

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
психології і соціології
Протокол № 1 від 26.08.2025 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

ДИСТАНЦІЙНЕ ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	С Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини
Спеціальність	С4 Психологія
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	Психологія

Статус дисципліни

вибіркова

Мова викладання, навчання та оцінювання

українська

Розробник:

к. психол. наук,
доцент

Наталя АФАНАСЬЄВА

Завідувач кафедри
психології і соціології

Жанна БОГДАН

Гарант програми

Наталя АФАНАСЬЄВА

**Харків
2025**

ВСТУП

Актуальність навчальної дисципліни зумовлена зростанням потреби у наданні психологічної допомоги в умовах цифровізації суспільства, віддаленого доступу до послуг та глобальних кризових викликів (пандемія, воєнні дії, міграційні процеси). Дистанційне консультування забезпечує безперервність психологічної підтримки та розширює можливості доступу клієнтів до фахової допомоги незалежно від часу і місця їх перебування.

Навчальна дисципліна спрямована на оволодіння сучасними технологіями онлайн-комунікації, розвиток навичок практичного застосування методів психологічної допомоги у цифровому середовищі, засвоєння етичних та правових норм дистанційної практики, а також формування здатності до професійної рефлексії та підтримання високих стандартів психологічної роботи незалежно від формату взаємодії з клієнтом.

Метою навчальної дисципліни «Дистанційне психологічне консультування» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань, умінь і професійних компетентностей, необхідних для ефективного здійснення психологічного консультування в умовах дистанційної взаємодії.

Завданнями навчальної дисципліни є: формування у здобувачів вищої освіти знань про теоретичні засади та принципи дистанційного психологічного консультування; опанування основних методів, технік і технологій надання психологічної допомоги у дистанційному форматі (онлайн, телефонне, текстове консультування тощо); розвиток умінь встановлювати та підтримувати ефективний психологічний контакт із клієнтом у віртуальному середовищі; оволодіння навичками діагностики та корекційно-консультативної роботи з різними категоріями клієнтів у дистанційних умовах; засвоєння етичних норм і правових аспектів дистанційного консультування; формування навичок використання цифрових інструментів та онлайн-платформ для здійснення психологічної допомоги; розвиток здатності до саморефлексії, професійної відповідальності та підвищення особистісної ефективності консультанта у дистанційному форматі.

Предметом навчальної дисципліни є система знань, умінь і навичок, необхідних для ефективного здійснення дистанційного психологічного консультування, а також формування готовності майбутніх фахівців до професійної діяльності в умовах цифрового середовища.

Об'єктом навчальної дисципліни є практична діяльність психолога у сфері психологічного консультування.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Результати навчання та компетентності, які формують навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН5	ЗК1, ЗК4, СК4, СК5
РН8	ЗК3, ЗК7, ЗК9, СК8
РН12	ЗК1, ЗК3, СК7, СК11, СК12

Примітка.

РН5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.

РН8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації.

РН12. Розробляти технології психологічного супроводу особистості, організацій, індивідуального та групового консультування, навчання

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК8. Здатність розробляти та управляти проектами.

ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

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

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

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.

СК11. Здатність самостійно обирати або професійно розробляти та етично застосовувати оптимальні методи чи програми психологічного втручання для розв'язання питань організації бізнесу для її успіху та розвитку.

СК12. Здатність до особистісного та професійного зростання.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. *Теоретико-методологічні основи дистанційного психологічного консультування*

Тема 1. Вступ до дисципліни. Актуальність дистанційного психологічного консультування.

1.1. Сутність та предмет дистанційного психологічного консультування. Визначення дистанційного психологічного консультування як форми професійної допомоги, що здійснюється у віддаленому форматі за допомогою цифрових технологій (онлайн-відеозв'язок, телефонні дзвінки, текстові месенджери, спеціалізовані платформи). Відмінності дистанційного консультування від очного: специфіка комунікації, обмеженість невербальних

сигналів, гнучкість у часі та просторі. Предмет дистанційного консультування як система теоретичних знань і практичних навичок, спрямованих на надання психологічної підтримки в умовах віртуальної взаємодії.

1.2. Історія виникнення та розвитку дистанційного консультування. Перші форми психологічної допомоги на відстані (телефон довіри у XX ст. як прообраз сучасного дистанційного консультування). Етапи розвитку: поява інтернет-форумів і чатів у 1990-х роках, становлення онлайн-психотерапії у 2000-х, поширення відеоконсультування у 2010-х. Роль глобальних кризових подій (пандемія COVID-19, військові дії, масові міграційні процеси) у прискоренні розвитку дистанційних форматів психологічної допомоги. Вплив цифрових технологій та мобільних додатків на становлення нової практики.

1.3. Сучасні тенденції дистанційного психологічного консультування. Популяризація онлайн-платформ та мобільних застосунків для ментального здоров'я. Інтеграція штучного інтелекту та чат-ботів у психологічну допомогу. Використання гібридних форматів (поєднання очних і дистанційних зустрічей). Розширення доступності психологічних послуг для різних груп клієнтів (люди у віддалених населених пунктах, внутрішньо переміщені особи, клієнти з обмеженими фізичними можливостями). Формування нових етичних стандартів і підвищення вимог до цифрової компетентності психолога.

Тема 2. Форми та види дистанційного консультування.

2.1. Класифікація дистанційного консультування. Поняття форми та виду дистанційного психологічного консультування. Критерії класифікації: за каналом комунікації (аудіо, відео, текст), за тривалістю (одноразові консультації, довготривала терапія), за контекстом застосування (кризове консультування, психокорекційна робота, профілактика). Відмінності між синхронним і асинхронним консультуванням.

2.2. Онлайн- та телефонне консультування. Використання відеозв'язку (Zoom, Skype, Google Meet) як найбільш наближеної до очної взаємодії форми дистанційного консультування. Особливості телефонного консультування: переваги (швидкий доступ, анонімність), обмеження (відсутність візуального контакту). Історичний розвиток телефонів довіри як основи для сучасних гарячих ліній.

2.3. Текстове консультування. Форми текстової взаємодії: електронна пошта, месенджери (Viber, WhatsApp, Telegram), спеціалізовані психологічні платформи. Переваги: збереження тексту як матеріалу для аналізу, можливість асинхронного спілкування. Недоліки: ризик непорозумінь через відсутність інтонації та невербальних сигналів. Використання текстового консультування у кризових ситуаціях.

2.4. Гібридні формати консультування. Поєднання очних зустрічей із дистанційними консультаціями як тенденція сучасної практики. Переваги гнучкості: підтримка клієнта між очними сесіями, можливість продовження терапії у випадках зміни місця проживання. Виклики гібридного

консультування: збереження єдності терапевтичного процесу, необхідність узгодження формату з клієнтом.

Тема 3. Психологічні особливості комунікації у віртуальному середовищі.

3.1. Специфіка дистанційної комунікації. Визначення особливостей міжособистісної взаємодії у віртуальному просторі. Відмінності від безпосереднього (face-to-face) спілкування: обмеженість невербальних сигналів, зміна ролі голосу, інтонації, паузи та тексту. Психологічний вплив онлайн-середовища на консультанта і клієнта: відчуття дистанції чи, навпаки, «ілюзії близькості».

3.2. Вербальні та невербальні аспекти спілкування у віртуальному середовищі. Вербальні характеристики: точність формулювань, роль відкритих і закритих питань, особливості активного слухання онлайн. Невербальні аспекти: зоровий контакт через камеру, жести, міміка, постава, мікрорухи. Специфіка їх сприйняття у цифровому форматі та ризик «збіднення комунікації».

3.3. Бар'єри дистанційного спілкування. Технічні (нестабільний зв'язок, низька якість звуку чи зображення), психологічні (труднощі встановлення довіри, відчуття ізоляції), культурні та мовні бар'єри. Ризик «емоційного віддалення» клієнта. Вплив цифрових технологій на якість терапевтичного контакту.

3.4. Психологічні умови ефективної комунікації онлайн. Формування емпатії в дистанційному форматі. Використання технік створення довіри: вербалізація підтримки, акцент на уважності та присутності консультанта. Роль структурованості та чіткості комунікації. Значення візуального середовища (фон, освітлення, зовнішній вигляд консультанта) для створення професійного іміджу та емоційного комфорту клієнта.

Тема 4. Етичні стандарти та правові аспекти дистанційного консультування.

4.1. Етичні принципи психологічного консультування у дистанційному форматі. Загальні етичні засади професії психолога (поваги до гідності клієнта, принцип доброзичливості, професійної компетентності, відповідальності). Особливості їхнього застосування в онлайн-форматі: важливість чітких правил взаємодії, меж професійної ролі консультанта, уникнення подвійних відносин.

4.2. Конфіденційність та захист персональних даних. Забезпечення збереження приватності клієнта: використання захищених каналів зв'язку, зашифрованих платформ, збереження записів і робочих нотаток. Потенційні ризики витоку інформації у цифровому середовищі та шляхи їхнього попередження. Обговорення з клієнтом меж конфіденційності під час першої сесії.

4.3. Правові аспекти дистанційного консультування. Нормативно-правові документи, які регулюють діяльність психолога в Україні та світі (законодавство про захист персональних даних, професійні стандарти). Питання юрисдикції при

роботі з клієнтами з інших країн. Вимоги до згоди клієнта на онлайн-консультування, документування та зберігання інформації.

4.4. Етичні дилеми та професійна відповідальність. Приклади типових ситуацій: робота з клієнтом у кризовому стані онлайн; необхідність направлення до лікаря чи кризового центру; баланс між доступністю консультанта й ризиком «емоційного вигорання». Роль професійної рефлексії, супервізії та інтервізії у збереженні етичних стандартів консультанта.

Тема 5. Теоретичні підходи до дистанційного консультування.

5.1. Психодинамічний підхід у дистанційному консультуванні. Особливості інтерпретації несвідомих процесів у віртуальній взаємодії. Виклики для консультанта: обмеженість невербальних проявів, складність аналізу трансферу й контртрансферу онлайн. Можливості використання психоаналітичних технік у дистанційному форматі.

5.2. Когнітивно-поведінковий підхід. Актуальність КПТ у дистанційному консультуванні: структурованість, наявність чітких технік і вправ, які можна виконувати у форматі онлайн. Приклади: когнітивне реструктурування, робота з автоматичними думками, техніки релаксації та майндфулнес. Використання цифрових щоденників, мобільних застосунків для моніторингу стану клієнта.

5.3. Гуманістичний підхід. Принципи емпатії, безумовного прийняття та щирості у дистанційному форматі. Створення «присутності» консультанта через голос, інтонацію, невербальні прояви у відеозв'язку. Психологічна підтримка клієнта через активне слухання та фокус на особистісному зростанні навіть в умовах онлайн.

5.4. Інтегративні та еклектичні підходи. Необхідність поєднання різних теорій і технік у дистанційному консультуванні залежно від запиту клієнта. Використання мультидисциплінарних підходів: елементи КПТ, арт-терапії, наративного консультування, коучингових методів. Переваги інтегративності для підвищення гнучкості консультанта у цифровому середовищі.

Тема 6. Психологічні ресурси та обмеження дистанційної взаємодії.

6.1. Психологічні ресурси дистанційного консультування. Розширення доступу до психологічної допомоги незалежно від географічного місця перебування клієнта. Можливість забезпечення безперервності консультування у випадках вимушеного переїзду, хвороби чи кризових ситуацій. Гнучкість у плануванні часу, анонімність та зниження тривожності у клієнтів, які соромляться особистих зустрічей. Формування нових навичок у консультанта: цифрова компетентність, вміння працювати з різними каналами комунікації.

6.2. Емоційні та когнітивні ресурси клієнта. Мотивація клієнта до пошуку допомоги онлайн, можливість самостійного опрацювання завдань між сесіями (онлайн-щоденники, тести, вправи). Формування почуття безпеки у звичному домашньому середовищі. Роль цифрової грамотності клієнта як умови успішності дистанційної взаємодії.

6.3. Обмеження дистанційного консультування. Збідненість невербальних проявів (жести, міміка, рухи тіла), що ускладнює інтерпретацію емоційних станів

клієнта. Можливі технічні проблеми: перебої зв'язку, відсутність стабільного інтернету. Вплив відсутності безпосередньої присутності консультанта на глибину терапевтичного контакту. Складність роботи у випадках тяжких психічних розладів чи кризових станів, де потрібне негайне втручання.

6.4. Шляхи подолання обмежень та підвищення ефективності дистанційного консультування. Використання структурованих протоколів роботи онлайн. Чітке визначення правил та рамок взаємодії. Підвищення цифрової компетентності консультанта і клієнта. Використання гібридних форматів (поєднання очних і дистанційних зустрічей). Роль супервізії та професійної підтримки психологів, які працюють у віртуальному середовищі.

Змістовний модуль 2. Практичні технології та інструменти дистанційного консультування

Тема 7. Організація дистанційного консультування. Технічні й організаційні вимоги.

7.1. Технічні засоби та платформи для дистанційного консультування. Огляд основних платформ для відеозв'язку (Zoom, Google Meet, Skype, MS Teams) та спеціалізованих сервісів для психологів (BetterHelp, Talkspace, Wellbeing-платформи). Критерії вибору: захищеність даних, стабільність зв'язку, зручність користування для консультанта і клієнта. Використання додаткових інструментів: інтерактивних дошок, спільних документів, чатів.

7.2. Організація робочого середовища консультанта. Вимоги до простору: тиха кімната, відсутність сторонніх шумів, належне освітлення, нейтральний або професійний фон. Роль зовнішнього вигляду консультанта у формуванні професійного іміджу. Психологічний комфорт клієнта: як уникати «цифрової втоми».

7.3. Структура онлайн-сесії та організаційні правила. Підготовка до консультації: перевірка техніки, домовленість із клієнтом про канал зв'язку, інформування щодо можливих збоїв. Встановлення правил взаємодії (тривалість сесії, частота зустрічей, умови конфіденційності, порядок оплати). Структурованість сесії: початок (налагодження контакту), основна частина (опрацювання проблеми), завершення (підсумки, домовленості).

7.4. Професійна саморегуляція консультанта під час дистанційної роботи. Управління навантаженням: перерви між сесіями, зменшення втоми від екрану. Техніки самопідтримки (дихальні вправи, коротка релаксація, зміна діяльності). Профілактика професійного вигорання у дистанційному форматі.

Тема 8. Етапи дистанційного консультування.

8.1. Початковий етап: встановлення контакту та створення безпечного простору. Перший контакт з клієнтом: вітання, представлення консультанта, пояснення умов роботи. Створення довірливої атмосфери у віртуальному середовищі: використання емпатичних висловлювань, увага до комфорту клієнта (технічні умови, конфіденційність). Узгодження рамок роботи (час, частота, правила зворотного зв'язку).

8.2. *Діагностичний етап.* Збір первинної інформації про клієнта: біографічні дані, основні скарги, актуальні проблеми. Використання методів діагностики у дистанційному форматі (онлайн-тести, опитувальники, напівструктуроване інтерв'ю). Визначення рівня готовності клієнта до змін. Аналіз контексту: особистісні, сімейні та соціальні чинники.

8.3. *Формулювання цілей і завдань консультування.* Узгодження очікувань клієнта та можливостей консультанта. Визначення короткострокових та довгострокових цілей. Обговорення критеріїв ефективності: як клієнт і консультант зрозуміють, що процес рухається у правильному напрямку. Формування робочого контракту у дистанційному форматі.

8.4. *Основний етап: робота з проблемою.* Застосування обраних методів і технік залежно від теоретичного підходу (КПТ, гуманістичний, інтегративний). Робота з емоціями, мисленням, поведінковими моделями клієнта. Виконання практичних завдань у міжсесійний період: онлайн-щоденники, вправи з релаксації, креативні методики (арт-терапія онлайн). Підтримання стабільного терапевтичного альянсу.

8.5. *Завершальний етап.* Підведення підсумків: аналіз досягнутих результатів, фіксація змін у стані клієнта. Формування плану самопідтримки та профілактики рецидивів проблеми. Розмова про можливість повторного звернення в майбутньому. Важливість позитивного завершення дистанційного консультування для закріплення ефекту.

Тема 9. Техніки встановлення психологічного контакту онлайн.

9.1. *Значення психологічного контакту у дистанційному консультуванні.* Роль терапевтичного альянсу як основи ефективної психологічної допомоги. Особливості формування довіри в умовах віддаленої взаємодії. Вплив першого враження у віртуальному форматі: голос, інтонація, невербальні прояви через відео.

9.2. *Вербальні техніки встановлення контакту.* Використання прийомів активного слухання (парафраз, уточнення, резюмування). Емпатичні висловлювання, що створюють атмосферу прийняття («Я бачу, що для вас це важливо...»). Використання відкритих запитань для залучення клієнта до діалогу. Чіткість і простота формулювань як фактор зниження непорозумінь онлайн.

9.3. *Невербальні техніки у віртуальній взаємодії.* Встановлення «зорового контакту» через камеру. Виразність міміки, адекватність жестикуляції, важливість стабільної пози тіла. Роль невербальної синхронії між консультантом і клієнтом. Врахування специфіки сприйняття невербальних сигналів у дистанційному середовищі (затримки звуку, якість зображення).

9.4. *Використання середовища для створення контакту.* Значення професійного фону, освітлення, інтер'єру. Вплив «цифрової присутності» консультанта на відчуття довіри. Організація простору клієнта: рекомендації щодо усамітнення, безпеки та комфорту. Атмосфера, що знижує тривожність і сприяє відкритості.

9.5. *Труднощі та помилки при встановленні контакту онлайн.* Надмірна формальність або дистанційність консультанта. Відсутність емоційної залученості, монотонність голосу, відвертання погляду. Технічні бар'єри як фактор порушення довіри. Ризик «псевдоприсутності» — коли консультант фізично онлайн, але психологічно не залучений. Шляхи подолання цих проблем: усвідомлена робота над стилем комунікації, використання рефлексії та супервізії.

Тема 10. Методи психологічної діагностики у дистанційному консультуванні.

10.1. *Специфіка психологічної діагностики у дистанційному форматі.* Можливості та обмеження діагностики онлайн порівняно з очними зустрічами. Переваги: зручність, економія часу, ширший доступ до клієнтів. Обмеження: вплив технічних чинників, відсутність безпосереднього спостереження за поведінкою клієнта в повному обсязі. Значення попередньої згоди клієнта на діагностичні процедури.

10.2. *Онлайн-опитувальники та тести.* Використання стандартизованих методик у цифровому форматі (SCL-90-R, шкали тривожності, депресії, резильєнтності тощо). Переваги електронних тестів: автоматизація обробки, наочність результатів, зручність для клієнта. Проблеми валідності та надійності при самостійному заповненні тестів без контролю консультанта.

10.3. *Інтерв'ю та бесіда у дистанційному консультуванні.* Структуровані, напівструктуровані та вільні інтерв'ю як основний інструмент діагностики онлайн. Використання активного слухання та уточнювальних запитань. Спостереження за вербальними й невербальними проявами під час відеозв'язку: міміка, інтонація, паузи, особливості мовлення.

10.4. *Спостереження у дистанційному форматі.* Можливості аналізу поведінки клієнта онлайн: візуальний контакт, організація простору, поведінкові реакції під час спілкування. Обмеження відсутності повної невербальної інформації. Спостереження як додатковий, а не основний метод у дистанційній діагностиці.

10.5. *Використання цифрових інструментів та щоденників самоспостереження.* Застосування онлайн-щоденників, мобільних застосунків для самоспостереження за настроєм, сном, харчуванням, фізичною активністю. Використання спеціалізованих платформ для збору даних (Google Forms, SurveyMonkey, психологічні онлайн-сервіси). Важливість поєднання цифрових інструментів із клінічним аналізом консультанта.

Тема 11. Технології та прийоми психологічної допомоги в дистанційному форматі.

11.1. *Загальні принципи психологічної допомоги онлайн.* Адаптація традиційних методів консультування до дистанційної взаємодії. Роль структурованості, чітких інструкцій та використання візуальних і цифрових матеріалів. Особливості психологічної підтримки в умовах відсутності фізичної присутності консультанта.

11.2. Когнітивно-поведінкові технології. Використання технік когнітивного реструктурування для роботи з автоматичними думками та ірраціональними переконаннями. Навчання клієнтів навичкам подолання тривожності, самоконтролю, релаксації. Онлайн-застосування технік майндфулнес і вправ на самоспостереження (дихальні вправи, вправи на зосередження).

11.3. Техніки емоційної підтримки. Методи активного слухання, емпатичної відповіді, використання позитивної перефрази. Інтервенції для зниження емоційної напруги у клієнтів: техніка «заземлення», короткі вправи на релаксацію та візуалізацію. Використання арт-терапевтичних прийомів у цифровому форматі (малювання онлайн, музикотерапія через інтерактивні ресурси).

11.4. Кризове консультування онлайн. Особливості роботи з клієнтами, які перебувають у стані гострої психологічної кризи (тривога, панічні атаки, посттравматичні реакції). Використання короткострокових стратегій: стабілізація емоційного стану, мобілізація ресурсів, перенаправлення до спеціалізованих служб за необхідності. Профілактика суїцидальних ризиків у дистанційному консультуванні.

11.5. Гібридні та інноваційні технології психологічної допомоги. Поєднання онлайн- та офлайн-форм взаємодії. Використання мобільних застосунків як допоміжних інструментів терапії. Застосування віртуальної реальності (VR) та інтерактивних програм для корекційної роботи. Перспективи розвитку цифрової психотерапії.

Тема 12. Специфіка дистанційної роботи з різними категоріями клієнтів.

12.1. Дистанційне консультування дітей та підлітків. Особливості встановлення контакту з молодшими клієнтами онлайн: роль гри, візуальних матеріалів, інтерактивних інструментів (малювання, онлайн-дошки). Важливість співпраці з батьками: узгодження правил, підтримка процесу. Виклики: обмежена концентрація уваги, потреба у творчих підходах.

12.2. Консультування дорослих клієнтів. Переваги: зручність поєднання з робочим графіком, доступність для осіб, які проживають у віддалених регіонах. Типові запити: тривожність, депресивні стани, кризи стосунків, професійне вигорання. Особливості побудови терапевтичного альянсу та мотивації до змін у дистанційному форматі.

12.3. Допомога людям похилого віку. Врахування особливостей когнітивних процесів, пов'язаних із віком (увага, пам'ять, швидкість мислення). Виклики: низька цифрова компетентність, страх нових технологій. Шляхи адаптації: проста мова інструкцій, повторюваність, терпляче пояснення. Підтримка соціальної інтеграції та зниження відчуття самотності.

12.4. Робота з особами, що переживають кризові та травматичні події. Дистанційна підтримка внутрішньо переміщених осіб, біженців, учасників бойових дій. Специфіка роботи з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР)

онлайн. Стратегії стабілізації емоційного стану, формування безпечного простору, кризове втручання. Ризики для консультанта: вторинна травматизація.

12.5. Консультування у специфічних життєвих ситуаціях. Онлайн-допомога клієнтам із залежностями (алкогольна, ігрова, інтернет-залежність), людям із психосоматичними проявами, проблемами саморегуляції. Особливості консультування пар і сімей у дистанційному форматі. Перспективи розвитку групового онлайн-консультування.

Перелік практичних (семінарських) занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Вступ до дисципліни. Актуальність дистанційного психологічного консультування.	Вивчення та обговорення питань: 1.1. Сутність та предмет дистанційного психологічного консультування. 1.2. Історія виникнення та розвитку дистанційного консультування. 1.3. Сучасні тенденції дистанційного психологічного консультування.
Тема 2. Форми та види дистанційного консультування.	Вивчення та обговорення питань: 2.1. Класифікація дистанційного консультування. 2.2. Онлайн- та телефонне консультування. 2.3. Текстове консультування. 2.4. Гібридні формати консультування.
Тема 3. Психологічні особливості комунікації у віртуальному середовищі.	Вивчення та обговорення питань: 3.1. Специфіка дистанційної комунікації. 3.2. Вербальні та невербальні аспекти спілкування у віртуальному середовищі. 3.3. Бар'єри дистанційного спілкування. 3.4. Психологічні умови ефективної комунікації онлайн.
Тема 4. Етичні стандарти та правові аспекти дистанційного консультування.	Вивчення та обговорення питань: 4.1. Етичні принципи психологічного консультування у дистанційному форматі. 4.2. Конфіденційність та захист персональних даних. 4.3. Правові аспекти дистанційного консультування. 4.4. Етичні дилеми та професійна відповідальність.
Тема 5. Теоретичні підходи до дистанційного консультування.	Вивчення та обговорення питань: 5.1. Психодинамічний підхід у дистанційному консультуванні. 5.2. Когнітивно-поведінковий підхід. 5.3. Гуманістичний підхід. 5.4. Інтегративні та еклектичні підходи.
Тема 6. Психологічні ресурси та обмеження дистанційної взаємодії.	Вивчення та обговорення питань: 6.1. Психологічні ресурси дистанційного консультування. 6.2. Емоційні та когнітивні ресурси клієнта. 6.3. Обмеження дистанційного консультування. 6.4. Шляхи подолання обмежень та підвищення ефективності дистанційного консультування.
Тема 7. Організація дистанційного консультування. Технічні й організаційні вимоги.	Вивчення та обговорення питань: 7.1. Технічні засоби та платформи для дистанційного консультування. 7.2. Організація робочого середовища консультанта. 7.3. Структура онлайн-сесії

	та організаційні правила. 7.4. Професійна саморегуляція консультанта під час дистанційної роботи.
Тема 8. Етапи дистанційного консультування.	Вивчення та обговорення питань: 8.1. Початковий етап: встановлення контакту та створення безпечного простору. 8.2. Діагностичний етап. 8.3. Формулювання цілей і завдань консультування. 8.4. Основний етап: робота з проблемою. 8.5. Завершальний етап.
Тема 9. Техніки встановлення психологічного контакту онлайн.	Вивчення та обговорення питань: 9.1. Значення психологічного контакту у дистанційному консультуванні. 9.2. Вербальні техніки встановлення контакту. 9.3. Невербальні техніки у віртуальній взаємодії. 9.4. Використання середовища для створення контакту. 9.5. Труднощі та помилки при встановленні контакту онлайн.
Тема 10. Методи психологічної діагностики у дистанційному консультуванні.	Вивчення та обговорення питань: 10.1. Специфіка психологічної діагностики у дистанційному форматі. 10.2. Онлайн-опитувальники та тести. 10.3. Інтерв'ю та бесіда у дистанційному консультуванні. 10.4. Спостереження у дистанційному форматі. 10.5. Використання цифрових інструментів та щоденників самоспостереження.
Тема 11. Технології та прийоми психологічної допомоги в дистанційному форматі.	Вивчення та обговорення питань: 11.1. Загальні принципи психологічної допомоги онлайн. 11.2. Когнітивно-поведінкові технології. 11.3. Техніки емоційної підтримки. 11.4. Кризове консультування онлайн. 11.5. Гібридні та інноваційні технології психологічної допомоги.
Тема 12. Специфіка дистанційної роботи з різними категоріями клієнтів.	Вивчення та обговорення питань: 12.1. Дистанційне консультування дітей та підлітків. 12.2. Консультування дорослих клієнтів. 12.3. Допомога людям похилого віку. 12.4. Робота з особами, що переживають кризові та травматичні події. 12.5. Консультування у специфічних життєвих ситуаціях.

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Вступ до дисципліни. Актуальність дистанційного психологічного консультування.	Вивчення матеріалу за питаннями: 1.1. Сутність та предмет дистанційного психологічного консультування. 1.2. Історія виникнення та розвитку дистанційного консультування. 1.3. Сучасні тенденції дистанційного психологічного консультування.
Тема 2. Форми та види дистанційного консультування.	Вивчення матеріалу за питаннями: 2.1. Класифікація дистанційного консультування. 2.2. Онлайн- та телефонне консультування. 2.3. Текстове консультування. 2.4. Гібридні формати консультування.
Тема 3. Психологічні особливості комунікації у віртуальному середовищі.	Вивчення матеріалу за питаннями: 3.1. Специфіка дистанційної комунікації. 3.2. Вербальні та невербальні аспекти спілкування у віртуальному середовищі. 3.3. Бар'єри дистанційного спілкування. 3.4. Психологічні умови ефективної комунікації онлайн.

Тема 4. Етичні стандарти та правові аспекти дистанційного консультування.	Вивчення матеріалу за питаннями: 4.1. Етичні принципи психологічного консультування у дистанційному форматі. 4.2. Конфіденційність та захист персональних даних. 4.3. Правові аспекти дистанційного консультування. 4.4. Етичні дилеми та професійна відповідальність.
Тема 5. Теоретичні підходи до дистанційного консультування.	Вивчення матеріалу за питаннями: 5.1. Психодинамічний підхід у дистанційному консультуванні. 5.2. Когнітивно-поведінковий підхід. 5.3. Гуманістичний підхід. 5.4. Інтегративні та еклектичні підходи.
Тема 6. Психологічні ресурси та обмеження дистанційної взаємодії.	Вивчення матеріалу за питаннями: 6.1. Психологічні ресурси дистанційного консультування. 6.2. Емоційні та когнітивні ресурси клієнта. 6.3. Обмеження дистанційного консультування. 6.4. Шляхи подолання обмежень та підвищення ефективності дистанційного консультування.
Тема 7. Організація дистанційного консультування. Технічні й організаційні вимоги.	Вивчення матеріалу за питаннями: 7.1. Технічні засоби та платформи для дистанційного консультування. 7.2. Організація робочого середовища консультанта. 7.3. Структура онлайн-сесії та організаційні правила. 7.4. Професійна саморегуляція консультанта під час дистанційної роботи.
Тема 8. Етапи дистанційного консультування.	Вивчення матеріалу за питаннями: 8.1. Початковий етап: встановлення контакту та створення безпечного простору. 8.2. Діагностичний етап. 8.3. Формулювання цілей і завдань консультування. 8.4. Основний етап: робота з проблемою. 8.5. Завершальний етап.
Тема 9. Техніки встановлення психологічного контакту онлайн.	Вивчення матеріалу за питаннями: 9.1. Значення психологічного контакту у дистанційному консультуванні. 9.2. Вербальні техніки встановлення контакту. 9.3. Невербальні техніки у віртуальній взаємодії. 9.4. Використання середовища для створення контакту. 9.5. Труднощі та помилки при встановленні контакту онлайн.
Тема 10. Методи психологічної діагностики у дистанційному консультуванні.	Вивчення матеріалу за питаннями: 10.1. Специфіка психологічної діагностики у дистанційному форматі. 10.2. Онлайн-опитувальники та тести. 10.3. Інтерв'ю та бесіда у дистанційному консультуванні. 10.4. Спостереження у дистанційному форматі. 10.5. Використання цифрових інструментів та щоденників самоспостереження.
Тема 11. Технології та прийоми психологічної допомоги в дистанційному форматі.	Вивчення матеріалу за питаннями: 11.1. Загальні принципи психологічної допомоги онлайн. 11.2. Когнітивно-поведінкові технології. 11.3. Техніки емоційної підтримки. 11.4. Кризове консультування онлайн. 11.5. Гібридні та інноваційні технології психологічної допомоги.
Тема 12. Специфіка дистанційної роботи з різними категоріями клієнтів.	Вивчення матеріалу за питаннями: 12.1. Дистанційне консультування дітей та підлітків. 12.2. Консультування дорослих клієнтів. 12.3. Допомога людям похилого віку. 12.4. Робота з особами, що переживають кризові та травматичні події. 12.5. Консультування у специфічних життєвих ситуаціях.

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як: проблемні лекції (Тема 1-6), практична робота та групові дискусії (Теми 1-12), творчі завдання (Теми 3, 6, 9), кейс-методи (Теми 2-12).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

ХНЕУ ім. С. Кузнеця використовує накопичувальну (100-бальну) систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Контрольні заходи оцінювання включають:

Поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачеві скласти екзамен, – 35 балів);

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувачів вищої освіти. Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається: – для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: семінари у вигляді круглого столу (15 балів), завдання за темами (5 балів), експрес опитування (15 балів), письмові контрольні роботи (20 балів), есе (5 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів) Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця
Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Спеціальність С4 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія»
Навчальна дисципліна «Дистанційне психологічне консультування»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ 1
Завдання 1 (тестове) (10 балів)

- 1. Дистанційне психологічне консультування відрізняється від очного тим, що:**
 - а) Виключає встановлення емоційного контакту
 - б) Здійснюється за допомогою цифрових технологій
 - в) Проводиться лише груповим методом
 - г) Завжди триває менше 30 хвилин
- 2. Яка форма дистанційного консультування найбільше наближена до очної взаємодії?**
 - а) Текстове консультування
 - б) Телефонне консультування
 - в) Відеоконсультування
 - г) Консультування електронною поштою
- 3. Який із нижченаведених ресурсів є перевагою дистанційного консультування?**
 - а) Відсутність контролю консультанта
 - б) Розширений доступ до психологічної допомоги
 - в) Неможливість збереження конфіденційності
 - г) Обмеження у виборі методів
- 4. До бар'єрів дистанційної комунікації належать:**
 - а) Розширення доступності психологічних послуг
 - б) Технічні проблеми та низька якість зв'язку
 - в) Гнучкість у плануванні консультацій
 - г) Використання інтернет-платформ
- 5. Який підхід найбільш структурований та придатний для роботи онлайн?**
 - а) Психодинамічний
 - б) Когнітивно-поведінковий
 - в) Гуманістичний
 - г) Екзистенційний
- 6. Основним етичним принципом дистанційного консультування є:**
 - а) Обов'язкове використання відеозв'язку
 - б) Анонімність консультанта
 - в) Конфіденційність і захист персональних даних
 - г) Надання консультацій лише дорослим
- 7. Що є типовим інструментом для діагностики у дистанційному форматі?**
 - а) Арт-терапія в кабінеті
 - б) Онлайн-опитувальники та тести
 - в) Біологічне тестування
 - г) Групова психодрама
- 8. На якому етапі дистанційного консультування встановлюється**

контакт і створюється безпечний простір?

- а) Діагностичному
- б) Завершальному
- в) Початковому
- г) Основному

9. До категорій клієнтів, із якими працюють дистанційно, належать:

- а) Лише діти
- б) Лише люди похилого віку
- в) Лише клієнти з високим рівнем цифрової компетентності
- г) Діти, дорослі, люди похилого віку, особи у кризових станах

10. Яка технологія є перспективною інновацією в дистанційному консультуванні?

- а) Використання традиційних листів
- б) Використання віртуальної реальності (VR)
- в) Використання друкованих брошур
- г) Використання офлайн-семінарів

Завдання 2 (стереотипне) (5 балів)

Розкрийте сутність та основні відмінності дистанційного психологічного консультування від очного. Які сучасні тенденції розвитку цього виду допомоги? Охарактеризуйте основні форми та види дистанційного психологічного консультування (онлайн, телефонне, текстове, гібридне). У чому їхні переваги та обмеження?

Завдання 3 (діагностичне) (15 балів)

До вас звернувся клієнт із симптомами підвищеної тривожності. Він мешкає у віддаленому регіоні, має обмежений доступ до стабільного інтернету, але готовий працювати дистанційно. Який формат дистанційного консультування ви оберете? Які бар'єри можуть виникнути у процесі комунікації? Запропонуйте не менше двох технік для встановлення психологічного контакту онлайн у даній ситуації.

Затверджено на засіданні кафедри психології і соціології.

Протокол № 1 від «26» серпня 2025 р.

Екзаменатор

д.психол.н., проф. Наталя АФАНАСЬЄВА

Зав. кафедрою

к.психол.н., доц. Жанна БОГДАН

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Основи психологічного консультування: навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 360 с.
2. Психологія : навч. посіб. Укл.: В. М. Лугова, І. В. Литовченко, С. М. Голубев, Г. В. Білоконенко. Харків : Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, 2020. 298 с.
<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26057>
3. Федоренко Р. П., Мушкевич М. І., Коширець В. В. Психологічне консультування: зміст, прийоми, технології. Вид. 2-ге, змін. та доп. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. 368 с.

Додаткова

4. Афанасьєва Н., Немашкало К. Особливості застосування дуальної освіти для підготовки психологів. Дуальна освіта під час війни : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 27 листопада 2024 р., Науковометодичний центр ВФПО. Київ, 2024. С. 98–101.
<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/35148>
5. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Програма сертифікатного курсу з підвищення тренерської компетентності за напрямом «Практична психологія у сфері кризової психології». Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 92 с.
6. Психологія екстремальності та психопрофілактика психічної травми й суїцидальних намірів: навч.-метод. посіб. Укл.: Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 236 с.
7. Цільмак О. М., Лефтеров В. О. Психологія сім'ї та шлюбу: таблиці, схеми, коментарі: навч.-наочн. підруч. Київ: Вид-во Ліра-К, 2020, 266 с.
8. Stetsenko A., Ushakova I., and other. Formulating alternative approaches to stress management by understanding its effects on psychological and physiological well-being. AD ALTA: journal of interdisciplinary research. 2024. №14/01. Pp. 108–115. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/34968>

Інформаційні ресурси

9. Нормативно-правова база <https://imzo.gov.ua/psycholohichnyj-suprovid-ta-sotsialno-pedahohichna-robota/normativno-pravova-baza/>
10. Нормативно-правова база щодо діяльності психологічної служби http://ruoord.kharkivosvita.net.ua/menu_normprav.php
11. ПНС освітнього компоненту Дистанційне психологічне консультування С4 Психологія ОП Психологія <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=10697>
12. Репозитарій кафедри психології і соціології ХНЕУ ім. С. Кузнеця <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/33407>
13. Психологічні методики та тести https://www.eztests.xyz/#google_vignette
14. Сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>