

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**
Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет гуманітарно-педагогічний
19 червня 2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**
Телефонне консультування

Галузь знань С “Соціальні науки, журналістика та інформація”
Спеціальність С4 “Психологія”
Освітня програма “Психологія” (ОС “Магістр”)
Факультет гуманітарно-педагогічний
Розробник: завідувач кафедри психології, кандидат психологічних наук,
доцент, Ірина МАРТИНЮК

Київ – 2026 р.

Опис навчальної дисципліни “Телефонне консультування”

Дисципліна “Телефонне консультування” вибіркова в ОП “Психологія”, важлива для формування готовності психологів до надання фахової допомоги особистості в дистанційному форматі, за допомогою засобів телефонного зв'язку. Під час її вивчення формуються професійні знання майбутнього психолога про особливості ведення телефонного консультування та розвиваються уміння надавати психологічну підтримку клієнтам невідкладної телефонної допомоги.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	С4 Психологія	
Освітня програма	Психологія	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	I	I
Семестр	2	2
Лекційні заняття	30 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	6 год.
Лабораторні заняття	- год.	- год.
Самостійна робота	120 год.	168 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	- год.

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни “Телефонне консультування” –

ознайомлення здобувачів із теорією та практикою надання психологічної допомоги за допомогою телефонного зв'язку.

Перелік освітніх компонент, які передують вивченню навчальної дисципліни: психіатрична пропедевтика, психологія стресу, психологічна допомога особистості, психологія і педагогіка вищої школи, методологія організації наукових досліджень з основами інтелектуальної власності.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК): здатність надавати психологічну допомоги за допомогою телефонного зв'язку;

загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність) у професійній діяльності;

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми в царині психологічної науки й практики;

ЗК5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності зі збереженням власної ідентичності;

ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо;

ЗК8. Здатність розробляти та управляти проектами;

ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК10. Здатність спілкуватися іноземною мовою, у тому числі у професійній сфері;
спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та/або практики;

СК3. Здатність обирати і застосовувати валідні та надійні методи наукового дослідження та/або доказові методики і техніки практичної діяльності;

СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну) з використанням науково верифікованих методів та технік;

СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології;

СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах;

СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності;

СК8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію;

СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

Програмні результати навчання (ПРН):

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

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, у тому числі іноземною мовою.

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, оцінювати їх ефективність.

Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів	Кількість годин											
	денна форма							заочна форма				
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі			
			л	п	лаб	інд	с.р.			л	п	ла б
Модуль 1. <i>Загальні аспекти консультативної діяльності на “Телефоні довіри”</i>												
Тема 1. Сутність телефонного консультування, його мета та основні етапи	1	15	2	2			11	15	2			13
Тема 2. Особливості процесу телефонної розмови консультанта з клієнтом	2	15	2	2			11	15	2	2		11
Тема 3. Прийоми ведення бесіди на “Телефоні довіри”	3	15	2	2			11	15				15
Тема 4. Етичні проблеми телефонного консультування	4	15	2	2			11	15				15
Разом за модулем 1		60	8	8			44	60	4	2		54
Модуль 2. <i>Особливості роботи психолога “Телефону довіри” з окремими категоріями абонентів</i>												
Тема 1. Телефонне консультування з проблем суїциду	5	20	2	2			16	20	2	2		16

Тема 2. Телефонне консультування з проблем психологічної травми	6	10	2	2			6	10		2		8
Тема 3. Телефонне консультування жертв насилля	7	10	2	2			6	10				10
Тема 4. Телефонне консультування агресивних, маніпулятивних та “зависаючих” клієнтів	8	10	2	2			6	10				10
Тема 5. Телефонне консультування алко- та наркозалежних абонентів та їх родичів	9	10	2	2			6	10				10
Тема 6. Телефонне консультування абонентів із різними захворюваннями	10	10	2	2			6	10				10
Тема 7. Телефонне консультування абонентів із сімейними проблемами	11	10	2	2			6	10				10
Тема 8. Телефонне консультування абонентів із сексуальними проблемами	12	10	2	2			6	10				10
Тема 9. Телефонне консультування абонентів із соціальними проблемами	13	10	2	2			6	10				10
Тема 10. Телефонне консультування підлітків	14	10	2	2			6	10				10
Тема 11. Нестандартні ситуації телефонного консультування	15	10	2	2			6	10				10
Разом за модулем 2		120	22	22			76	120	2	4		114
Усього годин		180	30	30			120	180	6	6		168

Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Сутність телефонного консультування, його мета та основні	2

	етапи	
2	Особливості процесу телефонної розмови консультанта з клієнтом	2
3	Прийоми ведення бесіди на “Телефоні довіри”	2
4	Етичні проблеми телефонного консультування	2
5	Телефонне консультування з проблем суїциду	2
6	Телефонне консультування з проблем психологічної травми	2
7	Телефонне консультування жертв насилля	2
8	Телефонне консультування агресивних, маніпулятивних та “зависаючих” клієнтів	2
9	Телефонне консультування алко- та наркозалежних абонентів та їх родичів	2
10	Телефонне консультування абонентів із різними захворюваннями	2
11	Телефонне консультування абонентів із сімейними проблемами	2
12	Телефонне консультування абонентів із сексуальними проблемами	2
13	Телефонне консультування абонентів із соціальними проблемами	2
14	Телефонне консультування підлітків	2
15	Нестандартні ситуації телефонного консультування	2

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Телефонне консультування як вид психологічної допомоги	2
2	Модель психологічного інтерв'ю на «Телефоні довіри»	2
3	Тренінг ведення психологічного телефонного консультування	2
4	Аналіз етичних проблем у роботі психолога «Телефону довіри»	2
5	Тренінг телефонного консультування клієнтів із суїцидальними намірами	2
6	Тренінг телефонного консультування клієнтів із	2

	психотравмою	
7	Тренінг телефонного консультування клієнтів, які пережили насилля	2
8	Тренінг телефонного консультування маніпулятивних, агресивних, зависаючих клієнтів	2
9	Тренінг телефонного консультування клієнтів із алко- та наркозалежністю	2
10	Тренінг телефонного консультування клієнтів із різними захворюваннями	2
11	Тренінг телефонного консультування клієнтів із сімейними проблемами	2
12	Тренінг телефонного консультування клієнтів із сексуальними проблемами	2
13	Тренінг телефонного консультування клієнтів із соціальними проблемами	2
14	Тренінг телефонного консультування підлітків	2
15	Тренінг телефонного консультування у нестандартних ситуаціях	2

Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Історія розвитку телефонного консультування як виду психологічної допомоги	11
2	Наявні в Україні служби «Телефон довіри»	11
3	Правила ведення психологічного телефонного консультування	11
4	Етичний кодекс психолога	11
5	Особливості психологічного консультування клієнтів із суїцидальними намірами	16
6	Особливості психологічного консультування клієнтів із психотравмою	6
7	Особливості психологічного консультування клієнтів, які пережили насилля	6

8	Особливості психологічного консультування маніпулятивних, агресивних, зависаючих клієнтів	6
9	Особливості психологічного консультування клієнтів із алко- та наркозалежністю	6
10	Особливості психологічного консультування клієнтів із різними захворюваннями	6
11	Особливості психологічного консультування клієнтів із сімейними проблемами	6
12	Особливості психологічного консультування клієнтів із сексуальними проблемами	6
13	Особливості психологічного консультування клієнтів із соціальними проблемами	6
14	Особливості психологічного консультування підлітків	6
15	Особливості психологічного консультування у нестандартних ситуаціях	6

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне та письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист практичних робіт, завдань самостійної роботи;
- самооцінювання.

7. Методи навчання:

- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод навчання через дослідження;
- метод командної роботи.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного “Положення про екзамени та заліки у НУБіП України”.

Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Загальні аспекти консультативної діяльності на «Телефоні довіри»		
Лекція 1.1. Сутність телефонного консультування, його мета та основні етапи	Розуміння сутності й значення телефонного консультування як виду психологічної допомоги. Знання основних етапів проведення телефонного консультування.	-
Практична робота 1.1. Телефонне консультування як вид психологічної допомоги		10
Самостійна робота 1.1. Історія розвитку телефонного консультування як виду психологічної допомоги		10
Лекція 1.2. Особливості процесу телефонної розмови консультанта з клієнтом	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування. Знання наявних в Україні служб «Телефону довіри». Уміння проводити психологічне інтерв'ю на «Телефоні довіри».	-
Практична робота 1.2. Модель психологічного інтерв'ю на «Телефоні довіри»		10
Самостійна робота 1.2. Наявні в Україні служби «Телефон довіри»		10
Лекція 1.3. Прийоми ведення бесіди на «Телефоні довіри»	Знання прийомів ведення бесіди на «Телефоні довіри». Уміння вести консультативну бесіду з клієнтом по телефону. Розуміння вимог до ведення телефонного психологічного консультування.	-
Практична робота 1.3. Тренінг ведення психологічного телефонного консультування		10
Самостійна робота 1.3. Правила ведення психологічного телефонного консультування		10
Лекція 1.4. Етичні проблеми телефонного консультування	Розуміння етичних проблем, що виникають під час телефонного психологічного консультування. Знання етичного кодексу психолога. Уміння дотримуватись етичного кодексу психолога під час телефонного психологічного консультування.	-
Практична робота 1.4. Аналіз етичних проблем у роботі психолога «Телефону довіри»		10
Самостійна робота 1.4. Етичний кодекс психолога		10
Модульна контрольна робота 1.	Узагальнення набутих знань та умінь.	20
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Особливості роботи психолога «Телефону довіри» з окремими категоріями абонентів		
Лекція 2.1. Телефонне консультування з проблем	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування осіб із	-

суїциду	суїцидальними намірами. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із суїцидальними намірами.	
Практична робота 2.1. Тренінг телефонного консультування клієнтів із суїцидальними намірами		5
Самостійна робота 2.1. Особливості психологічного консультування клієнтів із суїцидальними намірами		3
Лекція 2.2. Телефонне консультування з проблем психологічної травми	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування осіб із психотравмами. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із психотравмами.	-
Практична робота 2.2. Тренінг телефонного консультування клієнтів із психотравмою		5
Самостійна робота 2.2. Особливості психологічного консультування клієнтів із психотравмою		3
Лекція 2.3. Телефонне консультування жертв насилля	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування осіб-жертв насилля. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами-жертвами насилля.	-
Практична робота 2.3. Тренінг телефонного консультування клієнтів, які пережили насилля		5
Самостійна робота 2.3. Особливості психологічного консультування клієнтів, які пережили насилля		3
Лекція 2.4. Телефонне консультування агресивних, маніпулятивних та «зависаючих» клієнтів	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування агресивних, маніпулятивних та «зависаючих» клієнтів. Уміння вести консультативну бесіду з агресивними, маніпулятивними та «зависаючими» клієнтами.	-
Практична робота 2.4. Тренінг телефонного консультування маніпулятивних, агресивних, зависаючих клієнтів		5
Самостійна робота 2.4. Особливості психологічного консультування маніпулятивних, агресивних, зависаючих клієнтів		3
Лекція 2.5. Телефонне консультування алко- та наркозалежних абонентів та їх родичів	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування алко- та наркозалежних абонентів та їх родичів. Уміння вести консультативну бесіду з алко- та наркозалежними клієнтами та їх родичами.	-
Практична робота 2.5. Тренінг телефонного консультування клієнтів із алко- та наркозалежністю		5
Самостійна робота 2.5. Особливості психологічного консультування клієнтів із алко-		3

та наркозалежністю		
Лекція 2.6. Телефонне консультування абонентів із різними захворюваннями	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування абонентів із різними захворюваннями. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із різними захворюваннями.	-
Практична робота 2.6. Тренінг телефонного консультування клієнтів із різними захворюваннями		5
Самостійна робота 2.6. Особливості психологічного консультування клієнтів із різними захворюваннями		3
Лекція 2.7. Телефонне консультування абонентів із сімейними проблемами	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування абонентів із сімейними проблемами. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із сімейними проблемами.	-
Практична робота 2.7. Тренінг телефонного консультування клієнтів із сімейними проблемами		5
Самостійна робота 2.7. Особливості психологічного консультування клієнтів із сімейними проблемами		3
Лекція 2.8. Телефонне консультування абонентів із сексуальними проблемами	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування абонентів із сексуальними проблемами. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із сексуальними проблемами.	-
Практична робота 2.8. Тренінг телефонного консультування клієнтів із сексуальними проблемами		5
Самостійна робота 2.8. Особливості психологічного консультування клієнтів із сексуальними проблемами		3
Лекція 2.9. Телефонне консультування абонентів із соціальними проблемами	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування абонентів із соціальними проблемами. Уміння вести консультативну бесіду з клієнтами із соціальними проблемами.	-
Практична робота 2.9. Тренінг телефонного консультування клієнтів із соціальними проблемами		5
Самостійна робота 2.9. Особливості психологічного консультування клієнтів із соціальними проблемами		3
Лекція 2.10. Телефонне консультування підлітків	Розуміння особливостей телефонного психологічного консультування підлітків. Знання психологічних труднощів підлітків. Уміння вести консультативну бесіду з підлітками.	-
Практична робота 2.10. Тренінг телефонного консультування підлітків		5
Самостійна робота 2.10.		3

Особливості психологічного консультування підлітків		
Лекція 2.11. Нестандартні ситуації телефонного консультування	Розуміння особливостей нестандартних ситуацій телефонного психологічного консультування. Знання прийомів психологічного консультування в нестандартних ситуаціях. Уміння вести консультативну бесіду в нестандартних ситуаціях.	-
Практична робота 2.11. Тренінг телефонного консультування у нестандартних ситуаціях		5
Самостійна робота 2.11. Особливості психологічного консультування у нестандартних ситуаціях		3
Модульна контрольна робота 2.	Узагальнення набутих знань та умінь.	12
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70$	
Екзамен	30	
Всього за курс	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	

Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Відтермінування здачі завдань самостійної роботи, практичних занять у випадках хвороби чи якоїсь іншої вагомості для здобувача причини може бути дозволене за умови надання необхідної документації. Відтермінування здачі екзамену може бути дозволене за умови погодження з деканатом. Проведення навчальних занять, терміни та умови виконання навчальних завдань можуть бути адаптовані до запитів здобувачів із документально підтвердженими особливими потребами. Відповідальністю здобувача залишається вчасне надання таких документів.
---	---

Політика щодо академічної доброчесності	Вступаючи на цей курс, здобувачі повинні дотримуватися норм поведінки, прописаних у Положенні про академічну доброчесність у Національному університеті біоресурсів і природокористування України (https://surl.lu/jinsbz). Ви повинні знати та дотримуватись академічної доброчесності з усіх питань цього курсу. Порухення академічної доброчесності тягне за собою академічну відповідальність.
Політика щодо відвідування	Відвідування лекцій та практичних занять з курсу є обов'язковим, воно забезпечує краще розуміння матеріалу, дає можливість простежити зв'язок між теоретичною інформацією та її прикладним аспектом, сформувати систему знань та ґрунтовно підготуватись до екзамену. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в онлайн-формі за погодженням із деканом факультету).

Навчально-методичне забезпечення:

Телефонне консультування: ЕНК [для магістрантів спеціальності “Психологія”]. URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4639>.

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Бейгер Г.З. «Телефон довіри» як спеціалізована соціальна служба: навч. посіб. / за заг. ред. С. О. Борисюк. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2014. 140 с.
2. Дуб В. Діяльність служби «Телефон довіри»: тексти лекцій [для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти напрямку підготовки «Психологія»]. Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2018. 88 с.
3. Пашко Т., Гліченко О. Телефонне консультування: Пам'ятка для працівників на місцях / за ред. В. Чернобровкіної; Нац. ун-т «КиєвоМогилянська академія». Київ: НаУКМА, 2023. 16 с.
4. Телефонне консультування як екстренна психологічна допомога: методичні рекомендації / укладачі: І. С. Коваль, О. В. Шибрук. Львів: Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2014. 30 с.

Допоміжні

1. Александров Д. О. Особливості підтримки людей, які опинилися на тимчасово окупованій території, засобами телефонного спілкування: методичні рекомендації. URL: <http://ecopsy.com.ua/index.php/5-materialy-uchasnykiv-kola-psykholohichnoi>

- i-sotsialnoi-pidtrymky/pidtrymka-ditei-u-bomboskhovyshchi-2/telefonne-konsultuvannia-osib-z-okupovanykh-terytorii (дата звернення 10.05.2026 р.).
2. Євченко І. М. Роль психолога телефону довіри в сучасних умовах // Вісник національного університету оборони України. 2014. №3(40). С. 217–222.
 3. Телефонне консультування та його особливості: методична розробка для проведення додаткового заняття з психологічної підготовки з особовим складом ... ДСНС. URL: https://kv.dsns.gov.ua/upload/1/9/3/6/9/4/6/telefonne-konsultuvannia-ta-iogo-osoblivosti.pdf?__cf_chl_tk=qgcypBm6Ba3o2F1OrgYfXMoOzGTWzzhCfWs76vI0bVc-1783756671-1.0.1.1-BrjI1Jch2vBD0two8A69z2bHl5zXJGvbg_01Hxoiw4w (дата звернення 10.05.2026 р.).
 4. Reese R. J., Conoley C. W., Brossart D. F. Effectiveness of telephone counseling: a field-based investigation. URL: [researchgate.net/publication/232525498_Effectiveness_of_telephone_counseling_A_field-based_investigation](https://www.researchgate.net/publication/232525498_Effectiveness_of_telephone_counseling_A_field-based_investigation) (дата звернення 10.05.2026 р.).

Інформаційні ресурси

1. Бондаровська В., Куриленко О. Вебінар “Телефонне консультування”. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=zLJnVG1hBiY> (дата звернення 10.05.2026 р.).
2. Наказ Міністерства України у справах сім’ї та молоді “Про затвердження типового положення про Телефон Довіри”. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v13_5288-97#Text (дата звернення 10.05.2026 р.).
3. УПС: Секція телефонного консультування. URL: <https://usp.community/section/sektsiia-telefonnoho-konsultuvannia/pro-sektsiiu> (дата звернення 10.05.2026 р.).