

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ І СОЦІАЛЬНИХ НАУК**  
**КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Навчально-методичною радою ІДГУ  
Протокол № 4 від 15.01 2019 р.

Голова НМР Н. М. Кольцун Н. М. Кольцун

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Діяльність служби «Телефон довіри»**  
*(назва навчальної дисципліни)*

освітній ступінь бакалавр  
*(назва освітнього ступеня)*

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки  
*(шифр і назва галузі знань)*

Спеціальність 053 Психологія  
*(код і назва спеціальності)*

освітня програма / спеціалізація Психологія: практична психологія  
*(код і назва спеціальності)*

тип дисципліни Вибіркова  
*(обов'язкова / вибіркова / факультативна)*

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньо-професійної програми

Васильєва О.А.

*(підпис, ініціали, прізвище)*

**РЕКОМЕНДОВАНО:**

кафедрою загальної та практичної психології

протокол № 6 від 09.01.19

Завідувач кафедри

Прокоф'єва Л.О.

*(підпис, ініціали, прізвище)*

**ПОГОДЖЕНО:**

Голова науково-методичної ради факультету

Циганок І.Б.

*(підпис, ініціали, прізвище)*

**Розробники програми:**

Прокоф'єва Людмила Олександрівна, викладач кафедри загальної та практичної психології

**Рецензенти програми:**

Мазоха Інна Степанівна, кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної та практичної психології

## 1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна	Заочна
Кількість кредитів: 4	<i>Лекції:</i>	
	20	6
Модуль: I	<i>Практичні заняття:</i>	
Загальна кількість годин: 120	-	-
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом: III	<i>Лабораторні заняття:</i>	
	-	-
Семестр: VI	<i>Семінарські заняття:</i>	
	28	6
Тижневе навантаження (год.):	<i>Консультації:</i>	
- аудиторне: 2	-	-
- самостійна робота: 6	<i>Індивідуальні заняття:</i>	
Форма підсумкового контролю: залік	-	-
Мова навчання: українська	<i>Самостійна робота:</i>	
	72	108

## 2. МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

**Предмет** вивчення навчальної дисципліни є особливості функціонування служби "Телефону довіри", нормативно-правова та етична база діяльності служби, зміст та форма надання психологічної допомоги по телефону, особливості телефонного діалогу, класифікація звернень, стадії телефонного консультування, психотехнічні аспекти телефонного консультування, особливості консультування по телефону з різними типами абонентів, супервізія у телефонному консультуванні, психогігієна та психопрофілактика телефонних консультантів.

**Метою** вивчення дисципліни є: забезпечення майбутніх психологів теоретичними знаннями про діяльність служби "Телефону довіри" та практичними навичками з надання екстренної психологічної допомоги по телефону.

**Міждисциплінарні зв'язки.** Для освоєння дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри»» студенти використовують знання, вміння і навички, сформовані в ході вивчення дисциплін «Загальна психологія», «Вікова психологія», «Гендерна психологія», «Медицина», «Диференціальна психологія», «Психодіагностика» та ін. Освоєння даної дисципліни є необхідною основою для подальшого вивчення дисципліни «Психологія здоров'я», «Основи психотерапії», «Психологічне консультування» та ін.

## 3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути такі результати навчання:

**Знання:** завдання та принципи функціонування служби телефону довіри; основні напрями роботи служби телефону довіри; зміст та форми надання

допомоги по телефону; класифікацію звернень у службу телефону довіри; нормативно-правову базу та етику в роботі служби телефону довіри; особливості телефонного діалогу; стадії телефонного консультування та їх характеристику; особливості консультування по телефону з різними типами абонентів; психотехнічні аспекти телефонного консультування; специфіку психологічної допомоги по телефону.

*Уміння:* діагностувати проблему клієнта; досліджувати заявлену клієнтом проблему; працювати з актуальним станом абонента керуючись принципом "тут і тепер"; використовувати прийоми активного слухання; успішно завершувати діалог; використовувати прийоми і техніки телефонного консультування в умовах обмеженого часу; володіти голосом під час бесіди; оформляти документацію, класифікувати і кодувати проблеми абонентів; визначати помилки ведення діалогу; діагностувати симптоми вигорання психолога в телефонному консультуванні; використовувати методи профілактики емоційного та професійного вигорання.

*Комунікація:* використовувати набуті знання при веденні наукових дискусій з питань служби «Телефону довіру»; емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості; демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань.

*Автономність та відповідальність:* виконувати індивідуальні науково-дослідні завдання з відповідної проблематики; здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; самостійно обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проективні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; демонструвати відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

#### 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назви модулів / тем	Кількість годин (денна форма навчання)							Кількість годин (заочна форма навчання)						
		Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота	Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота
1.	Телефонне консультування як вид психологічної допомоги	4	2	2	-	-	-	6	2	2	-	-	-	-	10
2.	Основні принципи роботи	6	2	4	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	10

	та етика телефонної допомоги														
3.	Телефонний діалог	4	2	2	-	-	-	8	2	2	-	-	-	-	10
4.	Помилки телефонного діалогу	4	2	2	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	10
5.	Психотехніки телефонного консультування	4	2	2	-	-	-	8	2	2	-	-	-	-	10
6.	Особистість психолога телефонного консультанта	6	2	4	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	12
7.	Феномен вигорання у консультантів служби довіри	6	2	4	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	12
8.	Класифікація звернень в службу «Телефон довіри»	4	2	2	-	-	-	8	2	-	2	-	-	-	10
9.	Телефонне консультування маніпулятивних абонентів	4	2	2	-	-	-	8	2	-	2	-	-	-	10
10.	Телефонне консультування суїцидентів	6	2	4	-	-	-	4	2	-	2	-	-	-	10
<b>Проміжний контроль</b>		-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
<b>Разом:</b>		48	20	28				72	12	6	6				108

## **5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **5.1. Зміст навчальної дисципліни за темами**

#### *Тема 1. Телефонне консультування як вид психологічної допомоги*

Телефонне консультування як вид психологічної допомоги. Історичний аспект: становлення телефонного консультування за кордоном; вітчизняна психологічна допомога по телефону. Мета, завдання та особливості телефонного консультування.

#### *Тема 2. Основні принципи роботи та етика телефонної допомоги.*

Основні принципи роботи та етичний аспект телефонної допомоги. Правила спілкування з абонентом. Принципи роботи служби довіри. Етика телефонного консультування.

#### *Тема 3. Телефонний діалог.*

Телефонний діалог. Особливості телефонного діалогу в консультуванні. Види та етапи телефонного діалогу. Правила і принципи ведення розмови по телефону. Симпатія та емпатія у телефонному консультуванні.

*Тема 4. Помилки телефонного діалогу.*

Помилки телефонного діалогу. Характеристика «мінус-приймів». Мовні помилки. Причини виникнення неконструктивного діалогу.

*Тема 5. Психотехніки телефонного консультування.*

Психотехніки телефонного консультування. Правила надання екстреної психологічної допомоги. Моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування. Техніка активного слухання і прийоми консультування. Зворотній зв'язок. Проміжні прийоми. Завершення телефонної бесіди.

*Тема 6. Особистість психолога телефонного консультанта.*

Особистість психолога телефонного консультанта. Вимоги до психолога консультанта служби телефону довіри. Професійні стереотипи. Ролі консультанта. Участь психолога консультанта у супервізії.

*Тема 7. Феномен вигорання у консультантів служби довіри.*

Феномен «вигорання» у консультантів служби довіри. Синдром «вигорання» в телефонному консультуванні. Основні симптоми емоційного вигорання психолога. Профілактика синдрому «вигорання».

*Тема 8. Класифікація звернень в службу «Телефон довіри».*

Класифікація звернень в службу «Телефон довіри». Типи телефонних дзвінків. Індивідуальний підхід до абонентів служби «Телефону довіри». Ведення документації в службі «Телефон довіри».

*Тема 9. Телефонне консультування маніпулятивних абонентів.*

Телефонне консультування маніпулятивних абонентів. Особливості маніпулятивного впливу. Причини маніпулятивної поведінки. Захист від маніпуляції.

*Тема 10. Телефонне консультування суїцидентів.*

Телефонне консультування суїцидентів. Характеристика суїцидальної поведінки. Консультування на різних етапах суїцидальної поведінки.

## **5.2. Тематика семінарських (практичних, лабораторних) занять.**

*Тема 1. Телефонне консультування як вид психологічної допомоги*

*Тема 2. Основні принципи роботи та етика телефонного консультування*

*Тема 3. Особливості телефонного діалогу в консультуванні*

*Тема 4. Помилки телефонного діалогу*

*Тема 5. Психотехніки телефонного консультування*

*Тема 6. Психолог-консультант служби «Телефону довіри*

*Тема 7. Синдром «вигорання» в телефонному консультуванні*

*Тема 8. Класифікація звернень в службу «Телефон довіри»*

*Тема 9. Телефонне консультування маніпулятивних абонентів*

*Тема 10. Телефонне консультування суїцидентів*

## **5.3. Організація самостійної роботи студентів.**

Самостійна робота – це особливо організований вид навчальної діяльності, який передбачає вивчення історичної спадщини минулого з даної дисципліни, досліджень сучасних українських і зарубіжних вчених, навчальної та додаткової літератури, обробку своїх конспектів лекцій.

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин		Форми звітності
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання	
1.	Реферати	20	30	захист реферату
2.	Есе	20	36	захист есе
3.	Індивідуальні завдання	20	30	презентація
4.	Понятійний словник	8	8	словник
5.	Підготовка до модульної контрольної роботи	4	4	модульна контрольна робота
	<b>Разом</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	

Структура **реферату** визначається його видом.

Критична рецензія на наукову роботу:

- обґрунтування актуальності рецензованої роботи;
- короткий виклад теоретичної позиції автора, рецензованої роботи (позиція автора не завжди простежується досить чітко, вона може бути присутнім як би в прихованому вигляді. У цьому випадку автору реферату слід спробувати виділити і аргументувати її; в деяких роботах відсутня теорія, викладається лише емпіричний матеріал - слід відзначити і це;
- критичний аналіз теоретичної позиції автора з точки зору методологічних, філософських положень і (якщо є така можливість) в зіставленні з теоретичними поглядами інших вчених;
- критичний аналіз доказів гіпотези, докази можуть бути теоретичними і експериментальними. У першому випадку слід проаналізувати їхню логіку, в другому - обґрунтованість вибору методики експерименту (експеримент може не доводити, а лише відповідати або не суперечити гіпотезі), методичну грамотність процедури експерименту, вибір умов його проведення, достатність обліку чинників, які можуть впливати на досліджувані явища, обґрунтованість і достатність математичної обробки;
- особливості викладу: ясність або плутаність, достатня або недостатня повнота (особливо при викладі експериментальних даних);
- висновки, які можна зробити на основі проведеного аналізу, що є цінним в рецензованої роботі, що вимагає додаткової перевірки і уточнення, що - неправильно.

Процес написання **есе** можна уявити як ланцюжок, послідовність певних елементів, етапів, процесів. Для студентів важливими є такі процеси та елементи.

**Структура есе.** Побудова есе — це відповідь на питання або розкриття теми, що засновано на класичній системі доказів.

### 1. Титульний аркуш.

**2. Вступ:** місія студента (покликання, певна ідея, що несе в собі підставу для подальшого формування гіпотези) щодо розгляду теми есе, його авторське бачення (проникливість, певна гострота, що несе вагомість суб'єктивності

підходу до розгляду проблеми в есе) — гіпотеза (припущення, задум, намір, який несе авторську суб'єктивність і приймається за предмет дослідження.) або сутність та обґрунтування вибору цієї теми. Мета та завдання роботи — очікуваний результат роботи в цілому та конкретні результати, які будуть отримуватися в ході розкриття теми. На цьому етапі дуже важливо правильно сформулювати питання, на які ви збираєтеся знайти відповідь у ході свого дослідження. При роботі над вступом можуть допомогти відповіді на наступні питання: «Чи потрібно давати визначення термінам, що пролунали в темі есе?», «Чому тема, яку я розкриваю, є важливою в даний момент?», «Які поняття будуть залучені в мої міркування?», «Чи можу я розділити тему на трохи більше дрібних підтем?» і т. д.

**3.Основна частина:** теоретичні основи обраної проблеми й виклад основного питання. Ця частина припускає розвиток аргументації й аналізу, а також обґрунтування їх, виходячи з наявних даних, інших аргументів і позицій щодо питання. У цьому полягає основний зміст есе й це являє собою головні труднощі. Тому важливе значення мають підзаголовки, на основі яких здійснюється структурування аргументації; саме тут необхідно обґрунтувати (логічно, використовуючи дані або строги міркування) пропоновану тезу. Там, де це необхідно, як аналітичний інструмент можна використати графіки, діаграми й таблиці. Залежно від поставленого питання аналіз проводиться на основі наступних категорій: причина — наслідок, загальне — особливе, форма — зміст, частина — ціле, сталість — мінливість. У процесі побудови есе необхідно пам'ятати, що один параграф повинен містити тільки одне твердження й відповідний доказ, підкріплений графічним або ілюстративним матеріалом. Отже, наповнюючи розділи аргументацією, необхідно в межах параграфа обмежити себе розглядом однієї головної думки. Добре перевірений спосіб побудови есе – використання підзаголовків для позначення в головній частині ключових моментів аргументованого викладення. Сукупність підзаголовків допомагає побачити те, що пропонує зробити студент (чи є добрим його бачення). Ефективне використання підзаголовків – не тільки визначення основних пунктів, які студент бажає висвітлити, це також наявність логічності у висвітленні теми есе.

**4.Висновок:** узагальнення й аргументовані висновки до теми й т. д. Підсумовує есе або ще раз вносить пояснення, підкріплює зміст і значення викладеного в основній частині. Методи, що рекомендують для складання висновка: повторення, ілюстрація, цитата. Висновок може містити такий дуже важливий, що доповнює есе, елемент як вказівка на застосування дослідження, на розвиток взаємозв'язків з іншими проблемами.

### **Тематика індивідуальних (групових) завдань**

#### **Тематика рефератів:**

1. Історія виникнення психологічної служби телефону довіри.
2. Особливості консультативної допомоги по телефону.
3. Принципи телефонного консультування.
4. Моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування.
5. Типи дзвінків.
6. Особистість психолога-консультанта служби телефону довіри.



7. Професійні стереотипні комплекси, які шкодять психологу при консультуванні.
8. Невідкладна психологічна допомога суїцидентам в умовах телефонного консультування.
9. Основні етапи телефонного психологічного консультування.
10. Основні типи звернень до телефонного консультанта.
11. Навичка активного слухання в роботі телефонного консультанта.
12. Взаємозв'язок між практичною психологією і психологічною практикою.
13. Особливості голосу та мови у телефонному консультуванні.
14. Зміст, причини і функції супервізії у телефонному консультуванні.
15. Профілактика "синдрому емоційного вигорання" телефонного консультанта
16. Способи захисту від маніпуляції.
17. Специфіка роботи з агресивним абонентом.
18. Специфіка роботи з мовчазним клієнтом.
19. Робота з суїцидальними абонентами.
20. Документація служби «Телефону довіри».

#### **Тематика есе:**

1. Типові помилки телефонного діалогу.
2. Погані звички консультанту «Телефону довіри».
3. Маніпуляція в телефонному консультуванні.
4. Міжнародні організації телефонної допомоги .
5. Служба „телефонів довіри” на Україні.
6. Особистість психолога консультанта служби «Телефону довіри».

#### **Індивідуальні завдання:**

1. Історія становлення служби "Телефон довіри". Особливості становлення та діяльності вітчизняних служб телефонного консультування.
2. Проаналізувати міжнародні норми надання телефонної психологічної допомоги згідно Міжнародної федерації служб невідкладної телефонної допомоги (IFOTES).
3. Розкрити роль голосу абонента та мистецтво володіння голосом консультанта при проведенні телефонного діалогу.
4. Проаналізувати активне слухання як основний метод телефонного консультування.
5. Скласти перелік ознак хорошого та поганого слухача.
6. Скласти професіограму психолога консультанта служби "Телефон довіри".
7. Психодіагностика синдрому вигорання, методи профілактики та відновлювальні прийоми.
8. Охарактеризувати особливості надання телефонної психологічної допомоги людям різного віку.

### **6. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

*6.1 Форми поточного контролю* – усне та письмове опитування, індивідуальна або групова презентація виконаного завдання, підготовка есе, підготовка

реферату, складання таблиць та схем за темами, складання термінологічного словника.

6.2 *Форми проміжного контролю* – модульна контрольна робота.

6.3. *Форми підсумкового контролю* - залік.

## 7. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях, результати завдань для самостійної роботи, а також якість виконання студентом індивідуального завдання у вигляді реферату (есе) та його презентації.

Модульна контрольна робота проводиться в письмовій формі та включає два теоретичні питання, відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним та практичним матеріалом телефонного консультування.

*Зразок модульної контрольної роботи:*

1. Історія становлення служби "Телефон довіри"
2. Специфіка роботи з агресивним абонентом

## 8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

8.1. *Шкала та критерії оцінювання знань студентів.*

**Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову оцінку за традиційною шкалою**

Підсумковий бал	Оцінка за традиційною шкалою
90-100	зараховано
70-89	
51-69	
26-50	не зараховано
1-25	

### Схема розподілу балів

<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>70 балів</b> (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях та виконання індивідуальних завдань, який переводиться у 100-бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом.0,7	<b>30 балів</b> (проміжний контроль) – за результатами виконання модульної контрольної роботи
<b>Мінімальний пороговий рівень</b>	<b>35 балів</b> (поточний контроль)	<b>16 балів</b> (проміжний контроль)

8.2 *Критерії оцінювання під час аудиторних занять.*

<b>9 Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання навчальних досягнень</b>
<b>5 балів</b>	Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та

	аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
<b>4 бали</b>	Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
<b>3 бали</b>	Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.
<b>2 бали</b>	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.
<b>1 бал</b>	Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
<b>0 балів</b>	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

### 8.3. Критерії оцінювання індивідуальних завдань

<b>Вид</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Термінологічний словник	5
Реферат	5
Індивідуальні завдання	5
Есе	5

#### 8.4. Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Максимальна кількість балів за відповідь на 1 питання складає 15 балів. Критеріями оцінювання є: повнота відповіді, здатність критичного аналізу теоретичного матеріалу, вміння наводити аргументи та робити висновки.

#### 8.5. Критерії оцінювання під час підсумкового контролю

Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю.

**9. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА**  
Технічні засоби для демонстрування презентацій (ноутбук, проектор).

### 10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

#### 10.1. Основні джерела

1. Алімов О.Ф. Психологічне консультування в екстрених та кризових умовах: навчальний посібник / О.Ф. Алімов, Н. Є. Афанасьєва. – Х.: УЦЗУ, 2008. – 122 с.
2. Бейгер Г.З. "Телефон довіри" як спеціалізована соціальна служба: Навчальний посібник / Г. З. Бейгер [та ін.] ; за заг. ред. С.О. Борисюк. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2014. – 140 с.
3. Елизаров А. Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопр. психологии. — 1995. — № 3. — С. 38–45.
4. Кісарчук З.Г. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій: методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко... Царенко Л. Г.; за ред. З. Г. Кісарчук. – К. : ТОВ "Видавництво "Логос", 2015. – 207 с.
5. Моховиков А. Н. Практика телефонного консультування : хрестоматія / Ред.-сост. А. Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2005. – 463 с.
6. Моховиков А. Н. Телефонное консультування / А. Н. Моховиков. – М. : Смысл, 2001. – 494 с.
7. Панок В. Г. Концептуальні питання підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації психологів-практиків // Практична психологія у системі освіти: Питання організації та методики. — К.: ІСДО, 1996. — С. 18–41.
8. Панок В. Г. Концепція національної соціально-психологічної служби // Вісн. АПН України. Педагогіка і психологія. — 1994. — № 2/3. — С. 17–27.
9. Панок В. Г. Теоретичні підходи до побудови системи понять практичної психології // Практ. психологія: теорія, методи, технології. — К., 1997. — С. 7–17.

10. Панок В. Г. Українська практична психологія: визначення, структура та завдання // *Практ. психологія та соціальна робота.* — 1997. — Жовт. — С. 8–10.
11. Хомич Г. О. Основи психологічного консультування: Навч. посіб./ Г. О. Хомич, Р.М. Ткач. — К.: МАУП, 2004. — 152 с.
12. Юрків Я. І. Телефонне консультування як метод соціально-педагогічної допомоги клієнтам / Я.І. Юрків // *Соціальна педагогіка: теорія та практика.* — Видавництво Державного закладу "Луганський національний університет імені Тараса Шевченка". — №4, 2012. — С. 39–48.

### *10.2. Допоміжні джерела*

1. Борисюк С. О. Досвід використання позитивного підходу у підготовці студентів-волонтерів Телефону Довіри / С. О. Борисюк // *Позитум Україна.* — 2007. — № 1. — С. 50–55.
2. Заверико Н.В. Телефон Доверия: пособие для волонтеров. / Н.В. Заверико.— Запорожье, 1999. — 422 с.
3. Зміст та організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги "Телефон довіри". Науково-методичний посібник. — М: Державний НДІ сім'ї та виховання, 1999. — 208с .
4. Карковська Р. Маніпуляція в телефонному консультуванні / Р. Карковська // *Соціогуманітарні проблеми людини.* — № 5, 2010. — С. 201–208.
5. Кісарчук З. Г., Журавльова Н. Ю., Онищенко Г. І., Юрченко Т. П. Спеціалізована психологічна служба: основні види психологічної допомоги населенню: Метод. рекомендації для психологів-практиків. — К.: Мінчорнобиль, 1995. — 46 с.
6. Хэмбли Г. Телефонная помощь / Г. Хэмбли. — Одесса, 1992. — 84 с.
7. Чеховская О.С. Супервизия в службе экстренной психологической помощи "Телефон доверия" / О.С. Чеховская // *Вестник РАТЕПП.* — 2007. — № 3. — С. 47 – 59.

### *10.3. Інтернет-ресурси*

1. <https://forum.o2.ua/en/projects/204>
2. [http://m.slavutich.cn.ua/news/novosti\\_slavuticha\\_i\\_regiona/7847-sho-take-telefon-doviri-i-navisho-tudi-dzvoniti.html](http://m.slavutich.cn.ua/news/novosti_slavuticha_i_regiona/7847-sho-take-telefon-doviri-i-navisho-tudi-dzvoniti.html)
3. <http://psychologiya.org.ua/>
4. <http://psylib.org.ua/books/>
5. <https://pidruchniki.com>