

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК
Кафедра соціології та соціальної роботи**


«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Декан факультету суспільних наук
Остапець Ю.О./
«02» _____ 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СПІЛКУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність	231 Соціальна робота
Освітня програма	Соціальна робота
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова навчання	Українська


Ужгород 2021

Робоча програма навчальної дисципліни «Спілкування в соціальній роботі» для здобувачів вищої освіти галузі знань **23 «Соціальна робота»** спеціальності **231 «Соціальна робота»** освітньої програми «Соціальна робота».

Розробник: Орос Олександра Богданівна, кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри соціології та соціальної роботи,

протокол № 12 від « 01 » липня 2021 р.

Завідувач кафедри  Шандор Ф.Ф.

Схвалено науково-методичною комісією факультету суспільних наук

протокол № 8 від «1» липня 2021 р.

Голова науково-методичної комісії  Попадич О.О.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма	Заочна форма
Кількість кредитів ЄКТС – 4,5	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 135	2	2
Кількість модулів – 1	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 53	3	4
	Лекції:	
	20	6
	Практичні (семінарські):	
	20	4
Вид підсумкового контролю: іспит	Лабораторні:	
	12	4
	Індивідуальна робота	
	30	30
Форма підсумкового контролю: усна	Самостійна робота:	
	53	91

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни «Спілкування в соціальній роботі» є формування навиків аналізу проблем комунікації та спілкування, смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації.

Головними завданнями дисципліни є оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності; розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів; характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування; формування у студентів навичок аналізу смислів за змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах; розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективною комунікації.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких компетентностей:

- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів (ЗК-1);
- здатність у процесі навчання та при самостійній підготовці до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології (ЗК-5);
- уміння застосувати на практиці базові та інструментальні цінності соціальної роботи, розуміння соціальних і психологічних наслідків своєї професійної діяльності (ФК-1);
- бути здатним до координації зусиль різних організацій соціальної сфери щодо

- вирішення соціальних проблем і завдань в інтересах соціального захисту груп ризику (ФК-3);
- володіння навичками аналізу соціального та фізичного середовища, інфраструктури забезпечення благополуччя різних груп населення (ФК-4);

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни є опанування таких навчальних дисциплін освітньої програми:

- OK1.1.6 Основи педагогіки і психології в соціальній роботі
- OK1.2.6 Соціальна психологія
- OK1.2.19 Вступ до спеціальності

4. ОЧКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Соціальна робота», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення таких програмних результатів навчання:

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів	ПРН17
Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин	ПРН20
Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень	ПРН22
Планувати й практично здійснювати анімаційну діяльність в сфері соціальної роботи з метою реалізації соціального виховання, опираючись на знання про теоретичні основи та етапи розробки анімаційно-дозвіллевих програм як інструменту соціально-педагогічної діяльності в сфері соціальної роботи, застосовувати анімаційну діяльність у відкритому соціальному просторі (з використанням волонтерських груп)	ПРН23

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією.	ПРН17
Розуміти монологічне повідомлення в рамках визначеної	ПРН20

сфери й ситуації спілкування; будувати діалог за змістом тексту; робити записи, виписки, складання плану тексту, письмове повідомлення, що відображає певний комунікативний намір.	
У виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння з урахуванням визначеного місця окремих соціокультурних елементів у культурному контексті.	ПРН22
Підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей. Розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів.	ПРН23

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання результатів навчання та методами демонстрування з навчальної дисципліни є:

- поточний контроль – здійснюється для всіх видів аудиторних занять під час їх проведення. Метою поточного контролю є визначення рівня досягнень дисциплінарних результатів навчання студента за певним розділом (темою) робочої програми дисципліни, практичними заняттями, самостійною роботою;
- модульний контроль має на меті оцінювання знань, умінь та практичних навичок студента, набутих під час засвоєння теоретичного і практичного матеріалу після вивчення логічно завершеної частини навчальної дисципліни;
- підсумковий контроль передбачає комплексне оцінювання рівня сформованості результатів навчання з дисципліни.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: аналіз ситуацій, самостійна робота, реферат, доповідь з презентацією.

Знання, вміння та навички студентів оцінюються через визначення якості виконання конкретизованих завдань. Кількісна оцінка певного поточного контролю за конкретним видом навчального заняття визначається як сума балів за окремі види навчальної роботи. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами поточного контролю протягом одного модуля – 60.

Форма модульного контролю: контрольна робота. Передбачає розкриття теоретичних питань і практичної ситуації. Кожне завдання модульної контрольної роботи (2 теоретичні і 2 практичні завдання) оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума оцінок: теоретична частина – 20 балів

(по 10 балів кожне теоретичне питання); практична частина оцінюється в 20 балів – по 10 балів за кожне завдання (разом за контрольну – 40 балів). Підсумкова оцінка за модуль складається із суми балів за поточне оцінювання і результату модульної контрольної роботи (максимальна оцінка – 100 балів).

Форма підсумкового семестрового контролю: іспит в усній формі.

Результат екзаменаційного контролю визначається як сума балів поточного та модульного контролів. Якщо студент погоджується з набраною кількістю балів, ця оцінка може бути виставлена в екзаменаційну відомість. Якщо студент не отримав достатньої кількості балів (менше 60) або не погоджується з підсумковою оцінкою, то він складає іспит. Максимальна оцінка – 100 балів.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

T1	T2	T3	T4	T5	T6	Модульна контрольна робота	Сума
10	10	10	10	10	10	40	100

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Стандартизовані тести	2	10
Розв'язування практичних ситуацій	3	30
Реферат	2	10
Доповідь з презентацією	2	10
Модульна контрольна робота	1	40
Разом		100

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Критерії оцінювання теоретичних завдань на модульній контрольній роботі (2 теоретичні завдання, максимальна кількість за 1 завдання – 10 балів):

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити; 1 – 3 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань; 4 – 6 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні статистичні показники, але здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою; 7 – 9 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією, але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації; 10 балів – студент 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.

Критерії оцінювання практичних завдань на модульній контрольній роботі (1 практичне завдання, максимальна кількість за 1 завдання – 30 балів):

0 балів – студент не розуміє змісту практичного завдання; 1 – 3 бали – розв'язує практичну ситуацію тільки з підказкою; 4 – 6 балів – при розв'язанні практичних ситуацій студент допускає істотні неточності та помилки; 7 – 9 балів – при розв'язуванні ситуацій студентом допускаються неістотні неточності та незначні помилки; 10 балів – студент розв'язує практичні ситуації стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

40-50 балів – студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією.

30-39 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації.

20-29 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою.

10-19 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань.

1-9 бали – не в змозі викласти зміст питань, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, вирішує завдання, які потребують однослівної відповіді.

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити.

Семестровий контроль з дисципліни здійснюється в усній формі за екзаменаційними білетами. Семестровий іспит проводиться за навчальним матеріалом, визначеним робочою навчальною програмою дисципліни у повному обсязі. Підсумкова кількість балів виставляється за 100-бальною шкалою та за національною шкалою. Екзаменаційний білет включає три питання з різних тем, визначених робочою навчальною програмою дисципліни. Кожне запитання оцінюється окремо: 1-ше – 30 балів, 2-ге – 30 балів, 3-тє – 40 балів. Загальна оцінка виводиться як арифметична сума отриманих балів. Критерієм оцінки відповідей служить рівень володіння студентом навчальним матеріалом. Іспит вважається складеним за умови отримання не менше 60 балів.

Підсумкова оцінка з дисципліни здійснюється згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Університету в систему оцінювання за шкалою ECTS.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Тема 1. Поняття про спілкування та його структуру. Поняття про суспільні стосунки та їх основні види (матеріальні, ідеологічні, політичні тощо). Поняття соціальної ролі як фіксації певного місця, яке займає індивід у системі суспільних стосунків. Співвідношення соціальних та міжособистісних стосунків. Спілкування як необхідна умова життєдіяльності людей, реалізації ними суспільних та міжособистісних стосунків. Взаємозв'язок спілкування: та діяльності. Спілкування як необхідна сторона діяльності. Спілкування як самостійний вид діяльності. Поняття про структуру спілкування.

Тема 2. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування). Спілкування як обмін інформацією (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо). Специфіка обміну інформації між людьми. Вербальні засоби комунікації. Мова як система фонетичних знаків, яка включає два принципи: лексичний та синтетичний. Мова як універсальний засіб комунікації. Невербальні засоби комунікації. Основні форми невербальної комунікації: кінесіка; паралінгвістика; проксеміка; візуальне спілкування. Поняття про оптико-кінетичну систему знаків. Поняття про паралінгвістичну та екстралінгвістичну систему знаків. Проксемічна система знаків (просторова та часова організація спілкування). Проблема кодування та декодування інформації за допомогою невербальних засобів комунікації. Допоміжна та основна роль невербальної комунікації в процесі спілкування. Основні функції невербальної комунікації.

Тема 3. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування). Місце взаємодії в структурі спілкування. Поняття про інтерактивну сторону спілкування. Спілкування як обмін "діями", організація спільних дій. Співвідношення спілкування та взаємодії. Відмінності між комунікацією (обмін інформацією) та взаємодією (обмін "діями"). Різні підходи до описання структури взаємодії. Типи взаємодії. Основні типи взаємодії: кооперація та конкуренція (згода і конфлікт; пристосування і опозиція; асоціація і дисоціація тощо). Конкуренція і конфлікт. Основні способи поведінки в конфлікті. Технологія управління конфліктами. Взаємодія як організація спільної діяльності. Основні форми організації спільної діяльності. Особливості взаємодії при різних типах спільної діяльності.

Тема 4. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування). Поняття соціальної перцепції. Основні етапи в дослідженні поняття "соціальна перцепція". Розуміння соціальної перцепції як соціальної детермінації перцептивних процесів (перший етап дослідження). Міжособистісна перцепція (міжособистісне сприйняття) як складова соціальної перцепції. Механізми взаємопізнання у процесі спілкування.

Основні механізми пізнання та розуміння у процесі спілкування: ідентифікація, емпатія, рефлексія. Зміст та ефекти міжособистісного сприйняття. Основні напрямки дослідження міжособистісного сприйняття: а) вивчення змісту міжособистісної перцепції (характеристики суб'єкта та об'єкта сприйняття, їх властивості тощо); б) вивчення самого процесу міжособистісного сприйняття (аналіз її механізмів, ефектів, що її супроводжують тощо).

Тема 5. Ділові та неділові види спілкування. Поняття про ділове та неділове спілкування. Поняття про ділове спілкування як спілкування. Неділове спілкування. Основні вияви неділового спілкування (у сім'ї, транспорті, під час проведення вільного часу тощо). Психологічні особливості ділового спілкування. Суттєві відмінності ділового спілкування порівняно із спілкуванням неділовим: цілеспрямованість; регламентованість; відповідальність. Психологічний аналіз управлінського спілкування.

Тема 6. Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення. Поняття про комунікативні бар'єри. Комунікативні бар'єри як вид психологічних бар'єрів. Роль комунікативних бар'єрів у виникненні та розгортанні внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрігрупових та міжгрупових конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів. Поняття про об'єктивні (зовнішні) причини виникнення комунікативних бар'єрів. Основні групи об'єктивних факторів, які зумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів. Вплив суб'єктивних факторів на виникнення таких видів комунікативних бар'єрів: мовно-національних, професійних, освітніх, вікових, статевих, особистісних, власне комунікативних (вербальних або невербальних). Основні умови попередження та подолання комунікативних бар'єрів. Роль методів активно-соціального навчання у подоланні комунікативних бар'єрів.

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Форма навчання: денна						заочна					
	Усього	У тому числі					Усього	У тому числі				
		лекції	практичні	лаборатор.	індивід.роб.	самост.роб.		лекції	практичні	лаборатор.	індивід.роб.	самост.роб.
Тема 1. Поняття про спілкування та його структуру	20	2	2	0	5	11	20	1	1	0	5	13
Тема 2. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)	20	4	2	2	5	7	20	1	1	1	5	12
Тема 3. Спілкування	24	4	2	2	5	11	24	1	1	1	5	16

як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)												
Тема 4. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	24	4	2	2	5	11	24	1	1	1	5	16
Тема 5. Ділові та неділові види спілкування	22	2	6	6	5	3	22	1	0	1	5	15
Тема 6. Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення	23	2	6	0	5	10	23	1	0	0	5	17
<i>Модульна контрольна робота</i>	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Разом	135	20	20	12	30	53	135	6	4	4	30	91

6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Поняття про спілкування та його структуру.	2	1
2.	Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)	2	1
3.	Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	2	1
4.	Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	2	1
5.	Ділові та неділові види спілкування	6	0
6.	Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення	6	0
	Разом:	20	4

6.4. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Поняття про спілкування та його структуру.	0	0
2.	Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)	2	1
3.	Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	2	1
4.	Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	2	1

5.	Ділові та неділові види спілкування	6	1
6.	Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення	0	0
	Разом:	12	4

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Поняття про спілкування та його структуру.	11	13
2.	Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)	7	12
3.	Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	11	16
4.	Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	11	16
5.	Ділові та неділові види спілкування	3	15
6.	Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення	10	17
	<i>Модульна контрольна робота</i>	0	2
	Разом:	53	91

6.4. Індивідуальна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	
1.	Поняття про спілкування та його структуру.	5	3
2.	Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)	5	5
3.	Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	5	5
4.	Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	5	5
5.	Ділові та неділові види спілкування	5	5
6.	Поняття про комунікативні бар'єри та причини їх виникнення	5	5
	Разом	30	30

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Технічні засоби – комп'ютер, мультимедійний проектор.

Програмне забезпечення – офісні додатки.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Войнола Р.Х. Методика викладання дисциплін соціально-педагогічного циклу: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 140 с.

2. Володченко Ж. М., Кондратьєв І.М. Менеджмент соціальної роботи. Навчальний посібник. НДУ ім. М. Гоголя, 2016.
3. Заверико Н.В. Соціальна педагогіка: Навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Слово», 2011. 240 с.
4. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія та практика соціальної роботи. Посібник. СЛОВО, 2015.
5. Карпенко О.Г. Теорія і практика соціальної роботи: навчальний посібник. К.: Видавничий Дім «Слово», 2015. 408 с
6. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Марченко В.М. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. К., 2005.
7. Лукашевич М.П. Соціальна робота (теорія і практика): Підручник. К.: Каравела, 2011. 368 с.
8. Лукашевич М.П., Семигіна Т.В. Соціальна робота. Теорія і практика. К: Каравела, 2017.
9. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). К. 2005.
10. Максимова Н.Ю., Грись А.М., Манілов І.Ф. Психологічні механізми адаптації девіантів до сучасного соціокультурного середовища : монографія. Педагогічна думка, 2015.
11. Соціальна педагогіка: підручник. 4-те вид. виправ. та доп. За ред. проф. А.Й. Капської. К.: Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
12. Соціальна робота в Україні. Навч. посіб. За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Г.М. Лактіонової. К.: Центр навч. літ., 2004. 256 с.
13. Теорія та історія соціального виховання: навч. посіб. \ уклад. О.О.Кравченко. Умань, 2013.
14. Філоненко М.М. Психологія спілкування: Підруч. для вищ. навч. Закл. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.