Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича  
Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи  
 Кафедра практичної психології

**СИЛАБУС**

**навчальної дисципліни**

**«Діяльність служби Телефону Довіри»**

(вибіркова)

**Освітньо-професійні програми: «Практична психологія»**

**Спеціальність** 053 Психологія

**Галузь знань**  05 Соціальні та поведінкові науки

**Рівень вищої освіти**  перший (бакалаврський)

**Факультет** педагогіки, психології та соціальної роботи  
**Мова навчання** українська

**Розробник:** асистент кафедри практичної психології Янкова А.Г.   
**Профайл викладача**

**Контактний тел.** +380509494499

**E-mail:** a.g.yankova@gmail.com

**Консультації** Консультації: понеділок 14.00-16.00

Індивідуальна робота: четвер 14.30-16.30

**1. Анотація дисципліни.** Курс «Діяльність служби Телефону Довіри» є вибірковою дисципліною підготовки за спеціальністю «Психологія», спеціалізацією «Практична психологія» на освітньо-кваліфікаційному рівні «бакалавр». Дисципліна вивчається у восьмому семестрі. Підсумковою формою контролю щодо результатів вивчення матеріалу вказаного курсу є іспит.

Багатовекторність сучасних уявлень щодо цілей консультування; теоретичних принципів сучасних психологічних напрямів; особливості уявлень про кризовий консультативний контакт; діапазон стресових ситуацій, що обумовлюють звернення клієнтів телефону довіри; техніки телефонного консультування – таке коло проблем, на яких фокусується увага студентів у процесі вивчення вказаного курсу.

Синтезуючи теоретичну інформацію, певні практичні навички, отримані в ході навчального процесу, майбутні спеціалісти починають створювати власний неповторний алгоритм кризового телефонного консультування.

**2. Мета навчальної дисципліни:** забезпечення професійної підготовки студентів, які володітимуть глибокими знаннями та практичним навичками в царині реалізації сучасного кризового телефонного консультування; формування професійних компетентностей майбутніх психологів-консультантів; підготовка до діяльності в якості психологів-консультантів; виховання потреби у професійному самовдосконаленні, усвідомленні професійної ідентичності.

**3. Пререквізити.** Курс «Діяльність служби Телефону Довіри» передбачає методологічний зв’язок з курсами: «Вступ до спеціальності», «Загальна психологія», «Психологія особистості», «Експериментальна психологія», «Психодіагностика»,»Психофізіологія», «Клінічна психологія», «Психосоматика» та «Патопсихологія».

**4**. **Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна.** Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні оволодіти наступними програмними компетентностями:

**Інтегральна компетентність**. Здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

**Загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 2. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 8. Здатність розробляти та управляти проектами.

ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 10. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

**Фахові компетентності спеціальності (ФК)**

ФК 1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та/або практики.

ФК 2. Здатність самостійно планувати, організовувати та здійснювати психологічне дослідження з елементами наукової новизни та/або практичної значущості.

ФК 3. Здатність обирати і застосувати валідні та надійні методи наукового дослідження та/або доказові методики і техніки практичної діяльності.

ФК 4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

ФК 5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології.

ФК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

ФК 7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

ФК 8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.

ФК 9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

ФК 10. Здатність розробляти та впроваджувати інноваційні методи психологічної допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.

ФК 11. Здатність надавати оперативну психологічну допомогу та використовувати методи психологічного захисту людини в умовах надзвичайних ситуацій.

ФК 12. Здатність розробляти та застосовувати превентивні та корекційні програми збереження психологічного здоров’я людини.

ФК 13. Здатність до рефлексії та супервізії власної фахової діяльності.

ФК 14. Здатність активізувати психосоматичні ресурси особистості для її ефективного функціонування в екстремальних і кризових ситуаціях.

ФК 15. Здатність вибудовувати передбачувану тактику профілактики дистресу чи кризового стану людини.

**Програмні результати навчання (ПРН)**

ПРН 1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

ПРН 2. Вміти організовувати та проводити психологічне дослідження із застосуванням валідних і надійних методів.

ПРН 3. Узагальнювати емпіричні дані та формулювати теоретичні висновки.

ПРН 4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

ПРН 5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.

ПРН 6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.

ПРН 7. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях.

ПРН 8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації.

ПРН 9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

ПРН 10. Здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності. ПРН 11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.

ПРН 12. Інтегрувати іноземну мову в створення новітніх моделей та алгоритмів, які можуть бути однозначно й аргументовано використані в теоретичній та практичній психології.

ПРН 13. Диференціювати типи екстремальних ситуацій і форми поведінки людей в цих ситуаціях, прогнозувати можливі наслідки впливу певних екстремальних чинників на людину.

ПРН 14. Надавати оперативну психологічну допомогу особистості з гострими стресовими реакціями.

ПРН 15. Керувати людськими ресурсами, робочими процесами та поведінкою фахівців у складних і екстремальних професійних ситуаціях. ПРН 16. Надавати кваліфіковану психологічну допомогу особистості у кризовому стані для активізації ресурсів її життєстійкості.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

* історію та основні етапи діяльності служби телефонної допомги населенню;
* сучасні уявлення про цілі консультування;
* теоретичні принципи сучасних теоретичних напрямів;
* основні моделі навчання консультантів Телефону Довіри;
* типи кризових ситуацій;
* загальну структуру сесії;
* правові документи існування Телефону Довіри;
* основні принципи роботи в контексті телефонної допомоги;
* функціональні обов’язки волонтерів та консультантів Телефону Довіри;
* основні вимоги до техніки активного слухання;
* основні етапи процесу телефонної розмови.

**вміти:**

* оперувати понятійно-категоріальним апаратом дисципліни;
* використовувати результати психологічного аналізу соціальних ситуацій, вирішувати психологічні задачі при конструктивному та деструктивному спілкуванні з абонентами Телефону Довіри;
* аналізувати потрібну інформацію, виявляти індивідуально-психологічні особливості людини; володіти методиками саморегуляції протікання основних психологічних функцій у різних умовах діяльності та вирішувати конфлікти;
* враховувати вікові та індивідуальні особливості особистості при взаємодії з колегами по роботі, клієнтами ТД;
* аналізувати особливості доцільного використання технік активного та пасивного слухання на відповідному етапі роботи;
* ефективно обирати та застосовувати тактики практичної роботи у наданні психологічної допомоги в форматі ТД;
* здатність адекватно орієнтуватися у діапазоні стресових ситуацій клієнтів ТД;
* приділяти увагу власному особистісному розвитку (самопізнання, опрацювання власних психологічних проблем тощо);
* вміти визначати способи взаємодії з абонентом відповідно до запиту звернення;
* здатність визначати спосіб необхідної підтримки власних професійних здібностей з метою профілактики синдрому емоційного вигорання;
* готовність об’єктивно визначати ступінь необхідності супервізії для консультантів ТД.

**5. Опис навчальної дисципліни**

**5.1. Загальна інформація**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма навчання | Рік підготовки | Семестр | Кількість | | Кількість годин | | | | | | Вид підсум-  кового контролю |
| креди-  тів | годин | лекції | практичні | семінарські | лабораторні | самостійна робота | індивідуальні завдання |
| Денна | 4-й | 8-й | 3 | 90 | 15 год. | - | 30 год | - | 45  год. | - | залік |
| Заочна | 4-й | 8-й | 3 | 90 | 12 год. | - | - | - | 78  год. | - | залік |

**5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви змістових модулів | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
| денна форма | | | | | | заочна форма | | | | | |
| усього | у тому числі | | | | | усього | у тому числі | | | | |
| л | пр. | с | інд | с.р. | л | пр. | с | інд | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Модуль 1 | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль І. «Сучасні уявлення про цілі телефонного консультування» | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Мета, завдання, функції телефонного консультування | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 2. Історія виникнення та етапи розвитку службі Телефону Довіри | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 3. Теоретичні принципи телефонного консультування згідно з різними психологічними напрямами | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 4. Філософська антропологія і телефонна допомога | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 5. Етика телефонної допомоги | 10 | 2 | 4 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Разом за ЗМ 1 | 38 | 6 | 12 | - | - | 20 | 40 | 5 | - | - | - | 35 |
| Модуль 2 | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль 2. «Особливості служби та контингенту Телефону Довіри» | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Діапазон стресових ситуацій звернень клієнтів на телефон довіри | 10 | 2 | 4 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 2. Основні техніки телефонного консультування | 10 | 2 | 4 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 3. Психологія телефонного діалогу | 8 | 1 | 2 | - | - | 5 | 10 | 2 | - | - | - | 8 |
| Тема 4. Психологія регулярних (зависаючих) клієнтів | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 5. Особливості роботи з потенційними суїцидентами | 10 | 2 | 4 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Тема 6. Феномен вигорання у телефонних консультантів | 7 | 1 | 2 | - | - | 4 | 8 | 1 | - | - | - | 7 |
| Разом за ЗМ 2 | 52 | 9 | 18 | - | - | 25 | 50 | 7 | - | - | - | 43 |
| Усього годин | 90 | 15 | 30 | - | - | 45 | 90 | 12 | - | - | - | 78 |

**5.3. Зміст завдань для самостійної роботи**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Назва теми |
| 1 | Сучасний стан та перспективи розвитку діяльності ТД в Україні та особливості діяльності аналогічних служб у світовій практиці |
| 2 | Модель навчання консультантів на основі досвіду |
| 3 | Прояви онтогенетичних криз в особливостях текстів звернень абонентів ТД |
| 4 | Змінні консультанта і абонента у кризовому телефонному консультуванні |
| 5 | Особливості технік телефонного консультування в залежності від психологічного напряму в якому працює психолог |
| 6 | Принципи визначення психологічної сумісності телефонних консультантів |
| 7 | Філософська антропологія і телефонна допомога |
| 8 | Особливості психології регулярних («зависаючих») абонентів |
| 9 | Екзистенційні аспекти телефонного консультування |
| 10 | Мистецтво завершення телефонного діалогу |

**Тематика індивідуальних завдань**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Назва теми |
| 1 | Притчі та міфі про діалог |
| 2 | Макс Бубер про діалог |
| 3 | Михайло Бахтін про значення мистецтва діалогу |
| 4 | Сократівський діалог як пошук істини |
| 5 | Філософсько-психологічне тлумачення поняття екзистенційних цінностей |
| 6 | Міфи та факти про суїцид |
| 7 | Самогубство та біоетика |
| 8 | Врахування вікових особливостей в процесі здійснення телефонного консультування |

**6. Система контролю та оцінювання**

**Розподіл балів, які отримують студенти**

(залік)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поточне оцінювання | | | | | | | | | | | Кількість балів (залікова робота) | Сумарна  к-ть балів |
| Змістовий модуль 1 | | | | | Змістовий  модуль 2 | | | | | |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | 40 | 100 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | 5 | 7 | 5 | 5 | 6 | 5 |  |  |

**Засоби оцінювання**

- стандартизовані тести

- індивідуальні проекти

- командні проекти

- дослідницько-творчі проекти

- аналітичні заключення (аналіз результатів психодіагностики; аналіз анамнезу хвороби).

**Критерії оцінювання**

***Усна відповідь, аналіз запропонованої ситуації***

*3 бали –* студент вільно орієнтується в основних теоретичних засадах телефонного консультативного процесу; творчо, креативно синтезує терапевтичні технології різних психологічних напрямів у відповідності із сюжетів абонентського запиту; в ході аналізу запропонованих ситуацій демонструє особистісну готовність до втілення етичних норм у професійній діяльності; максимально об’єктивно визначає ключову проблему клієнта.

*2 бали –* недостатньо вільно орієнтується у теоретичних засадах консультативного процесу; не завжди адекватно обирає прийоми активного і пасивного слухання; дещо помиляється у визначанні ключової проблеми, діагнозу, або психотипу клієнта. Проте демонструє посну особистісну готовність до дотримання етичних норм у професійній діяльності.

*1-0 балів –* погано орієнтується у теоретичних засадах консультативного процесу, неспроможний до створення адекватного сюжету клієнтського запиту, невірно обирає послідовність прийомів у ході здійснення консультативного контакту, демонструє готовність до порушення етичних основ психологічного консультування.

**Участь у створенні імпровізованого інтерв’ю (у вигляді реферату)**

*4 бали –* адекватно до абонентського запиту визначена мета інтерв’ю; запропоновані запитання сформульовані без порушень етичного кодексу телефонного консультанта; інтерв’ю витримане у відповідності до 5-крокової моделі консультативного контакту. Робота оформлена у відповідності з вимогами.

*3-2 бали –*адекватно стосовно абонентського запиту сформульована мета інтерв’ю; інтерв’ю не відповідає 5-кроковій моделі консультативного контакту, деякі з етапів якого безпідставно опускаються. Проте витримана логічна послідовність запитань, рівень коректності недостатньо високий. Робота оформлена відповідно до вимог.

*1-0 балів –* несформульована мета інтерв’ю; запитання не відповідають змісту абонентського звернення, більшість із них сформульовані некоректно. Відсутні логічність у структурі інтерв’ю, оформлення роботи не відповідає стандартним вимогам.

***Стандартизоване тестування***

5 балів - правильно відповів щонайменше на 90% запитань.

4 бали - правильно відповів щонайменше на 75% запитань.

3 бали - правильно відповів щонайменше на 50% запитань.

2 бали - правильно відповів щонайменше на 25% запитань.

1 бал – правильно відповів на 10-20% запитань.

0 балів – правильно відповів менше, ніж на 10% запитань.

Форми поточного та підсумкового контролю

**Поточний контроль:**

1. Усне опитування – контроль знань з теоретичних питань, викладених у лекційному матеріалі та вивчених при самостійному засвоєнні, шляхом опитування студентів у ході проведення семінарських занять.
2. Письмові контрольні роботи – періодичний контроль знань, шляхом написання студентів контрольних робіт з питань теоретичного матеріалу.
3. Тестування та вирішення проблемних задач – контроль знань студентів шляхом перевірки засвоєння ними знань у застосуванні їх при відповіді на тестові питання і розв’язанні проблемних задач.

Запитання до модуля №1

* + - 1. Предмет, мета та завдання психологічного консультування.
      2. Психологічне консультування в структурі психологічної допомоги.
      3. Види психологічного консультування.
      4. Принципи психологічного консультування.
      5. Розвиток власної теоретичної орієнтації.
      6. Модель ефективного консультанта.
      7. Етичні принципи консультанта.
      8. Професійна деформація особистості психолога.
      9. Фахова підготовка консультанта.
      10. Терапевтичний зміст консультативного контакту.
      11. Перенесення і контрперенесення в консультуванні.
      12. Структурування невербальних реакцій у консультуванні.
      13. Загальна (еклектична) модель процесу консультування (В.Гілланд).
      14. Структурні особливості проблемно-орієнтованого консультування.
      15. Загальні правила структурування процесу консультування.
      16. Консультування тривожних абонентів.
      17. Консультування клієнтів при реакціях страху і фобіях.
      18. Консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів.
      19. Консультування “немотивованих” клієнтів.
      20. Консультування при переживанні вини.
      21. Особливості консультування плаксивих клієнтів
      22. Консультування істеричних осіб.
      23. Консультування клієнтів із депресією і суїцидальними намірами.
      24. Консультування у випадку смерті близької людини.
      25. Консультування при переживанні втрати через розлучення.
      26. Консультування при сексуальних проблемах.
      27. Консультування алкогольно залежних осіб.
      28. Методологічні інновації психоаналізу.
      29. Погляди психоаналітиків на генезис неврозу (З.Фрейд, К.Юнг, А.Адлер).
      30. Механізми консультативної роботи.

Запитання до модуля №2

1. Технічні прийоми і методи.

1. Біхевіористичне консультування.
2. Когнітивне консультування.
3. Раціонально-емоційне поведінкове консультування (РЕПК).
4. Гештальт-консультування.
5. Клієнт-центроване консультування.
6. Екзистенційне консультування І.Ялома і Р.Мея.
7. Зміст і методи логотерапії В.Франкла.
8. Феномен вигорання у телефонних консультантів.
9. Особливості служби і контенгенту Телефону Довіри.
10. Основні техніки телефонного консультування.
11. Основні правила телефонної розмови.
12. Практика супервізії для консультантів Телефону Довіри.
13. Сучасний стан та перспективи розвитку діяльності ТД в Україні та особливості діяльності аналогічних служб у світовій практиці.
14. Модель навчання консультантів на основі досвіду.
15. Прояви онтогенетичних криз в особливостях текстів звернень абонентів ТД.
16. Змінні консультанта і абонента у кризовому телефонному консультуванні.
17. Особливості технік телефонного консультування в залежності від психологічного напряму в якому працює психолог.
18. Принципи визначення психологічної сумісності телефонних консультантів.
19. Філософська антропологія і телефонна допомога.
20. Особливості психології регулярних («зависаючих») абонентів.
21. Екзистенційні аспекти консультування.
22. Мистецтво завершення телефонного діалогу.
23. Етичний кодекс консультанта Телефону Довіри.
24. Правила конфіденційності в діяльності служби Телефону Довіри.
25. Психологія активного слухання.
26. Психологія пасивного слухання.
27. Етика абонента телефону довіри.
28. Психологія телефонного діалогу.
29. Мова телефонного діалогу.

Запитання для поточного контролю

1. Умови забезпечення анонімності в діяльності служби телефону довіри.
2. Основні принципи консультативної діяльності організації «Самаритяни».
3. Основні принципи консультативної діяльності організації «Лінія життя».
4. Трансформація загальних правил роботи психолога-практика у формат діяльності консультанта телефону довіри.
5. Найважливіші питання, що постають перед суб’єктами комунікації у процесі першого контакту.
6. Етика організації у контексті етики консультування.
7. Етика консультанта у контексті етики консультування.
8. Етика клієнта у контексті етики консультування.
9. Етичний кодекс «Life Line International».
10. Основні правила конфіденційності.
11. Цілі консультування у тлумаченні представників різних психологічних направлень.
12. Теоретичні принципи сучасних психологічних направлень.
13. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій психоаналітичного направлення.
14. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій адлеріанського направлення.
15. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій когнітивно-поведінкової терапії.
16. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій раціонально-емоційної терапії.
17. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій клієнцентрованої терапії.
18. Вимоги до реалізації консультативного контакту з позицій екзистенційної терапії.
19. Соціально-психологічні причини актуальності функціонування телефону довіри.
20. Види емоційних криз, що обумовлюють попит на так звані «кризові послуги».
21. Основні етапи терапевтичного контакту.
22. Незручності а обмеження телефонної служби.
23. Основні операції, здійснювані консультантом телефону довіри та вимоги до їх реалізації.
24. Діапазон стресових ситуацій, що спричиняють звернення клієнтів на телефон довіри.
25. Основні характеристики екзогенних проблем абонентів телефону довіри.
26. Основні характеристики ендогенних проблем абонентів телефону довіри.
27. Вектори безпосереднього використання телефону довіри клієнтами.
28. Основні правила техніки телефонного консультування.
29. Основні прояви феномену вигорання консультанта телефону довіри.
30. Профілактика та шляхи виходу із стану професійного емоційного вигорання психолога-консультанта.

**Модуль-контроль:** перевірка знань, шляхом написання контрольної роботи, що включає ряд теоретичних питань, тестових та творчих завдань з обсягу викладеного на лекціях та опрацьованого на семінарських заняттях матеріалу та засвоєного студентами у звітний модульний період.

Формою підсумкового контролю є **залік**.

**Запитання до заліку**

1. Предмет, мета та завдання психологічного консультування.
2. Психологічне консультування в структурі психологічної допомоги.
3. Види психологічного консультування.
4. Принципи психологічного консультування.
5. Розвиток власної теоретичної орієнтації.
6. Модель ефективного консультанта.
7. Етичні принципи консультанта.
8. Професійна деформація особистості психолога.
9. Фахова підготовка консультанта.
10. Терапевтичний зміст консультативного контакту.
11. Перенесення і контрперенесення в консультуванні.
12. Структурування невербальних реакцій у консультуванні.
13. Загальна (еклектична) модель процесу консультування (В.Гілланд).
14. Структурні особливості проблемно-орієнтованого консультування.
15. Загальні правила структурування процесу консультування.
16. Консультування тривожних абонентів.
17. Консультування клієнтів при реакціях страху і фобіях.
18. Консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів.
19. Консультування “немотивованих” клієнтів.
20. Консультування при переживанні вини.
21. Особливості консультування плаксивих клієнтів.
22. Консультування істеричних осіб.
23. Консультування клієнтів із депресією і суїцидальними намірами.
24. Консультування у випадку смерті близької людини.
25. Консультування при переживанні втрати через розлучення.
26. Консультування при сексуальних проблемах.
27. Консультування алкогольно залежних осіб.
28. Методологічні інновації психоаналізу.
29. Погляди психоаналітиків на генезис неврозу (З.Фрейд, К.Юнг, А.Адлер).
30. Механізми консультативної роботи.
31. Технічні прийоми і методи.
32. Біхевіористичне консультування.
33. Когнітивне консультування.
34. Раціонально-емоційне поведінкове консультування (РЕПК).
35. Гештальт-консультування.
36. Клієнт-центроване консультування.
37. Екзистенційне консультування І.Ялома і Р.Мея.
38. Зміст і методи логотерапії В.Франкла.
39. Феномен вигорання у телефонних консультантів.
40. Особливості служби і контенгенту Телефону Довіри.
41. Основні техніки телефонного консультування.
42. Основні правила телефонної розмови.
43. Практика супервізії для консультантів Телефону Довіри.
44. Сучасний стан та перспективи розвитку діяльності ТД в Україні та особливості діяльності аналогічних служб у світовій практиці.
45. Модель навчання консультантів на основі досвіду.
46. Прояви онтогенетичних криз в особливостях текстів звернень абонентів ТД.
47. Змінні консультанта і абонента у кризовому телефонному консультуванні.
48. Особливості технік телефонного консультування в залежності від психологічного напряму в якому працює психолог.
49. Принципи визначення психологічної сумісності телефонних консультантів.
50. Філософська антропологія і телефонна допомога.
51. Особливості психології регулярних («зависаючих») абонентів.
52. Екзистенційні аспекти консультування.
53. Мистецтво завершення телефонного діалогу.
54. Етичний кодекс консультанта Телефону Довіри.
55. Правила конфіденційності в діяльності служби Телефону Довіри.
56. Психологія активного слухання.
57. Психологія пасивного слухання.
58. Етика абонента телефону довіри.
59. Психологія телефонного діалогу.
60. Мова телефонного діалогу.

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** | |
| **Оцінка (бали)** | **Пояснення за**  **розширеною шкалою** |
| **Відмінно** | **A (90-100)** | **відмінно** |
| **Добре** | **B (80-89)** | **дуже добре** |
| **C (70-79)** | **добре** |
| **Задовільно** | **D (60-69)** | **задовільно** |
| **E (50-59)** | **достатньо** |
| **Незадовільно** | **FX (35-49)** | **(незадовільно)**  **з можливістю повторного складання** |
| **F (1-34)** | **(незадовільно)**  **з обов'язковим повторним курсом** |

**7. Рекомендована література**

**7.1. Базова (основна) література до курсу**

1. Моховиков А.Н Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001. 271с.

2. Романова Е.С. Работа психолога в телефоне доверия. Методическое пособие. Москва.: МГПУ, 2001. 69с.

3. Панок В., Титаренко Т., Чепелєва Н. та ін. Основи практичної психології К.: Либідь, 2010

4. Глива Є. Вступ до психотерапії Острог-Київ, 2004

5. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования СПб. : Издательство

Питер, 2000

6. Роджерс К. Консультирование и психотерапия М. : ЭКСМО-Пресс, 2000

7. Каліна Н.Ф. Психотерапія К. : Академвидав, 2010. – 288 с.

8. Таланов В.Л., Малкина-Пых И.Г. Справочник практического психолога СПб. : Сова, М.: ЭКСМО, 2003

9. Шостром Э., Браммер Л. Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии СПб. : Питер Пресс, 2002

10. Экслайн В. Игровая терапия М. : Мысль, 2001

11. Кузікова С.Б. Теорія і практика вікової психокорекції Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. – 384 с.

12. Карпенко З.С. Герменевтика психологічної практики К.: РУТА, 2001

13. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии СПб.: Речь, 2002

14. Шнейдер Л.Б., Волынова Г.В., Зыкова М.Н. Психологическое консультирование М. : Рефлбук, 2002

15. Осипова А.А. Общая психокоррекция М.: ТЦ Сфера, 2004

16. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник К. : Ваклер, 2008

17. Степанов О.М. Психологічна енциклопедія К. : Ника-Центр, 2006

18. Эллис А. Гуманистическая психотерапия: Рационально-эмоциональный подход СПб.: Сова, 2002

19. Трач Р., Г.Балл Гуманістична психологія : Антологія : В 3-х т.: навч.посіб. для студ. вищ.навч.закл. К . : Унів.вид-во ПУЛЬСАРИ, 2001

20. Цимбалюк І.М Психологічне консультування та корекція К. : Ваклер, 2007

21. Копець Л.В. Психологія особистості : навч.посіб. для студ. вищ. навч.закл.

К. : Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2008

22. Яценко Т.С., Іваненко Б.Б., Аврамченко С.М. та ін.; За ред. Т.С.Яценко Концептуальні засади і методика глибинної психокорекції : Підготовка психолога-практика К. : Вища шк., 2008

23. За ред. З.С. Карпенко Аксілпсихологія людської деструктивності: від анатомії до

профілактики Івано-Франківськ : Супрун В.П., 2016

**7.2. Допоміжна**

1. Сара Ф. Файн Первичная консультация : Установление контакта и завоевание доверия / Сара Ф. Файн, Пол Г. Глассер ; пер. с англ. – М. : Когито-Центр, 2003. – 238.

2. Миколайський М.В. Клінічна психодіагностика : практикум : навч. посіб. / М.В. Миколайський, М.М. Марусинець. – Івано-Франківськ : Вид-во «Плай» ЦІТ

Прикарпатського нац. ун-у ім. В. Стефаника, 2009. – 279.

3. Калина Н.Ф. Основы психотерапии / Н.Ф. Калина. – М. : Рефлбук; К.: Ваклер, 1997.

4. Немов Р.С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. педвузов / Р.С.Немов. – М.: ВЛАДОС, 2000. – С. 14 – 25.

5. Карамушка Л.М. Основи психолого-управлінського консультування: навч.посіб./Л.М.Карамушка, Н.Л.Коломінський, М.В.Войтович та ін. – К.: МАУП, 2002. – С.14 – 23.

6. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэн-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство / А.Е.Айви, М.Б.Айви, Л.Саймэн-Даунинг . – М.:, 1999. – С.9 – 33.

7. Майстерство психологического консультирования / Под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб. : Речь, 2006. – С.66-72, 178-184. Класичний психоаналіз З. Фройда

8. Психотерапевтичний практикум. Випуск 1. Класичний психоаналіз / Редактор-

упорядник З.С.Карпенко. – Івано-Франківськ: Гостинець, 2004.

9. Улыбина Е. Страх и смерть желания / Елена Улыбина. – М. : Модерн – А ; СПб. : Академия исследования Культуры, 2003. – 320 с.

10. Фройд З. Вступ до психоаналізу / Зігмунд Фройд ; [пер. з нім. П. Таращук]. – К. : Основи, 1998. – 709 с.

11. Фрейд З. Введение в психоанализ : Лекции / З. Фрейд ; авторы очерка о Фрейде Ф.В. Бассин и М.Г. Ярошевский. – М. : Наука, 1989. – 456 с. – (Серия «Классика науки»).

12. Фрейд З. Толкование сновидений / З. Фрейд ; [пер. с нем.]. – М. : Єксмо; СПб.:

Мидгард, 2005. – 1088 с.

13. Фрейд З. О клиническом психоанализе. Избранные сочинения / З. Фрейд. – М. : Медицина, 1991. – 288 с.

14. Фрейд З. Влечения и их судьба / З. Фрейд. – М. : ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. – 432 с. (Серия «Антология мудрости»).

15. Фрейд З. Тотем и табу : сб. / З. Фрейд. – М. : Олимп; ООО «Издательство АСТ-ЛТД; 1998. – 448 с.

16. Биркхойзер-Оэри Сиббил. Мать : Архетипический образ в волшебных сказках / Сибилл Биркхойзер-Оэри ; [пер. с англ.]. – М. : Когито-Центр, 2006. – 255 с. (Юнгианская психология).

17. Джин Шинода Болен. Богини в каждой женщине. Новая психология. Архетипы богинь / Джин Шинода Болен ; [пер. с англ. И. Старых]. – М. : ОООИздательский дом «София», 2006. – 272 с.

18. Джин Шинода Болен. Богини в каждом мужчине. Архетипы, управляющие жизнью мужчин / Джин Шинода Болен ; [пер. с англ. Е. Мирошниченко]. – М. : ОООИздательский дом «София», 2006. – 304 с.

19. Нолл Р.Х.А. Тайная жизнь Карла Юнга : [текст] / Ричард Нолл ; [пер. с англ. В.И. Менжулин]. – М. : Рефл-Бук ; К. : Ваклер, 1998. – 432 с. (Серия «Актуальная

психология»).

20. Калина Н.Ф. Основы юнгианского анализа сновидений / Н.Ф. Калина Індивідуальна психологія А.Адлера

21. Адлер А. Очерки по индивидуальной психологии / А.Адлер. – М : Когнито-Центр, 2002. – 220 с.

22. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А.Адлер. – М. : Мысль, 1993.

23. Адлер А. Лекции по аналитической психологии. – М.: Рефлбук, К.: Ваклер, 1996.

24. Адлер А. Индивидуальная психология / А.Адлер // История зарубежной психологии. 30-60-е годы ХХ в.) / под ред.П.Я. Гальперина, А.Н. Ждан. – М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1986. – С.130-140.

25. Дрейкус-Фергюссон Е. Введение в теорию Альфреда Адлера / Е. Дрейкус-Фергюссон. – Минск, 1995.

26. Сидоренко Е.В. Терапия и тернинг по Альфреду Адлеру / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Питер Пресс, 2000. Поведінкове консультування

27. Гулдинг М.Психотерапия нового решения. Теория и практика / М.Гулдінг, Р.Гулдинг. - М.: Класс, 1997. — 288 с.

28. Дилтс Р. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р.Дилтс. — М. : Независимая фирма «Класс», 2000. — 192 с.

29. Лазарус А. Мысленным взором: Образы как средство психотерапии / А.Лазарус. — М.: Независимая фирма “Класс”, 2000. — 144 с.

30. Смит М.Дж. Тренинг уверенности в себе / М.Дж.Смит. – СПб. : Косплект, 1997.

31. Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия / Э.Берн. – СПб. : Лениздат, 1994.

32. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э.Берн. – СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.

33. Берн Э. Секс в человеческой любви / Э.Берн. – М. : Прогресс, 1990.

34. Берн Э. Развитие Я-концепции и воспитание / Э.Берн. – М. : Прогресс, 1986.

35. Стюарт Я.Современный трансактный анализ / Я.Стюарт, В.Джонс. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996.

36. Булюбаш И.Д. Руководство по гештальт-терапии / И.Д. Булюбаш. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2004. – 768 с. (Сер. : Золотой фонд психотерапии).

37. Невис Э. Организационное консультирование. Гештальт-метод / Э.Невис.- СПб. : Издательство Пирожкова, 2001.

38. Перлз Ф. Практикум по гештальттерапии / Ф.Перлз, П. Гудмен, Р.Хефферлин. – М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2001.

39. Перлз Ф. Практика гештальт-терапии / Ф.Перлз. М.: Ин-т общегуманит. Исследований, 2001.

40. Перлз Ф. Гештальт-семинары / Ф.Перлз. – М. : Пресс, 1998.

41. Польстер И.. Интегрированная гештальт-терапия: Контуры теории и практики / И.Польстер, М.Польстер. – М.: Класс, 2001.

42. Шоттенлоэр Г. Рисунок и образ в гештальттерапии / Шоттенлоэр Г. – СПб. : Питер Пресс, 2001.

43. Тихонравов Ю.В. Экзистенциальная психология. Учебное-справочное пособие / Ю.В. Тихонравов. – М. : ЗАО «Бизнес-школа», Интел-Синтез, 1998. – 238 с.

44. Мэй Р. Искусство психологического консультирования: / Р.Мей. – М.. : Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2001. –256 с.

45. Франкл В. Психотерапия на практике/ В.Франкл. –СПб.: Ювента, 1999.

46. Франкл В.Э. Основы логотерапии. Психотерапия и релігія/ В.Франкл.. –СПб.: Речь, 2000.

47. Экзистенциальная психология / Под ред. Р.Мея // Экзистенция / Под ред. Р.Мея, Э.Энджела, Г.Элленбергера. –М.. :Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2001.

48. Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии/ И.Ялом. –СПб.: Питер, 2000. –640 с.

49. Ялом И. Экзистенциальная психотерапія/ И.Ялом. –М..: Независимая фирма «Класс», 1999.–450 с.

**8. Інформаційні ресурси**

1. http://www.glavnyk.com.ua//www.glavnyk.com.ua

2. http://www.u- psihologa.com.ua

3. http://www.test.vin.com.ua/

4. http://www.psi.lib.ru/

5. http://www.psychologi-online.ru/lit/obzorf.htm

6. www.gestalt.sp.ru

7. www.existentialtherapy-easteurope.lt

8. http://institut.smysl.ru

9. http://www.intik.lib.ru

10. www.Psy Server.narod.ru

11. http://psyjournals.ru/mpj/2012/n1/