

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

Соціально-психологічний факультет
Кафедра соціальної педагогіки та педагогічної майстерності

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему: «Соціально-педагогічна технологія телефонного
консультування учнів середньої та старшої школи»

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр
зі спеціальності 8.01010601 Соціальна педагогіка

Виконала
спеціальності

студентка 61 групи

8.01010601 «Соціальна педагогіка»

Джура Ніна Олегівна

Науковий керівник

доктор педагогічних наук, професор
кафедри соціальної педагогіки
та педагогічної майстерності

Сейко Наталія Андріївна

Житомир 2014

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретичні основи соціально-педагогічної технології телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.....	6
1.1. Поняття соціально-педагогічної технології.....	6
1.2. Телефонне консультування як вид екстреної соціально-психологічної допомоги	18
Висновки до першого розділу.....	29
Розділ 2. Соціально-педагогічна характеристика телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.....	31
2.1. Аналіз звернень учнів середньої та старшої школи як клієнтів служби «Телефон Довіри».....	31
2.2. Соціально-педагогічні особливості телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.....	35
Висновки до другого розділу.....	45
Розділ 3. Дослідження ефективності телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.....	47
3.1. Програма експериментального дослідження ефективності консультування учнів середнього та старшого шкільного віку.....	47
3.2. Результати експериментальної роботи.....	50
3.3. Соціально-педагогічна технологія телефонного консультування учнів середньої та старшої школи	62
Висновки до третього розділу.....	68
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74
ДОДАТКИ.....	82
Додаток А. Бланк питань глибинного інтерв'ю.....	82
Додаток Б. Бланк опитувальника для учнів.....	86
Додаток В. Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження.

Допомога людям вважається найвищою цінністю та проявом добротності. В постіндустріальному суспільстві існує багато соціальних служб, специфікою діяльності яких є надання соціально-педагогічної допомоги різним категоріям населення. Варіацією даних служб є Телефон Довіри. Створення такого інституту дуже важливе, оскільки ознакою готовності людини вирішувати свої проблеми є звернення за допомогою. Тому в більшості випадків така допомога має бути швидкою, мобільною та доступною.

В онтогенезі особистості на різних вікових етапах виділяють певні проблеми, від яких залежить її подальший психологічний та соціальний розвиток, отже, - консультування дітей та підлітків в складних життєвих обставинах як соціальна категорія є особливим видом соціально-педагогічної допомоги. Різноманітні звернення від дітей, підлітків та старшокласників базуються на психологічному запиті, пов'язаному з вирішенням соціальних або особистих проблем: особистісні та міжособистісні конфлікти, непорозуміння у відносинах з батьками, адиктивна поведінка, питання шкільної адаптації та соціалізації. Саме тому актуальною є професійна соціально-педагогічна підтримка в складній життєвій ситуації, в якій опинився учень та знаходження учнем варіантів вирішення цієї ситуації під час телефонної комунікації. Для цього дуже важливим є дослідження основних звернень учнів середньої та старшої школи на Телефон Довіри, пошук та розвиток нових форм надання телефонної допомоги.

Вагомий внесок у дослідження проблем телефонного консультування внесли А.Г. Амбрумова, О.М. Моховиков, А.В.Скворцов, Т. В. Снегірьова, Г. Хемблі. Як метод соціально-педагогічної діяльності телефонне консультування описує Я. І. Юрків. Такі автори як А. В. Василенко, Н. І. Гордієнко, розкривають аспекти організації телефонної консультативної

служби для дітей, батьків та молоді. М. А. Абрамова, О. В. Віхрiстюк, А. М. Калабіна, С. А. Лопаткіна, І. В. Нечай, А. В. Попова у своїх статтях висвітлюють актуальні питання щодо функціонування служб «Телефон Довіри» для дітей та підлітків.

Аналіз літератури свідчить, що телефонне консультування – сучасна практика надання соціально-педагогічної допомоги. Дана форма консультативного процесу на відстані дозволяє учням, які не наважувалися звернутися до фахівця або не мають такої можливості, за участі дипломованого консультанта вирішити власні проблеми. Оскільки служба «Телефону Довіри» одна із самих запитуваних форм надання допомоги дітям та підліткам та виконує посередницьку роль в ряді інших соціально-педагогічних послуг, то виникає суперечність між затребуваністю телефонного консультування з боку учнів та відсутністю саме технологій консультування такої категорії. Тому актуальним ми вважаємо необхідність створення нових соціально-педагогічних технологій консультування дітей та підлітків по телефону. Охарактеризована суперечність зумовила вибір теми нашого магістерського дослідження «Соціально-педагогічна технологія телефонного консультування учнів середньої та старшої школи».

Мета дослідження – обґрунтувати соціально-педагогічну технологію телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.

Завдання дослідження:

1. Здійснити категоріально-понятійний аналіз проблеми дослідження.
2. Обґрунтувати соціально-педагогічні характеристики телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.
3. Здійснити експериментальну перевірку ефективності консультування учнів середнього та старшого шкільного віку та представити результати роботи;
4. Розробити соціально-педагогічну технологію телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.

Об'єкт дослідження: соціально-педагогічна діяльність у загальноосвітніх навчальних закладах.

Предмет дослідження: зміст та технологія телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.

Теоретичне значення дослідження: узагальнено і систематизовано наукові дослідження про сутність та специфіку телефонного консультування учнів середньої та старшої школи.

Методи дослідження: Для виконання поставлених завдань дослідження ми використали аналіз науково-педагогічних джерел, що дало змогу визначити базові категорії дипломної роботи, методи узагальнення, порівняння та синтезу були використані для систематизації теоретичного матеріалу, такі емпіричні методи як роздаткове анкетування та глибинне інтерв'ю, а також метод бесіди ми використали для проведення експерименту, статистичні методи кількісної та якісної обробки отриманих результатів послуговували для обробки результатів експерименту.

Характеристика експериментальної бази: дослідження проводилося в Житомирській міській гімназії № 3, Житомирському обласному центрі соціальних служб. В експерименті брали участь 49 учнів середньої та старшої школи та 8 телефонних консультантів. Оскільки відбір вибірки формувався шляхом вибору групи учнів та вибору групи телефонних консультантів, які потім досліджувалися суцільно, можна вважати вибірку серійною.

Практичне значення дослідження: розроблено соціально-педагогічну технологію підвищення ефективності телефонного консультування учнів середньої та старшої школи. Результати проведеного дослідження можуть використовуватися соціальними педагогами ЗОШ у процесі розробки й реалізації соціально-педагогічної технології телефонного консультування, а також студентами спеціальності

«Соціальна педагогіка» у процесі проходження виробничих практик на базі ЗОШ.

Апробація результатів дослідження: результати дослідження опубліковані у збірнику наукових праць: Роль телефонного консультування для учнів середньої та старшої школи // Актуальні проблеми соціальної сфери: [збірник наукових робіт викладачів і студентів] / за заг. ред. Н.П. Павлик. – Житомир : Видавництво Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2014. – С. 57 – 59.

Також публікація наявна у наступному збірнику: Роль телефонного консультування для учнів середньої та старшої школи // Модернізація вищої освіти в Україні та за кордоном: [збірник наукових робіт викладачів і студентів] / за заг. ред. д. п. н., проф. С. С. Вітвицької та д. п. н., доц. Н. П. Мирончук. – Житомир : Видавництво Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2014. – С. 311 – 314.

Структура дослідження: магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загального висновку, додатків, списку використаних джерел (80 найменувань). Робота викладена на 91 сторінці друкованого тексту, з них - 9 сторінок додатків.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. У процесі дослідження здійснено категоріально-понятійний аналіз проблеми дослідження. Були проаналізовані поняття «технологія», «соціальна технологія», «соціально-педагогічна технологія». Розглянуто види соціальних технологій, а саме: за ступенем новизни – інноваційні та традиційні; за рівнем суспільних відносин, за структурними відносинами. Докладно була розглянута специфіка соціально-педагогічних технологій – концептуальність, системність, економічність, відносна алгоритмізація, корекційність, відтворюваність. Описано форму програми та форму діяльності соціально-педагогічної технології, виділили теоретичні, дослідницько-наукові, прикладні, програмні, спеціальні соціально-педагогічні технології. Детально розглянуто етапи технологічного процесу. Також було проаналізовано поняття «телефонне консультування», його види, завдання, функції та поняття «Телефон Довіри». Окремо розглянуті етапи, методи та прийоми телефонного консультування.

Головною умовою, що забезпечує успішність у роботі, є активізація внутрішніх та пошук зовнішніх ресурсів особистості. Консультант допомагає клієнту виявити свої внутрішні ресурси – відтворити моделі успішного виходу із проблемної ситуації в минулому або спроектувати власне бачення клієнта розв'язки ситуації у схемі дій.

Отже, виявлено, що соціально-педагогічні технології являють собою систему, що впорядковує практичну діяльність спеціаліста. Разом із цим, навіть чітко послідовна діяльність не завжди може привести до ефективних результатів, оскільки здійснюється конкретними людьми у конкретних умовах. Володіння технологіями дозволяє соціальному педагогу оптимізувати свою професійну діяльність, підняти її на рівень професійної майстерності. В цьому випадку до арсеналу методів, прийомів і способів діяльності спеціаліст підходить з позиції необхідності, зберігає почуття міри, порядку. Характер технології, яку використовує соціальний педагог, задається проблемою дітей, в нашому випадку – це учні середньої та старшої

школи, їхніми особливостями особистості, виховуючого освітнього мікросоціуму, предметом і сферою соціально-педагогічного впливу, можливостями самого спеціаліста та багатьма іншими параметрами.

2. Під час виконання роботи були обгрунтовані соціально-педагогічні характеристики телефонного консультування учнів середньої та старшої школи. Наприклад, аналіз відповідної літератури показав, що сучасний учень переймається типовими для його віку проблемами, (конфлікти, прояви насильства з боку батькі, однолітків, внутрішньоособистісні конфлікти, труднощі в школі та навчанні). Але є проблеми, пов'язані з особливостями сучасного суспільства: нові форми адикцій (комп'ютерна, інтернет-залежність), проблема раннього вживання наркотичних засобів, алкоголю, тютюну, проблеми ранніх сексуальних контактів, порушення, пов'язані з поведінкою (некерованість , неконтрольованість, агресія, негативізм), також збільшується частота звернень зі скаргами соматичного характеру.

Також були розглянуті соціальна, педагогічна, дослідницька, медична та терапевтична моделі телефонного консультування учнів. Серед підходів до консультування ми виділили психосоціальний, адже він спрямований на зниження рівня стресової ситуації і усунення внутрішнього чи зовнішнього конфлікту в рамках проблемної ситуації шляхом підтримуючих і довірливих відносин.

3. Також було здійснено експериментальну перевірку ефективності консультування учнів середнього та старшого шкільного віку. Дана перевірка проводилася шляхом глибинного інтерв'ю (за методичним критерієм нашого дослідження) критерієм для телефонних консультантів студентської служби Телефону Довіри Житомирського державного університету імені Івана Франка та Житомирського обласного центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді; роздаткове анкетування для учнів середньої (8 клас) та старшої (11 клас) школи. За мету слугувало з'ясування методів, прийомів, технік консультування учнів, частоту та загальну тематику звернень.

Анкетування допомогло виявити актуальні проблеми учнів, рівень поінформованості про діяльність служб телефонного консультування. Дані глибокого інтерв'ю представлені у вигляді якісного аналізу. За допомогою обраного методу ми виявили причини, з якими звертаються учні середньої та старшої школи в служби телефонної допомоги, техніки консультування даної категорії, систематичності звернень учнів, рис особистості, знань, які необхідні консультанту для ефективного діалогу. Результати роздаткового анкетування (рейтинговий критерій) стало визначення основних проблем учнів середньої та старшої школи, попиту такого виду соціально-педагогічних послуг як телефонне консультування; визначення рівня поінформованості учнів про можливість телефонного консультування службами міста. Оформлення результатів відбулося у вигляді таблиць та гістограм. Було проаналізоване рекламне, інформаційне забезпечення соціально-психологічної служби гімназії, служб телефонного консультування, під час якого ми виявили повну або часткову відсутність відсутність даних матеріалів.

4. Керуючись виділеними недоліками телефонного консультування під час дослідження було розроблено соціально-педагогічну технологію телефонного консультування учнів середньої та старшої школи, метою якої є сприяння ефективності телефонного консультування учнів середньої та старшої школи. Дана соціально-педагогічна технологія покликана виконувати такі завдання як телефонне інформування та консультування учнів, профілактика негативних соціально-педагогічних провів серед учнів, зниження гостроти психологічних станів та реакцій учнів та надання емоційної підтримки, подолання дефіциту взаємодії та спілкування особистості учня із соціальним оточенням. Основними критеріями технології виступили – превентивний, інформаційний, консультативно-методичний та терапевтичний. Вдало підібрані методи відповідно до критеріїв дозволяють підвищити ефективність телефонного консультування учнів, тим самим підтверджуючи нашу прогностичну гіпотезу.

Також вказані риси та особистісні характеристики, якими повинен володіти спеціаліст при телефонному консультуванні учнів в межах здійснення того чи іншого напрямку розробленої соціально-педагогічної технології, а саме вміння переконувати особистість у її здатності подолати проблему, вселяти впевненість, рішучість і прагнення до перетворення себе, посередній рівень алекситимічності та емпатії, довіра, навички імпауерменту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова М. А. Образовательно-профилактическая и просветительская деятельность как направления работы педагога-психолога детского телефона доверия : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12нояб. 2010 г.) / М. А. Абрамова. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
2. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи навч. посіб. / А.Й. Капська, О.В. Безпалько, Р.Х. Вайнола та ін. —К. : Науковий світ, 2001. — 129 с.
3. Амбрумова А.Г., Жезлова Л.Я. Методические рекомендации по профилактике суицидальных действий в детском и подростковом возрасте / А. Г. Амбрумова. — М.: МЦ СССР, 1978. — С. — 8.
4. Богданова І. М. Педагогічна інноватика : Навч. посіб. / І. М. Богданова. — О. : ТЕС, 2000. — 304 с.
5. Борисова Ю. В. Методологія та методи соціальних досліджень / Ю. В. Борисова. — К. : ДЦССМ, 2003. — 216 с.
6. Вихристюк О. В. Об актуальных проблемах детского и подросткового возраста : материалы Всерос. научн. -практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12нояб. 2010 г.) / О. В. Вихристюк. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
7. Галкина Е. М. Профилактика семейных и сексуальных взаимоотношений подростящего поколения средствами телефона доверия : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12нояб. 2010 г.) / Е. М. Галкина. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
8. Гандзюк М. П. Основи охорони праці / М. П. Гандзюк, Є. П. Желібо. — К.: Каравела, 2004. — 408 с.

9. Гэмбли Г. Телефонная помощь : руководство для тех., кто желает помочать по телефону / Г. Гэмбли. — М. : Версия, 1992. — 57 с.
10. Глинко О. Д. Виктимность подростков. Причины, особенности, проявления.
11. Дашкова Т. А. Телефон доверия как средство профилактики детской наркомании : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / Т. А. Дашкова. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
12. Домкина М. Е. Проблемы детского воровства в практике работы телефонного консультанта : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / М. Е. Домкина. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
13. Доній В. Д. Життєві кризи особистості / В. Д. Доній, Г. М. Несен. — К. : Академія, 2008. — С. 36—41.
14. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.] / С. Я. Харченко, М. С. Кратінов, Л. Ц. Ваховський, О. П. Песоцька. — Луганськ : Альма-матер, 2005. — 408 с.
15. Иванцов И. В. Причины обращений подростков за психологической помощью осуществляемой средствами телефонного консультирования : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / И. В. Иванцов. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
16. Жидецький В. Ц. Основи охорони праці: підруч. / В. Ц. Жидецький. — 3-тє вид., перероб. і доп. — [Львів](#) : Укр. акад. друк., 2006. — 336 с.
17. Заверико Н. В. Телефон доверия : пособие для волонтеров / Н. В. Заверико. — Запорожье, 1999. — 55 с.

18. Загвязинский В.И. Основы социальной педагогики / В. И. Загвязинский, М.П. Зайцев, Г.Н. Кудашов, О.А. Селиванова, Ю.П. Строков; под ред. П.И. Питкасисного. — М., 2002. С. 127—135.
19. Зверева І. Д. Професійний етичний кодекс — нагальна вимога часу / І. Д. Зверева // Соціальна робота в Україні. — 2003. — № 3. — С. 33—39.
20. Коджаспиров А. Ю. Детский телефон доверия как средство профилактики детского насилия и нарушения прав детей : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / А. Ю. Коджаспиров. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
21. Косов А. В. Работа с мифосознанием в рамках службы экстренной психологической помощи детям : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / А. В. Косов. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
22. Костюк Г. С. Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості / Г. С. Костюк, Л. Н. Проколієнко. — К. : Радянська школа, 1989. — 608 с.
23. Липский И. А. Технологический потенциал социально- педагогической деятельности / И.А. Липский // Педагогика. — №9. — 2004. — С. 34—41.
24. Лопаткина С. А. Экстренная психологическая помощь детям и подросткам средствами телефонного консультирования : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / С. А. Лопаткина. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
25. Лукашевич М. П. Теорія та методи соціальної роботи / М. П. Лукашевич, І. І. Мигович. — К. : МАУП, 2003. — 168 с.

26. Матюшкин А. Б. Рабочая книга социального педагога / А. Б. Матюшкин, Е. А. Романова. – М. : ТЦ Сфера, 2002. – 144 с.
27. Методи та технології роботи соціального педагога / Автори укладачі : С. П. Архипова, Г. Я. Майборода, О. В. Тютюнник. Навчальний посібник. — К. : Видавничий Дім «Слово», 2011. — С. 284—324.
28. Методика и технологии работы социального педагога: учеб. пособие для студ. вузов / Б.Н. Алмазов, М.А. Беляева, Н.Н. Бессонова. — М.: Академия, 2002. — 191 с.
29. Михайлова А. Э. Психологическая помощь средствами телефонного консультирования детям, переживающим проблемы в школе : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / А. Э. Михайлова. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
30. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков.— М.: Смысл, 2001. — 494 с.
31. Мудрик А. В. Социальная педагогика : Учеб. для студ. пед. вузов / А. В. Мудрик. — М. : Академия, 2002. — 200 с.
32. Немов Р. С. Психологическое консультирование / Р. С. Немов. — М. : Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2008. — 528 С.
33. Нечай И. В. Телефон доверия как средство помощи в проблемах отношений ученика с учителем в период подросткового возраста : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / И. В. Нечай. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
34. Никитина Н. И. Методика и технология работы социального педагога : учеб. пособ. / Н. И. Никитина, М. Ф. Глухова. — М. : ВЛАДОС, 2007. — 399 с.
35. Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога / Р.В. Овчарова. — М.: ТЦ Сфера, 2002. — 480 с.

36. Основин И. В. Особенности психологического консультирования по телефону доверия подростков, переживающих субъективное чувство вины : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / И. В. Основин. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
37. Охорона праці: навч. посіб. / З.М. Яремко, С.В. Тимошук, О.І. Третяк, Р.М. Ковтун; за ред. проф. З.М. Яремка. — Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2010. — 374 с.
38. Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы : Учеб. пособ. — М. : Дашков и К, 2004. — С. 76—85.
39. Пальчевський С. С. Соціальна педагогіка : навч. посіб. / С. С. Пальчевський. — К. : Кондор, 2005. — 560 с.
40. Папанина З. А. проблемы учебной деятельности в практике телефонного консультирования : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / З. А. Папанина. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
41. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон довіри» / К. : ДЦССМ, 2003. — С. 93—98.
42. Прихожан А. М. Тревожность у детей и подростков : психологическая природа и возрастная динамика / Прихожан А. М. — М. : Московский психолого – соц. институт ; Воронеж : Изд. НПО «МОДЭК», 2000. — 304 с.
43. Питюков В. Ю. Основы педагогической технологии: учеб. пособие / В.Ю. Питюков. — М., 1997. — С. 35—48.
44. Радина Н.К., Радин С.В. Телефон доверия: организация, работа с волонтерами, PR-сопровождение / Н.К. Радина, С.В. Радин. — М. : Речь, 2006. — 189 с.

45. Савчин М. В. Вікова психологія : навч. посіб. / М. В. Савчин, Л. П. Василенко. — К. : Академвидав, 2009. — С. 165—182.
46. Скворцов А. В. Логика телефонной беседы / А. В. Скворцов // Вестник РаТЭПП. — 1995. — № 2. — С. 35 — 38.
47. Снегирева Т. В. Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога / Т. В. Снегирева . — М., 1991. — 284 с.
48. Смирнов С. А. Педагогика : педагогические теории, системы, технологи / С. А. Смирнов, И. Б. Котова. — М. : Академия, 1998. — 512 с.
49. Соціальна робота: Короткий енцикл. слов. // Соціальна робота. — Кн. 4. — К.: ДЦССМ, 2002. — С. 469.
50. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посіб. / За ред. А.Й. Капської. — К.: Центр навч. літ., 2004. — С. 61—70.
51. Социальная педагогика: курс лекцій : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Под общ. ред. М.А. Галагузовой. — М. : Владос, 2001. — 416 с.
52. Соціальна педагогіка : теорія і технології : підр. / За ред. І. Д. Звереві. — К. : Центрн навчальної літератури, 2006. — 316 с.
53. Телефон довіри : соціальна робота з дітьми, молоддю та сім'ями : [на шляху до нової соціальної технології] / Н. В. Івченко, В. Миколенко, К. Шендеровський. — К., 2003. — 90 с.
54. Теорії і методи соціальної роботи : Підручник / Т. В. Семигіна, І. І. Мигович, І. М. Григ ; [та ін.] ; за ред.: Т. В. Семигіна, І. І. Мигович . — М. : Академвидав, 2005 . — 327 с.
55. Технология социальной работы. : учеб. пособие / под ред. И.Г. Зайнышева. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. — С. 5—35.
56. Тюптя Л.Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посіб. / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова.— К.: ВМУРОЛ Україна, 2004. — С. 169— 186.

57. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч. / М. М. Філоненко. — К. : Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.
58. Фонтанн Э. Телефонное консультирование : учеб. пособие для консультантов детских и молодежных Телефонов доверия / Э. Фонтанн. М., 1996. — 124 с.
59. Хачатурян С. Д. Психологические условия эффективности функционирования Телефонов доверия : учеб.-метод. пособие / С. Д. Хачатурян. — Владимир, 2000. — 177 с.
60. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе / Е. И. Холостова. — М. : Дашков и К, 2007. — 236 с.
61. Чердниченко А. Г. Особенности обращений абонентов детского телефона доверия : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / А. Г. Чердниченко. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
62. Чурилова И. Н. Психологическая помощь подростку в аспекте телефонного консультирования материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / И. Н. Чурилова. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
63. Шакурова М. В. Методика и технология работы социального педагога : учеб. пособие для студ. вузов / М. В. Шакурова. — М. : Академия, 2002. — 266 с.
64. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи / В. М. Шахрай. — К. : Центр навчальної літератури, 2006. — 464 с.
65. Шевандрин Н. И. Социальная психология в образовании / Н. И. Шевандрин. — М. : Гуманит.изд.центр ВЛАДОС, 1995. — 339 с.
66. Шендеровський К. Профілактична соціальна робота : теорія та практика / К. Шендеровський. — К. : Главник, 2007. — 144 с.

- 67.Шептенко П. А. Методика и технология работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / П.А. Шептенко, Г. А. Воронина. — М.: Академия, 2001. — 206 с.
- 68.Шишкова Е. Ю. Работа с детскими проблемами на Детском Телефоне доверия : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / Е. Ю. Шишкова — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
- 69.Шулигіна Р. А. Методичні рекомендації з формування культури спілкування юнацької молоді / Р. А. Шулигіна. – К.: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2007. – 42 с.
- 70.Юрчук Е. С. Особенности психологического консультирования детей средствами телефона доверия : материалы Всерос. научн.-практ. конф. [Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам], (Москва, 11—12 нояб. 2010 г.) / Е. С. Юрчук. — М. : МГППУ, 2010. — 244 с.
- 71.Ярошинський О. Проблема статевого виховання в системі формування ціннісної особи громадянина України / О. Ярошинський. — Режим доступу : <http://yarosch.mylivepage.com>
- 72.Adler Ronald B. Communicating at work : principles and practices / Ronald B. Adler, Jeanne Marquardt Elmhurst/ INTERNETIONAL EDITION, 2002. — p. 168—173.
- 73.Barnett, J. Technological advances and telehealth: Ethics, law, and the practice of psychotherapy / Barnett J. // Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 2003. — p. 86—93
- 74.Cozby Paul C. Methods in research / Paul C. Cozby. Library of Congress, 2003. — 402 p.
- 75.Gregory E. Simon [Telephone Psychotherapy and Telephone Care Management for Primary Care Patients Starting Antidepressant Treatment](#) /

- E. Gregory // *Journal of American Medical Association*. — August 25, 2004, Vol 292, No. 8
76. Lynch D. Telephone counseling for patients with minor depression: preliminary findings in a family practice setting / Lynch D., Tamburrino M., Nagel R. // *Journal of Counseling Psychology*, 2008. — p. 45—51.
77. Mavis E. Child psychology: a contemporary viewpoint / E. Mavis Hetherington, Ross D. Parke, Virginia Oris Locke, 2008. — p. 297
78. Reese R. The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions / Reese R., Conoley C., Brossart D. // *Journal of Counseling Development*, 2004. — p. 54—60.
79. Reese R. Effectiveness of Telephone Counseling: A Field-Based Investigation / Reese R., Conoley C.; Brossart D. // *Journal of Counseling Psychology*, 2001. — p. 233—242.
80. Tutty S. Telephone counseling as an adjunct to antidepressant treatment in the primary care system / Tutty S., Simon G., Ludman E. *Clin Pract*. Retrieved, 2009. — p. 362.