МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ДІЯЛЬНІСТЬ СЛУЖБИ «ТЕЛЕФОН ДОВІРИ»

1. Основна інформація про дисципліну

Тип дисципліни: вибіркова **Форма контролю:** залік

Освітній ступінь: бакалавр

Для спеціальності(-тей): для всіх спеціальностей

Обмеження для вибору: відсутні

Кількість кредитів (годин): 4 (денна форма: год.: 20 - лекції; 28 – семінарські, 72 - самостійна робота; заочна форма: год.: 6 - лекції; 6 – семінарські, 108 - самостійна робота)

Мова викладання: українська

Презентаційні матеріали: -

2. Інформація про викладача (викладачів)

ПІБ: Прокоф'єва Людмила Олександрівна

Науковий ступінь, вчене звання, посада: викладач

Кафедра: кафедра загальної та практичної психології

Робочій e-mail: prokofieva@idguonline.net

Години консультацій на кафедрі: п'ятниця 15:00 – 16:20

3. Цілі дисципліни та результати навчання

Предмет дисципліни є мета, завдання та особливості телефонного консультування, особливості консультативної допомоги по телефону.

Мета дисципліни полягає у вивченні особливостей функціонування служби "Телефону довіри", нормативно-правової та етичної бази діяльності служби, зміст та форму надання психологічної допомоги по телефону, особливості телефонного діалогу, класифікацію звернень, стадії телефонного консультування, психотехнічні аспекти телефонного консультування, особливості консультування по телефону з різними типами абонентів, супервізію у телефонному консультуванні, психогігієну та психопрофілактику телефонних консультантів.

Студенти, що опанують навчальну дисципліну «Діяльність служби «Телефон Довіри» зрозуміють:

- 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

В процесі вивчення курсу студенти можуть оволодіти такими **уміннями й навичками**:

- - 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.

4. Зміст дисципліни

Тема 1. Телефонне консультування як вид психологічної допомоги
Тема 2. Історичний аспект: становлення телефонного консультування за кордоном; вітчизняна психологічна допомога по телефону.
Тема 3. Телефонний діалог.
Тема 4. Помилки телефонного діалогу.
Тема 5. Психотехніки телефонного консультування.
Тема 6. Особистість психолога телефонного консультанта.
Тема 7. Феномен вигорання у консультантів служби довіри.
Тема 8. Класифікація звернень в службу «Телефон довіри».
Тема 9. Телефонне консультування маніпулятивних абонентів
Тема 10. Телефонне консультування суїцидентів.

5. Політика курсу

Відвідування навчальних занять Згідно з **«Положенням про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень студентів в умовах ЄКТС в ІДГУ»** студенти мають обов'язково бути присутніми на семінарських заняттях. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав був відсутній на семінарському занятті, має право на відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання. Студент, який не використав надане йому право у встановлений термін або пропустив заняття без поважних причин, отримує за кожне пропущення заняття 0 балів. Студенти, які навчаються за індивідуальним графіком, мають в повному обсязі виконати додаткові індивідуальні завдання, попередньо узгодивши їх з викладачем. Присутність на модульній контрольній роботі є обов'язковою. У випадку відсутності студента на проміжному контролі з поважної причини, підтвердженої документально, йому призначається інша дата складання модульної контрольної роботи.

Академічна доброчесність. Студенти мають дотримуватись правил академічної доброчесності відповідно до **«Кодексу академічної доброчесності та корпоративної етики ІДГУ»**. Наявність академічного плагіату в студентських доповідях є підставою для виставлення негативної оцінки. Списування студентів під час проведення модульної

контрольної роботи є підставою для дострокового припинення її складання та виставлення негативної оцінки. Використання технологій штучного інтелекту Навчальна дисципліна не передбачає використання здобувачами генеративних моделей штучного інтелекту. Генерація тексту для виконання індивідуальних занять або підготовки до семінарських занять буде кваліфікуватися як порушення академічної доброчесності.

6. Контрольні заходи та критерії оцінювання

Шкала та схема формування підсумкової оцінки Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю. Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях та результати самостійної роботи. Шкала оцінювання та нарахування балів за поточний контроль відбувається відповідно до **«Положення про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень студентів в умовах ЄКТС в ІДГУ».**

Форма проміжного контролю – модульна контрольна робота

Форма підсумкового контролю – залік**.**

Схема формування підсумкової оцінки

Максимальна кількість балів	**70 балів** (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях, участі у роботі на лабораторних заняттях, виконання індивідуальних завдань, який переводиться у 100-бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом 0,7	**30 балів** (проміжний контроль) – за результатами виконання МКР
Мінімальний рівень	**35 балів** (поточний контроль)	**16 балів** (проміжний контроль)

Шкала переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в оцінку за традиційною шкалою

Сума балів	Оцінка за національною шкалою
90-100	зараховано
89-70	
51-69	
26-50	не зараховано
1-25	не зараховано (повторний курс)

Критерії оцінювання під час аудиторних занять

Оцінювання під час аудиторних занять враховує активність студентів на занятті, рівень розуміння матеріалу та використання його при розв'язанні практичних завдань, грамотна побудова усних відповідей та якість оформлення письмових відповідей, презентацій чи інших видів завдань.

Оцінка	*Критерії оцінювання навчальних досягнень*
5 балів	Студент вільно володіє матеріалом, ґрунтовно та всебічно розкриває зміст питання із використанням наукових термінів; викладає самостійно, вільно, аргументовано, проявляє нешаблонність мислення; висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів.
4 бали	Студент володіє понятійним і фактичним апаратом; розкриває теоретичні відомості з питань дисципліни; знає основні теоретичні положення з питань курсу. Однак, допускає незначні огріхи при відповіді на питання чи прослідковується деяка неповнота відповіді, скутість у висловленій думці, або не демонструє здатність висловлювати та аргументувати своє ставлення до альтернативних поглядів на питання.
3 бали	Студент володіє мінімальним понятійним і фактичним апаратом; розкриває зміст питання поверхово, фрагментарно, непослідовно, пояснення термінів неповні або не науковому рівні; не демонструє здатність до глибокого аналізу, використання обов’язковою літературою, не може повністю розкрити сутність окремих технологій, навести власні приклади.
2 бали	Студент володіє базовим понятійним і фактичним апаратом, розкриває зміст питання, але поверхово та обмежено, є неточності або огріхи у відповідях, відсутня аргументація

	або вона слабко розвинена. Демонструє обмежену здатність висловлювати власні думки та робити висновки. Завдання для самостійної роботи не виконані.
1 бал	Студент демонструє мінімальне володіння понятійним і фактичним апаратом. Розкриття змісту питання фрагментарне та поверхове. Допускає велику кількість неточностей та помилок у відповідях, аргументація відсутня. Не виявляє здатності до глибокого аналізу чи критичного мислення.
0 балів	Відсутній на занятті без поважний причин

Критерії оцінювання завдань самостійної роботи

Самостійна робота оцінюється за такими критеріями: рівень опанування темою, ступінь орієнтації в опрацьованому матеріалі, самостійність, активність, зацікавленість студента в обговорені питань для самостійного вивчення.

Оцінка	*Критерії оцінювання навчальних досягнень*
5 балів	Самостійна робота виконана у повному обсязі та своєчасно, викладено логічно, з узагальненням і висновками, додано творчий підхід до завдання, візуалізація матеріалу; під час виконання використано сучасна література, наведено власні приклади; якість оформлення роботи відповідає нормам. При захисті завдання демонструє володіння матеріалом.
4 бали	Самостійна робота виконана у повному обсязі та своєчасно, викладено логічно, наведено приклади, але відсутні висновки, творчий підхід до розв'язання завдання, не використана сучасна література; якість оформлення роботи відповідає нормам з окремими недоліками. При захисті завдання демонструє володіння матеріалом.
3 бали	Студент виконав самостійну роботу, однак її результати не в повному обсязі або несвоєчасно, під час її виконання не використав сучасну літературу, не навів приклади, оформлення роботи має недоліки, не відповідає встановленим вимогам. При захисті завдання не може пояснити більшу частину представленої інформації
2 бали	Студент виконав самостійну роботу з мінімальним рівнем розкриття суті завдання, не в повному обсязі та несвоєчасно. Якість оформлення роботи має серйозні недоліки. Під час захисту завдання не може пояснити представленої інформації.
1 бал	Студент виконав самостійну роботу, однак повністю не орієнтується у ньому. Під час захисту завдання не може пояснити представленої інформації.
0 балів	Самостійну роботу не виконано.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Модульна контрольна робота проводиться у письмовій формі та включає два теоретичних питання, відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним матеріалом, вміння застосовувати отриманні знання у практичній діяльності.

Оцінка	*Критерії оцінювання*
5	Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував володіння навчальним матеріалом в повному обсязі, вільно, самостійно та аргументовано виклав матеріал, правильно зробив висновки, додав власну оцінку поставленому запитанню, правильні приклади
4	Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував володіння навчальним матеріалом в повному обсязі, самостійно та аргументовано виклав матеріал, правильні приклади, однак не зробив висновки, не додав власну оцінку поставленому запитанню
3	Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував фрагментарне розуміння матеріалу, не зробив висновки. Приклади практичної реалізації шаблонні.
2	На питання МКР студент подав відповідь без розуміння суті питання.
1	На питання МКР студент подав відповідь, яка є перефразуванням поданого питання
0	Не відповів на питання

7. Основна література та інформаційні ресурси

1. Борисюк С. О. Досвід використання позитивного підходу у підготовці студентів-волонтерів Телефону Довіри / С. О. Борисюк // Позитум Украина. – 2007. – № 1. – С. 50–55.
2. Вайнілович Н. А.Чинники формування мотивації люди-ни до здійснення волонтерської діяльності / Н. А. Вайніло-вич // Вісник Національного технічного університету Украї-ни «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціо-логія. Право. – 2012. – No 2. – С. 53–59.
3. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку / [Р.Х.Вайнола, А.Й. Капська, Н.Н. Комарова та ін.]. – К. : Академпрес, 2002. – 467 с.
4. Євченко, І. М. Особливості комунікативної компетентності психолога-консультанта «Телефону довіри» [Текст] / І. М. Євченко // Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві : монографія / НАПН України, Інститут психології ім. Г. С. Костюка ; за ред. В. В. Андрієвської. – Київ ; Кіровоград : ТОВ «Імекс-ЛТД», 2014. – С. 151–162.
5. Зарецька, О. О. (2023). КРИЗОВИЙ НАРАТИВ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ. *Психологічні студії*, (2), 84–93. https://doi.org/10.32782/psych.studies/2023.2.11
6. Зміст та організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги "Телефон довіри". Науково-методичний посібник. – М: Державний НДІ сім'ї та виховання, 1999. – 208с.
7. Івашина, Н. М. Соціально-педагогічні аспекти роботи «телефону довіри» в Україні [Текст] / Н. М. Івашина // Соціалізація особистості: культура, освітня політика, технології формування : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів, 20–21 квітня 2011 р., м. Суми / М-во освіти, науки, молоді та спорту України, Інститут інноваційних технологій і змісту освіти МОНМС України ; [редкол.: А. А. Сбруєва, О. Ю. Щербина-Яковлева, В. А. Косяк та ін.]. – Суми : Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2011. – С. 211–212.
8. Карковська, Р. І., Кліманська, М. Б. (2017). Мотиви волонтерської діяльності консультантів телефону довіри. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*, (37). https://doi.org/10.32626/2227-6246.2017-37.%p
9. Карковська Р. Маніпуляція в телефонному консультуванні / Р. Карковська // Соціогуманітарні проблеми людини. – № 5, 2010. – С. 201–208.
10. Лях Т. Л. Мотивація до волонтерської діяльності / Т. Л. Лях // Вісник Луганського національного університету імені Та-раса Шевченка. Педагогічні науки. – 2012. – No 22(8). – С. 84–91.
11. Прокоф’єва Л.О. Служба «телефон довіри» як специфічний вид психологічної допомоги // Сучасна психологія: проблеми та перспективи. - 2020/11/12. - Ізмаїл: РВВ ІДГУ. – С. 131-135.
12. Трубнікова О. Волонтерська діяльність як форма соціальної активності / О.Трубнікова // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України – 2009. – Т. 2. – Вип. 20. – Ч. 2. – С. 205–209
13. 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.

Затверджено на засіданні кафедри загальної та практичної психології від «15» січня 2024 р., протокол № 8