024. 6 с.
6. Методичні рекомендації щодо здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню в умовах воєнного стану / Долиняк У. та ін.; за ред. О. Л. Караман, І. М. Трубавіної. Полтава, 2024. 85 с.
7. Мороз А. П. Емоційна нестабільність особистості як фактор ризику схильності до суїциду. Координати розвитку психології здоров'я: реалії та перспективи: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Вінниця, 22–23 лист. 2018 р.). Вінниця, 2018. С. 128–132.
8. Психологічна оцінка суїцидального ризику у військовослужбовців: метод. посіб. / О. М. Кокун та ін. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2019. 206 с.
9. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
10. Семигіна Т., Столярик О. Розвиток сильних сторін клієнтів соціальної роботи: посібник. Таллінн: Teadmus, 2024.
11. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ: Вініченко, 2023. 240 с.
12. World Health Organization. Psychological First Aid: Guide for Field Workers. Updated edition. Geneva: WHO, 2021.

Додаткова

1. Бейгер Г. З. та ін. «Телефон довіри» як спеціалізована соціальна служба : навч. посіб. / за заг. ред. С. О. Борисюк. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2014. 140 с.
2. Заблоцький А. Р. Практика захисту прав дітей на рівні територіальної громади в умовах децентралізації та воєнного стану. Соціально-психологічна допомога і соціальна робота: виклики сучасності : матеріали VII Всеукр. наук.-практ. конф. (Луцьк, 16–17 квіт. 2026 р.). Луцьк : ЛНТУ, 2026. С. 34–36.
3. Здоров'я та (не) здорова поведінка українського населення: результати національного дослідження / Барська Ю., Степурко Т., Семигіна

Т., Тимошевська В. Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. С. 77–92.

4. Столярик О., Семигіна Т. «Про вас забудуть, як про афганців...»: оцінки системи соціальної підтримки ветеранів. *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, No. 4. P. 503–520. DOI: 10.25128/2520-6230.23.4.6.

5. Алімов О., Афанасьєва Н. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах. Харків : НУЦЗУ, 2021. URL: <https://univer.nuczu.edu.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

6. Про затвердження Типового положення про Телефон Довіри : наказ М-ва України у справах сім'ї та молоді. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v13_5288-97#Text (дата звернення: 26.08.2026).

7. Посадова інструкція консультанта телефона довіри. URL: <http://profi.ua/job-descriptions/view/390/> (дата звернення: 26.08.2026).

8. Телефонне консультування та його особливості. URL: <https://kv.dsns.gov.ua/upload/1/9/3/6/9/4/6/telefonne-konsultuvannia-ta-iogo-osoblivosti.pdf> (дата звернення: 26.08.2026).

9. International Federation of Social Workers. *Social Work and Mental Health Support Guidelines*. 2022. URL: <https://www.ifsw.org> (дата звернення: 26.08.2026).

10. National Association of Social Workers. *Standards for Technology in Social Work Practice*. Washington, DC, 2021. URL: <https://www.socialworkers.org> (дата звернення: 26.08.2026).

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека українських підручників. URL: <https://westudents.com.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

2. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського. URL: <https://www.dnbp.gov.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

4. Міністерство соціальної політики України : офіційний сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

5. ЮНІСЕФ в Україні : офіційний сайт. URL: <https://www.unicef.org/ukraine> (дата звернення: 26.08.2026).

6. Всеукраїнська ГО «Ла Страда-Україна» : офіційний сайт. URL: <https://la-strada.org.ua> (дата звернення: 26.08.2026).

7. Програма ментального здоров'я «Ти як?» : офіційний сайт. URL: <https://www.howareu.com> (дата звернення: 26.08.2026).

8. The International Federation of Social Workers. URL: <https://www.ifsw.org> (дата звернення: 26.08.2026).