СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

SOCIAL-PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF PROFESSIONAL COMMUNICATION OF SOCIAL WORK PROFESSIONALS

Питання організації ефективного професійного спілкування в соціальній сфері сьогодні є одним із найважливіших у діяльності соціальних працівників, умовою й запорукою продуктивної соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. Автори висвітлюють особливості професійного спілкування фахівців із соціальної роботи, його сутність, функції, складники та соціально-психологічні особливості. Зазначають проблеми, викликані недоліками в організації професійної комунікації в соціальній роботі (зниження її результативності, відсутність продуктивної взаємодії з клієнтами, мотивації їхніх особистісних перетворень, соціального розвитку, недостатність партнерських взаємин із суб'єктами соціальної роботи тощо). У статті схарактеризовані основні елементи професійно-комунікативної компетентності фахівців із соціальної роботи, сформованість яких визначає якість професійного спілкування (когнітивно-аксіологічний, операційно-технологічний та етико-соціальний). Окреслено функції їхнього професійного спілкування (власне комунікативну, організаційно-правову, превентивну, психотерапевтичну, рекламно-пропагандистську, соціально-педагогічну тощо).

Автори привертають увагу до важливих компонентів професійного спілкування фахівців із соціальної роботи - соціальної перцепції, комунікації й інтеракції. Окремо зауважують роль афіліації в організації комунікативної взаємодії для врахування в різних видах професійного спілкування (ділове, міжособистісне, рольове, імперативне, маніпулятивне тощо).

Водночас стаття підтверджує необхідність послідовного опанування професійного спілкування майбутніми фахівцями із соціальної роботи: набуття системи знань, комунікативних умінь і навичок, інтегрованих у професійно-комунікативній компетентності, вироблення в здобувачів професійно-особистісних характеристик (толерантність, асертивність, уважність, конфліктологічна компетентність, чуйність, емпатія тощо). Спеціальне навчання спілкування дає змогу сформувати в студентів певний «фаховий портфель» різноманітних засобів, моделей, стереотипів комунікативної поведінки.

Ключові слова: соціальна робота, професійне спілкування фахівців із соціальної роботи, професійно-комунікативна компетентність соціальних працівників, соці-

ально-психологічні аспекти професійного спілкування в соціальній сфері.

The issue of organizing effective professional communication in the social sphere today is one of the most important in the activities of social workers, is a condition and guarantee of productive social work with different categories of clients. The authors highlight the features of professional communication of social work professionals, its essence, functions, components and socio-psychological features.

They note the problems caused by shortcomings in the organization of professional communication in social work (reduced effectiveness, lack of productive interaction with clients, reduced motivation of their personal transformations, social development, lack of partnerships with social workers, etc.).

The article characterizes the main elements of professional and communicative competence of social work professionals, the formation of which determines the quality of professional communication (cognitive-axiological, operational-technological and ethical-social). The functions of their professional communication are outlined (actually communicative, organizational, human rights, preventive, psychotherapeutic, advertising and propaganda, social and pedagogical, etc.).

The authors draw attention to the important components of professional communication of social work professionals - social perception, communication and interaction. The role of affiliation in the organization of communicative interaction for consideration in various types of professional communication (business, interpersonal, role, imperative; manipulative, etc.) is separately noted.

At the same time, the article confirms the need for consistent mastery of professional communication by future social workers: acquisition of a system of knowledge, communication skills and abilities integrated in professional and communicative competence, development of professional and personal characteristics (tolerance, assertiveness, attentiveness, competence, conflict etc).

Special communication training allows students to form a certain "professional portfolio" of various tools, models, stereotypes of communicative behavior.

Key words: social work, professional communication of social work specialists, professional-communicative competence of social workers, social-psychological aspects of professional communication in the social sphere.

УДК 378.147:364-78

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.17.5>

Перхайло Н.А.

к.пед.н., доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи
Університет Григорія Сковороди в
Переяславі

Яценко Л.В.

к.пед.н., доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи
Університет Григорія Сковороди в
Переяславі

Постановка проблеми. Нині суспільний розвиток увиразнює проблему фахового спілкування в різних сферах людської діяльності. Надзвичайно гостро вона представлена в професійній діяльності фахівців із соціальної роботи, що реалізують широкий спектр функцій, пов'язаних із вирішенням соціальних

проблем різних категорій клієнтів, обстоючи їхні права, обмежені хворобою, вадами, матеріальною скрутою, кризами тощо. Практика показує цілу низку проблем, викликаних недоліками в організації професійної комунікації в соціальній роботі, серед них зниження її результативності, відсутність продуктивної

взаємодії з клієнтами, падіння мотивації їх особистісних перетворень, соціального розвитку, недостатність партнерських відносин із суб'єктами соціальної роботи і т.д.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз низки досліджень свідчить, що в сучасній науковій літературі представлений чималий пласт праць, присвячених проблемі спілкування загалом і професійного зокрема. Фундаментальні питання психології спілкування, його структури, функцій і видів розробляли О. Бодальов, Ю. Жуков, О. Леонтьєв, Б. Ломов та ін. Особливості спілкування в контексті різних видів діяльності проаналізовані в працях Л. Долинської, Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, М. Корнева, А. Мудрика, Л. Савенкової, М. Тобі, М. Єрастова, О. Киричука й ін. Проблема формування культури спілкування особистості розкривається в дослідженнях О. Даниленко, І. Мачуської, П. Решетнікова, Г. Чайки, Т. Чмут та ін.

Взаємодія як взаємозв'язок між суб'єктами в дії, а також погоджена дія між ними висвітлена в роботах В. Васютинського, Г. Блумер, Е. Гофмана, А. Журавльова, Л. Карамушки, Б. Ломова, Дж. Міда, М. Обозова, Л. Орбан-Лембрик, В. Татенко, В. Третьяченко й ін. Особливостям організації взаємодії в соціальній роботі присвятили дослідження І. Зверева, А. Капська, Л. Коваль, Н. Максимова, І. Мигович, Л. Міщик, В. Панок, В. Сидоров, Т. Сила, Ю. Швалб.

Постановка завдання. Мета статті – схарактеризувати основні елементи професійно-комунікативної компетентності фахівців із соціальної роботи, сформованість яких визначає якість професійного спілкування; (когнітивно-аксіологічний, операційно-технологічний та етико-соціальний); окреслити функції їхнього професійного спілкування (власне комунікативну, організаторську, правозахисну, превентивну, психотерапевтичну, рекламно-пропагандистську, соціально-педагогічну тощо).

Виклад основного матеріалу дослідження. У контексті професійного спілкування варто зупинитися на тих функціях, що неможливо уявити без якісних комунікативних умінь фахівців: власне комунікативній, організаторській, правозахисній, превентивній, психотерапевтичній, рекламно-пропагандистській, соціально-педагогічній тощо. В основі кожної з них – здатність налагодити контакт із клієнтом, спонукати його до продуктивної взаємодії, розбудувати ефективне спілкування як тло для здійснення професійної діяльності, вирішення наявних проблем. Перелічені функції скеровують роботу соціальних працівників за такими напрямками, як організація соціальної взаємодії з особистістю, яка потребує допомоги, що забезпечується підтримкою, спо-

нування до самоорганізації та самостійності, сприяння у вирішенні її життєвих труднощів, співпраця з клієнтом (окремою особистістю), сім'ями, громадою, соціальними партнерами; соціально-психологічна допомога та підтримка особистості в кризових ситуаціях (з'ясування проблеми, обговорення шляхів її вирішення, розроблення плану дій, допомога в організації виходу з проблеми, координація зусиль найближчого оточення особистості, створення груп підтримки тощо); корекція стосунків, способів соціальної дії, посередництво у творчому розвитку особи й групи, моделювання та формування нового соціального досвіду, допомога в розблокуванні позитивних емоцій, створення ситуації успіху, зміна уявлень про своє «Я» [1; 3; 8]. Тобто на основі перелічених функцій і напрямів виокремимо такі види професійної діяльності фахівців із соціальної роботи, що вимагають активної комунікації: правоохоронна (запобігання правопорушенням, соціальна підтримка різних категорій клієнтів, соціально-реабілітаційні заходи); психологічна (консультативно-посередницька, охорона здоров'я й пропаганда здорового способу життя, медико-реабілітаційна допомога); культурно-дозвільна (організація діяльності дітей, молоді, сімейно-сусідських осередків, культурно-освітня робота за місцем проживання, організація фізкультурно-оздоровчого та культурного відпочинку, соціальна анімація) [2; 8; 9].

Іншими словами, професійна діяльність фахівців із соціальної роботи, задіяних у різних закладах та установах соціальної сфери, виконують значний обсяг посадових обов'язків, які передбачають і здійснюються в контексті й за допомогою фахового спілкування. Останнє виступає як складник, умова чи окремий вид діяльності фахівців із соціальної роботи.

Насамперед варто зауважити, що спілкування як компонент професійної діяльності забезпечує єдність взаємодії окремих суб'єктів, організовує їхню співпрацю, налагоджує суб'єкт-суб'єктні взаємини. Водночас воно оформлює суб'єкт-об'єктні відносини (фахівець – предмет його діяльності). По-іншому, спілкування є засобом організації фахової діяльності, координації зусиль її учасників, репрезентації та реалізації мети й завдань професійної діяльності, збагачення й ускладнення фахового функціоналу, установлення нових зв'язків між людьми.

У цьому зв'язку актуальним видається висновок А. Капської, яка пов'язувала реалізацію змісту діяльності фахівців із соціальної роботи з процесом професійного спілкування. Дослідниця зазначає, що стрижневим компонентом професійної компетентності фахівця соціальної сфери є комунікативна компетентність. Тобто якість професійного спілкування фахівців із соціальної роботи, з одного боку, зумовлюється

специфікою самої діяльності, а з іншого – визначається рівнем професіоналізму фахівця, який передбачає належний рівень компетентності й готовності до спілкування [3].

Проблема комунікативної компетентності посідає одне з ключових місць у різних науках. У численних теоретичних і практичних дослідженнях відображені окремі аспекти, пов'язані з вивченням мотивації спілкування (А. Єршов, В. Магун, Г. Мюррей, Ю. Орлов, І. Шкуратова), контекстів міжособистісного спілкування (Л. Анциферова, Л. Бурлачук, В. Гришина, А. Донцов, Ю. Жуков, Е. Коржова, В. Томас, М. Шериф), правил і норм міжособистісної взаємодії (А. Аргайл, М. Бобнева, П. Вацлавик, Дж. Грехем, Д. Джексон), комунікативної спрямованості особистості (В. Бойко, С. Братченко, Ю. Макаров), комунікативної настанови (М. Джералієвська, Е. Заїка, А. Івашов), комунікативних якостей особистості (А. Батаршев, В. Кан-Калик, О. Леонтьєв, І. Яковлева), рівня соціально-психологічної й комунікативної компетентності та її компонентів (О. Бодальов, А. Донцов, Ю. Жуков, Ю. Ємельянов, Л. Петровська, В. Куніцина, Н. Казаринова, Дж. Равен, Д. Шон).

До того ж низка вчених запропонувала технології й методи навчання спілкування (В. Горяннин, Ю. Ємельянов, В. Жуков, В. Захаров, К. Левін, Я. Морено, Л. Петровська, П. Растяніников, К. Роджерс, Е. Сидоренко, Н. Хряцова), установила причини виникнення труднощів у спілкуванні (О. Бодальов, Ю. Бреус, В. Горяннин, Г. Ковальов, В. Куніцина, В. Лабунська, Ю. Менджерицька, І. Шкуратова).

Відчутно зростає інтерес дослідників до проблеми компетентності фахівця із соціальної роботи (Л. Анциферова, І. Климкович, А. Маркова, М. Фірсов та ін.). Як свідчить аналіз наукової літератури, сутність названого наукового феномена не окреслена однозначно й потребує ґрунтовного та всебічного вивчення (С. Беличева, Б. Вульф, М. Галагузова, М. Гур'янова, І. Зайнишев, І. Зимова, Н. Клушина, Н. Павленок, В. Сластьонін, Т. Чернікова, Н. Шмельова, В. Ярська-Смирнова й ін.).

Загалом показником готовності фахівця із соціальної роботи до професійного спілкування варто вважати комунікативну компетентність, що є інтегративною властивістю особистості, яка виявляється в особливостях її комунікативного досвіду, системі знань про природу, і сутність спілкування, сприйняття й розуміння учасників фахового спілкування, міжособистісної комунікації та взаємодії. Тобто комунікативна компетентність виявляється системоутвірним компонентом у структурі професійної культури фахівців із соціальної роботи, оскільки лише в контексті діалогу вони здатні повноцінно реалізувати свої професійні функції.

Сутність комунікативної компетентності полягає в здатності й готовності фахівця із соціальної роботи цілеспрямовано організовувати спілкування з різними клієнтами на всіх етапах професійної діяльності, відповідати за його результати й наслідки. Зазвичай до структурних компонентів комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи науковці включають когнітивно-аксіологічний, операційно-технологічний та етико-соціальний (останні можуть по-різному називатися). Когнітивно-аксіологічний аспект комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи це здатність особистості використовувати комунікативний потенціал професійних знань (Бахтін-Біблер), що визначає його фахову позицію. Операційно-технологічний компонент включає діалогічні вміння й комунікативні техніки соціального педагога, які він використовує в процесі професійної взаємодії. Етико-соціальний компонент відповідає за духовно-моральні наслідки професійних дій і вчинків соціального педагога в процесі його спілкування з клієнтами [2; 4; 8].

Основними параметрами професійно важливих якостей фахівців із соціальної роботи, необхідними для спілкування, вважаються емпатійність, делікатність, тактовність, уважність, толерантність, витримка, терплячість, гуманність, чесність, висока духовна культура, асертивність, моральність, етична поведінка, об'єктивність і справедливість, моральна чистота, конфіденційність, порядність, відповідальність, емоційно-позитивне ставлення до людей, емпатія, конфліктологічна компетентність тощо.

Отже, професійне спілкування фахівців із соціальної роботи – це складний багатоплановий процес сприйняття клієнта як об'єкта своєї фахової діяльності, установлення контакту і взаємодії з ним з метою визначення його соціально-психологічних потреб, запитів і надання соціальної допомоги та послуг [4; 8]. Як відомо, професійне спілкування фахівців із соціальної роботи – інтегроване динамічне утворення, що охоплює соціальну перцепцію, комунікацію й інтеракцію.

Об'єктом професійного спілкування фахівців із соціальної роботи є клієнт, а результат взаємодії залежить від характеру спілкування в системі «соціальний працівник – клієнт». У процесі професійного спілкування фахівці із соціальної роботи мають ураховувати характеристики суб'єктів спілкування: вік, зовнішні дані, соціальне становище, соціальний статус, інтелект, фізичні, психофізичні, біоенергетичні дані, стан здоров'я, матеріальне становище, індивідуальні особливості тощо.

Якість професійного спілкування соціального працівника регламентована правилами та принципами його діяльності. Принципи професійного

спілкування соціального працівника визначають сутність і нормативність поведінки та дій фахівця в процесі контакту з клієнтом як об'єктом його професійної діяльності. Принципи професійного спілкування виконують нормативні, регулятивну й організаційну функції. Нормативна функція визначає змістовий бік реалізації функції в професійній діяльності фахівця із соціальної роботи та встановлює визнаний, обов'язковий порядок виконання вербальних і невербальних прийомів спілкування в процесі роботи з клієнтом. Регулятивна функція визначає діяльнісний бік реалізації принципів професійного спілкування в процесі роботи з клієнтом. Організаційна функція забезпечує застосування фахівцями із соціальної роботи вмінь організовувати спілкування в ситуації невизначеності, сполучати різні форми своєї індивідуальної поведінки з поведінкою клієнта (інколи непередбачуваною) [2; 4; 8].

Принципи професійного спілкування соціального працівника можна поділити на такі групи: принципи, що визначають хід і результат спілкування фахівця з клієнтом (цілеспрямованості, моральної мотивації, диференційованого підходу, урахування індивідуальних особливостей, розмаїтості форм, методів і засобів роботи, різноманітності стилів спілкування тощо); визначають характер професійного спілкування (альтруїстичної, гуманістичної спрямованості, конфіденційності, діяльнісної любові, домінанті й опори на позитивне в людині тощо), ставлення фахівця до клієнта (чуйності, емпатії, милосердя, толерантності, терпимості, самовизначення); принципи, що контролюють і визначають стан, емоційну форму соціального педагога (емоційної стриманості, самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції, самокорекції) [8].

У професійній діяльності фахівців із соціальної роботи виділимо три основні види спілкування: 1. Ділове – це спілкування в офіційно-діловій сфері з представниками організацій, соціальних інститутів з метою вирішення певних проблем (правових, матеріальних, житлових тощо). 2. Консультативне – спілкування з метою надання допомоги. 3. Особистісне – це спілкування, засноване на дружніх, довірливих взаєминах між співрозмовником (клієнтом) і соціальним працівником [8]. Водночас характеризувати професійну комунікацію фахівців із соціальної роботи можна за допомогою таких видів спілкування, як ритуальне, тобто рольове, що реалізує соціальні ролі його учасників; монологічне – ґрунтується на активній мовленнєвій діяльності одного з мовців; імперативне – директивний вплив на співрозмовника (накази, вимоги, покарання); маніпулятивне – мовленнєві дії, реальна мета яких прихована, тощо.

Організації продуктивного професійного спілкування, на наш погляд, сприяє знання й урахування потреб учасників комунікації. Насамперед варто проаналізувати комунікативні

потреби фахівців із соціальної роботи. У цьому зв'язку варто сказати про афіліацію – потреби (мотивацію) у спілкуванні заради контакту, емоційного зв'язку, почуттів, уникнення самотності. Серед них першою варто назвати потребу в соціальному визнанні, зокрема професійному. Через спілкування фахівець реалізує фахові функції, професійну місію, задовольняє потребу в престижності, визнанні власних особистісно-професійних якостей, прагнення до позитивної оцінки оточенням. Важливою є потреба довести свою індивідуальність, знайти в інших її сприйняття, у взаєминах – відображення власної неповторності й унікальності. Неодмінним складником виявляється потреба в домінуванні через вплив на мислення, смаки, настанови співрозмовників (клієнтів і колег). Для соціального працівника суттєвою є потреба в турботі про іншого, допомозі, альтруїзмі тощо [7].

Варто сказати про соціальну підтримку в процесі професійного спілкування фахівців із соціальної роботи. Усі категорії клієнтів соціальних служб стикаються з проблемами, які значно знижують їхню самооцінку, упевненість у собі та загострюють потребу у схваленні інших, допомозі й підтримці. Традиційно виділяють такі групи клієнтів соціальної роботи: бездомні; родини, у яких є проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних зловживань стосовно дитини або одного з партнерів; подружні пари, які мають серйозні подружні конфлікти; родини, у яких дитину виховує лише один із батьків і в яких мають місце серйозні конфлікти; ВІЛ-інфіковані люди та їхні родини; особи, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні вади, низький рівень професійної підготовки тощо; особи, які порушили закон і були за це покарані; вагітні дівчата-підлітки; представники сексуальних меншин, які мають особисті або сімейні проблеми [8]. Кожна з названих категорій має комплекс проблем, вирішення яких обов'язково передбачає налагодження спілкування, позитивної взаємодії для забезпечення належної атмосфери для ефективного вирішення соціальних проблем. Останнє може передбачати емоційну підтримку – висловлення позитивного ставлення до людини, поваги, сприйняття, турботи. Оціночна підтримка необхідна в ситуації дезорієнтації клієнта, коли він потребує підказки щодо правильності власних поглядів, дій, ставлень. Інформаційна підтримка найбільшою мірою проявляється в спілкуванні фахівців із соціальної роботи як єдино можливого контексті професійних дій, поширення необхідних відомостей, формування соціально позитивної поведінки клієнтів.

Однією з умов розвитку сучасної соціальної системи є активна взаємодія всіх причетних до соціальної роботи, ефективним механізмом якої має стати ефективне професійне спілкування

фахівців як передумова результативної їхньої фахової діяльності, запорука надійного соціального партнерства, конструктивного діалогу, взаєморозуміння та вироблення єдиної лінії співпраці всіх соціальних суб'єктів, запобігання професійному вигоранню й подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.

Традиційна система соціальної роботи, підготовки майбутніх фахівців неповною мірою враховує актуальні проблеми й соціальні орієнтири щодо продуктивного фахового спілкування, взаємодії всіх учасників соціального діалогу тощо. Оптимізація системи формування всіх компонентів професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців із соціальної роботи, на нашу думку, має забезпечуватися застосуванням інноваційно-педагогічних технологій навчання: 1) особистісно орієнтованими (технології кооперативного, саморозвивального навчання тощо); 2) інтерактивними (діалогічні, ігрові технології, кейс-метод тощо); 3) інформаційно-комунікативними (мультимедіа-, інтернет-технології тощо); 4) проблемного навчання, що забезпечать вищу результативність освіти, реалізацію провідних настанов інноваційної педагогічної парадигми. Окреме місце в підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи повинні посісти тренінги, спрямовані на формування механізмів протидії маніпулятивним намірам через створення тактики позитивної міжособової взаємодії; розвиток культури спілкування, плідного використання неманіпулятивних способів взаємодії, застосування рольових і ділових ігор, моделювання проблемних ситуацій конфліктного характеру тощо [6; 8].

Важливою умовою підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до організації професійного спілкування є формування в них конфліктологічної компетентності, а також таких особистісних рис, як принциповість, об'єктивність, вимогливість, критичність мислення й рефлексії, формування навичок асертивної поведінки в процесі навчання молоді. Це має забезпечити неконфліктну поведінку в процесі спілкування, уміння вирішувати конфлікти, поведінку людини завдяки таким якостям: 1) повазі до себе, почуттю власної гідності, чесності, протидії маніпуляції; 2) повазі до інших, дружелюбності, визнанню права інших на власні погляди, позицію, невикористанню стосовно інших маніпулятивних технологій; 3) використанню під час вирішення конфліктних ситуацій принципу співробітництва, партнерства.

Професійна підготовка майбутніх фахівців із соціальної роботи до професійного спілкування потребує максимального використання можливостей фахових предметів, таких курсів, як «Психологія», «Красномовство», «Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи», «Конфліктологія», «Профілактика професійного вигорання фахівців із соціальної роботи», «Тренінг

спілкування» тощо. Важливими є тренінги, спрямовані на опанування й формування механізмів організації спілкування, створення тактики позитивної міжособистісної взаємодії; розвиток комунікативної культури, плідного використання неманіпулятивних способів взаємодії, застосування рольових і ділових ігор, моделювання проблемно-комунікативних ситуацій тощо [6; 8].

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, підготовка до професійного спілкування та його вдосконалення покликані виробити у фахівців із соціальної роботи чітке розуміння сутності, природи комунікації, а також широкий арсенал інструментів її ефективної реалізації. Оптимально побудоване професійне спілкування фахівців із соціальної роботи має стати спілкуванням, яке створює найкращі умови для розвитку мотивації самого працівника і клієнта, творчого характеру діяльності, формування особистості кожного учасника взаємодії, забезпечує сприятливий психологічний клімат, запобігає створенню психологічних бар'єрів, дає змогу максимально використовувати особистісні та професійні якості соціального працівника в соціальній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за кордоном : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції / за заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. Ужгород : Мистецька лінія, 2003. 361 с.
2. Баранюк В.В. Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Хмельницький : Хмельницький національний університет, 2016. 345 с.
3. Капська А.Й. Соціальна педагогіка. 4-те вид., виправ. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
4. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування : навчальний посібник. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
5. Коваль Л. Підготовка соціальних педагогів і соціальних працівників в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 1998. № 1–2. С. 86–95.
6. Міщик Л.І. Теоретико-методичні основи професійної підготовки соціального педагога у закладах вищої освіти : автореф. дис. ... докт. пед. наук : 13.00.05. Київ, 1997. 32 с.
7. Морозов А.В. Ділова психологія. Курс лекцій : підручник для вищ. і середн. спец. навч. закладів. Санкт-Петербург : Союз, 2000. 576 с.
8. Проблема професійного спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до професійної діяльності* : монографія. / наук. ред. Д.С. Мазоха. Київ : Міленіум, 2018. 292 с.
9. Соціальна робота в Україні : навчальний посібник для вищ. навч. закл. / за заг. ред. І.Д. Звереві, Г.М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.