

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра психіатрії, наркології, медичної психології та соціальної роботи  
Силабус освітнього компоненту

«Соціально-обслуговуюча практика у сфері громадського здоров'я»

2024-2025 навчальний рік

Галузь знань 23 «Соціальна робота»

(шифр і назва напрямку підготовки)

Спеціальність /ОКР 231 «Соціальна робота»

перший (бакалаврський) рівень

ОПП «Соціальна робота»

Курс3(заочна та очна форма навчання)

Силабус освітнього компоненту розглянуто  
на засіданні кафедри психіатрії, наркології,  
медичної психології та соціальної роботи

Схвалено методичною комісією з проблем  
терапевтичного профілю

Протокол від:  
“\_30\_”06\_\_\_\_\_2022\_ року № 8\_\_

Протокол від:  
“\_25\_”\_08\_\_\_\_\_2022\_ року № \_1\_\_

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ проф.Кожина Г.М.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## РОЗРОБНИКИ СИЛАБУСУ:

- 1.Кожина Г.М. – проф., д.мед. н. завідувач кафедру,
- 2.Терьошина І.Ф.– доцент кафедри, к.м.н.,доцент
- 3.Могилка О.П.-викладач ЗВО,
- 4.Перепьолкіна К.М.-викладач ЗВО

**Увага! На момент проходження практики план може бути дещо змінено за бажанням керівника бази практики та за погодженням з керівником від ЗВО.**

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Соціально-обслуговуюча практика у сфері громадського здоров'я – одна із складових професійної підготовки студентів спеціальності «Соціальна робота» у Харківському національному медичному університеті, шлях набуття практичних умінь і навичок соціальної діяльності з різними категоріями населення, які потребують соціальної допомоги. Проходження практики є обов'язковим для всіх студентів спеціальності «Соціальна робота». Її тривалість визначена навчальним планом. У процесі практики студенти мають можливість поглибити та розширити знання про реальну діяльність соціальних працівників у сфері громадського здоров'я; профілактиці соціально-небезпечних хвороб (ВІЛ-інфекція, вірусні гепатити, туберкульоз, інфекції, що передаються статевим шляхом тощо) серед уразливих категорій населення, усвідомити проблеми людей з особливими потребами та шляхи їх вирішення; працювати над удосконаленням професійних умінь і навичок.

Бази практики: медичні заклади, загальноосвітні школи з інклюзивною формою навчання, реабілітаційні центри, соціально-реабілітаційні центри для дітей і дорослих, недержавні організації, благодійні фонди, які здійснюють свою діяльність у сфері громадського здоров'я.

### **1.МЕТА ТА ЗАВДАННЯ СОЦІАЛЬНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ ПРАКТИКИ У СФЕРІ ГРОМАДСЬКОГО ЗДОРОВ'Я**

**1.1.Мета практики** – набуття практичних навичок соціально - обслуговуючої діяльності у спеціалізованих закладах, які здійснюють соціально-реабілітаційну діяльність з різними категоріями клієнтів, профілактику небезпечних медико-соціальних явищ; формування навичок роботи людьми з особливими потребами, з особами із числа груп ризику; максимальне наближення здобувачів освіти до реальних умов майбутньої практичної діяльності; оволодіння сучасними методами, формами організації роботи соціального працівника з людьми з

особливими потребами, представниками груп-ризик; сприяння усвідомленому професійному самовизначенню у виборі категорії клієнтів-отримувачів соціальних послуг.

### **1.2.Завдання соціально-обслуговуючої практики у сфері громадського здоров'я:**

- формування цілісного уявлення про систему корекційно-реабілітаційної, профілактичної роботи закладу (установи, організації), засвоєння основних принципів діяльності соціального працівника у закладах соціального спрямування;
- набуття практичного досвіду соціально-обслуговуючої роботи з конкретною категорією об'єктів професійної діяльності (діти різних вікових категорій, батьки, споживачі наркотиків, представники ЛГБТ-спільноти, секс-працівниками тощо);
- набуття навиків усвідомлення та аналізу потреб людей які потребують соціальної допомоги;
- визначення основ організації роботи соціального працівника під час взаємодії з іншими спеціалістами (лікарі, психологи, вчителі, працівники органів внутрішніх справ тощо) для налагодження соціальної взаємодії;
- розвиток та удосконалення професійно-значущих та особистісних якостей.

### **Після завершення практики здобувачі освіти повинні знати:**

- нормативно-законодавчі акти та зміни до них, а також механізми правового регулювання у сфері соціального захисту уразливих груп населення;
- основні форми та методи роботи з представниками груп ризику;
- організаційну структуру соціальної агенції/організації чи закладу і основні обов'язки службових осіб, соціальних працівників;
- перелік, зміст і юридичне оформлення документації.

### **А також уміти:**

- ефективно використовувати робочий час;
- встановлювати контакт з клієнтом;
- вивчати особистість клієнта і оточення;
- збирати й аналізувати інформацію;
- оцінювати проблеми та потреби клієнтів;
- застосовувати різні види і методи роботи з клієнтом;
- надавати допомогу та управляти процесом допомоги;
- представляти та захищати інтереси і права клієнтів;
- оцінювати ефективність втручання;
- дотримуватися меж професійної компетенції.

## ЗМІСТ І ОРІЄНТОВНІ НАПРЯМИ ПРАКТИКИ

1. Організація соціального захисту осіб, сімей, малих груп, які опинилися у складних життєвих обставинах.
2. Соціально-економічна підтримка осіб, сімей, малих груп, які опинилися у складних життєвих обставинах.
3. Соціально-правова підтримка осіб, сімей, малих груп, які опинилися у складних життєвих обставинах.
4. Медико-соціальна робота з у місцях зосередження представників груп ризику та інших осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах.
5. Соціальна реабілітація дітей та дорослих, які опинилися у складних життєвих обставинах.
6. Профілактика ВІЛ-інфекції, вірусних гепатитів, туберкульозу та інфекцій, що передаються статевим шляхом серед груп ризику.
7. Соціально-психологічна робота з сім'ями і дітьми.
8. Основи соціальної роботи з дітьми у закладах соціально-психологічної реабілітації.
9. Соціальна робота з підлітками, які мають досвід вживання психоактивних речовин.
10. Вулична соціальна робота (аутріч).
11. Етика соціального працівника.

## ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120годин, 4 кредити ЄКТС.

### Етапи здійснення

Завдання	Вид діяльності	Форма звітності
1	2	3
<b>I тиждень. Підготовчий етап. Перша консультація методиста</b>		
Познайомитися з програмою практики, зі своїм керівником і консультантом	Участь у роботі конференції	Оформити в щоденнику практики: мету й завдання практики
<b>II,III тиждень. Робочий етап. Друга консультація методиста</b>		
Скласти індивідуальний план роботи	Разом з керівником практики на робочому місці визначити порядок і терміни виконання завдань	Написати в щоденнику індивідуальний план роботи
Познайомитися з установами соціального	Поспілкуватися з керівником служби (його)	Зазначити в щоденнику перелік

захисту: загальна інформація про установи, їх організаційну структуру, систему керування, основні напрямками діяльності, складом фахівців, що працюють в організації	заступником), провідними спеціалістами. Вивчити документацію, що регламентує діяльність установи й відображає загальні напрямки роботи	документів, що регламентують діяльність організації, дати їм коротку характеристику (призначення)
Взяти участь у нараді працівників соціальної служби	Підготувати виступ чи практичне заняття відповідно до теми наради	Представити в щоденнику мету, завдання, план проведення наради, а також план свого виступу чи проведеного заняття.
Познайомитися з категоріями громадян, яким надається соціальна допомога в даній установі, з'ясувати їхні основні проблеми і потреби	Вивчити документацію, на основі якої базується робота з даною категорією клієнтів. Скласти план бесіди (консультації), варіант анкетного опитування для вивчення клієнта і його основних проблем і потреб. Провести індивідуальне соціальне обстеження і консультування клієнта.	Перелічити в щоденнику категорії громадян, з якими працює дана установа, указати їхні головні проблеми і потреби. Привести в щоденнику варіант складеної анкети, плану бесіди з клієнтом, зробити висновки про результати дослідження.
Ознайомитися з методами соціальної роботи, що використовуються в соціальній службі (установі, закладі, організації): методи індивідуальної, групової роботи з різними категоріями клієнтів, методами роботи з сім'єю	Познайомитися з конкретними соціальними програмами організації. Визначити основні напрямки і зміст соціальної роботи у відношенні до клієнтів соціальної служби. Виділити основні форми і методи соціальної роботи з напрямків роботи.	Оцінити способи і форми соціально-педагогічної діяльності даної установи/організації, закладу.

тощо.		
Розробити програму по наданню соціальної допомоги конкретному клієнту	На підставі вивчення документів і процесі спілкування з клієнтом провести діагностику, скласти соціально-психологічний портрет особистості, установити соціальний діагноз.	Привести в щоденнику структуру і зміст програми індивідуальної допомоги клієнту: ціль, задачі, методи, форми, засоби, етапи здійснення, основні суб'єкти діяльності.
Вивчити особливості професійно-етичної взаємодії соціального працівника з клієнтом	Спостерігаючи за взаєминами соціального працівника з клієнтами організації, виявити ступінь дотримання морально-етичних норм і правил у професійному спілкуванні фахівця	Представити в щоденнику коротку характеристику етичних проблем взаємин соціального працівника з клієнтами. Сформулювати основні етичні правила взаємин соціального працівника з клієнтами
<b>ІУ тиждень. Підсумковий етап. Третя консультація методиста</b>		
Узагальнити отримані на практиці результати		Скласти звіт з практики у встановленій формі

### Організація навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика освітнього компоненту	
		Денна / заочна форма навчання	
Кількість кредитів –	Галузь знань 23 Соціальна робота (шифр і назва)	Нормативна	
Загальна кількість годин - 120	Спеціальність: 231 Соціальна робота (шифр і назва)	<b>Рік підготовки:</b>	
		3-й	-й
		<b>Семестр</b>	

		-й	б-й
		<b>Лекції</b>	
Годин для денної (або вечірньої) форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувачі освіти - 116	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	0 год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		4 год.	год.
		<b>Лабораторні</b>	
		год.	год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		116 год.	год.
		<b>Індивідуальні завдання:</b> год.	
		Вид контролю: диф.залик	

### 3. Структура освітнього компоненту

Назва розділів дисципліни і тем	Кількість годин			
	Усього	Форма навчання (денна)		
		У тому числі		
1		ауд	пр	
		3	4	7
1 Ознайомлення з програмою практики		2		
2 Ознайомлення з документальною та організаційною структурою бази практики			5	
3 Визначення мети діяльності бази практики і ознайомлення з її основними напрямками та методами роботи			5	
4 Під керівництвом соціального працівника провести діагностику проблем клієнтів, які обслуговується базою практики			5	
5 Взяти участь у роботі з надання соціальними та медичними працівниками, психологами послуг з профілактики соціально-небезпечних явищ серед представників груп ризику, або осіб, що опинилися у складних життєвих обставинах.			5	
6 Взяти участь у створенні умов для клієнтів служби щодо покращення їх соціалізації та вирішення життєво важливих проблем.			10	
7 Збирання і аналіз інформації із соціальної проблеми, над якою працює колектив бази практики			5	

8	Спостереження за роботою штатних працівників, відвідування консультацій, тренінгів			10	
9	Підготовка та проведення індивідуальних консультацій			10	
10	Організація соціальної роботи з групою			5	
11	Організація взаємодії різних надавачів соціальних, медичних та інших послуг для клієнтів бази практики			5	
12	Взяти участь в організації та проведенні заходів, спрямованих на підтримку клієнтів та бази практики			10	
13	Планування діяльності з розв'язання проблеми, над якою працює база практики			5	
14	Реалізація плану розв'язання проблеми, над якою працює база практики			10	
15	Участь в організації заходів, запланованих базою практики			10	
16	Ведення щоденника практики			10	
17	Підготовка звітної документації			6	
18	Підсумкове заняття		2		
разом		120	4	116	

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИКИ**

### ***БАЗИ ПРАКТИКИ***

Базами практики здобувачів освіти є державні та недержавні установи соціального захисту, соціальні служби, установи, організації, фонди, медичні та освітні заклади, що надають соціальні послуги.

Бази практики *повинні*:

- створювати для здобувачів освіти необхідні умови для виконання програми практики;
- надавати методичну допомогу здобувачам освіти-практикантам в набутті досвіду практичної роботи;
- сприяти підвищенню професійного рівня здобувачів освіти шляхом залучення до безпосередньої роботи з клієнтами, розробки та виконання соціальних програм;



- створювати умови безпечної роботи на кожному робочому місці, здійснювати обов'язковий інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.

Здобувачі освіти можуть за погодженням з керівництвом самостійно підбирати базу практики.

Здобувачам освіти-практикантам призначаються керівники практики з числа досвідчених працівників організації.

### ***КЕРІВНИЦТВО ПРАКТИКОЮ***

Загальне керівництво практикою здійснюється завідувачем практики в навчальному закладі, на факультеті — заступником декана, в академічних групах — керівниками практики.

#### **Керівник практики від кафедри:**

- до початку практики контролює підготовленість бази практики, погоджує програму практики, проводить інструктаж про порядок проходження практики та з техніки безпеки, видає здобувачам освіти-практикантам необхідні документи;
- проводить настановчу та підсумкову конференції з виробничої практики;
- ознайомлює здобувачів освіти з метою, завданнями та змістом практики; повідомляє про систему звітності після завершення практики;
- здійснює поточний контроль за роботою здобувачів освіти-практикантів і сприяє координації дій з керівником практики від соціальної служби;
- контролює дотримання здобувачами освіти правил внутрішнього трудового розпорядку, забезпечення безпечних умов праці, приймає оперативні організаційно-методичні рішення;
- оцінює роботу здобувачів освіти на основі спостережень, характеристики з бази практики, звітної документації;

#### **Керівник практики від соціальної служби:**

- разом з навчальним закладом несе відповідальність за організацію, якість і результати практики здобувачів освіти;
- організовує виробничу практику відповідно до угоди та програми практики;
- ознайомлює здобувачів освіти із соціальною службою (установою, організацією), визначає робоче місце здобувачів освіти-практикантів;
- залучає практикантів до роботи з клієнтами;
- надає методичну та інформаційну допомогу у процесі виконання індивідуальних завдань;
- бере участь в аналізі та оцінці роботи, проведеної здобувачами освіти;
- складає відгук про роботу практикантів, де зазначає ділові та моральні якості, виявлені здобувачами освіти при проходженні практики, та оцінює їх діяльність;
- бере участь у нарадах з виробничої практики а також, якщо є можливість, у підсумковій конференції за результатами практики.

### **Здобувач освіти-практикант:**

- до початку практики одержує від керівника практики інформацію про порядок оформлення необхідних документів;
- своєчасно прибуває на базу практики;
- у повному обсязі виконує завдання, передбачені програмою практики, і вказівки її керівників;
- виявляє свою професійну компетентність;
- дотримується правил охорони праці, техніки безпеки, внутрішнього трудового розпорядку;
- несе відповідальність за виконання роботи;
- своєчасно оформлює звіт з практики і подає його разом з характеристикою керівникові з бази практики.

### ***ПЛАН СОЦІАЛЬНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ ПРАКТИКИ У СФЕРІ ГРОМАДСЬКОГО ЗДОРОВ'Я***

<b>№ пор.</b>	<b>Зміст роботи</b>
1	Ознайомлення з програмою практики
2	Ознайомлення з документальною та організаційною структурою бази практики
3	Визначення мети діяльності бази практики і ознайомлення з її основними напрямками та методами роботи
4	Під керівництвом соціального працівника провести діагностику проблем клієнтів, які обслуговується базою практики
5	Взяти участь у роботі з надання соціальними та медичними працівниками, психологами послуг з профілактики соціально-небезпечних явищ серед представників груп ризику, або осіб, що опинилися у складних життєвих обставинах.
6	Взяти участь у створенні умов для клієнтів служби щодо покращення їх соціалізації та вирішення життєво важливих проблем.
7	Збирання і аналіз інформації із соціальної проблеми, над якою працює колектив бази практики
8	Спостереження за роботою штатних працівників, відвідування консультацій, тренінгів
9	Підготовка та проведення індивідуальних консультацій
10	Організація соціальної роботи з групою
11	Організація взаємодії різних надавачів соціальних, медичних та інших послуг для клієнтів бази практики
12	Взяти участь в організації та проведенні заходів, спрямованих на підтримку клієнтів та бази практики

13	Планування діяльності з розв'язання проблеми, над якою працює база практики
14	Реалізація плану розв'язання проблеми, над якою працює база практики
15	Участь в організації заходів, запланованих базою практики
16	Ведення щоденника практики
17	Підготовка звітної документації
Разом	

### **ФОРМИ І МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

Контроль за проходженням практики здійснює керівник практики з метою виявлення недоліків і подання практичної допомоги здобувачам освіти у процесі виконання програми практики та оформлення звітної документації.

Керівники практики перевіряють організацію роботи практикантів, процес виконання програми, ставлення до виконання завдань і правил внутрішнього трудового розпорядку. Контроль здійснюється за допомогою планових (поточних) співбесід, безпосереднього спостереження, аналізу звітної документації

### **ЗВІТНА ДОКУМЕНТАЦІЯ**

Звітною документацією з практики є:

- письмовий звіт про проходження практики;
- щоденник;

Звітну документацію здобувач освіти-практикант подає керівникові практики від кафедри психіатрії, наркології, медичної психології та соціальної роботи не пізніше як за два тижні до дня захисту практики (конференції).

#### **Правила ведення й оформлення щоденника**

1. Під час практики здобувач освіти щодня коротко повинен записувати в щоденник усе, що він зробив за день для виконання календарного плану проходження практики.
2. Щонайменше раз на тиждень здобувач освіти повинен подавати щоденник керівникам практики від фахової кафедри, які перевіряють щоденник, дають письмові зауваження, додаткові завдання й підписують записи, що зробив здобувач освіти.
3. Практикант не зобов'язаний надавати щоденник з практики для ознайомлення керівнику практики від бази практики.
4. Після закінчення практики щоденник подається керівникам практики від фахової кафедри.
5. Без заповненого щоденника практика не зараховується.

Здобувачеві освіти, який не виконав програму практики, у встановленому порядку надається право проходження практики повторно в терміни, визначені деканом факультету.

### Критерії оцінювання практики:

- успішність виконання програми практики та індивідуальних завдань керівників;
- дотримання професійної етики, правил внутрішнього розпорядку бази практики;
- активність, ініціативність у процесі виконання завдань;
- систематичність і якість ведення щоденника практики;
- повнота, логічність і стилістична досконалість звіту про проходження практики;
- змістовність, цілісність і лаконізм доповіді та відповідей на запитання на заключній конференції;
- сформованість професійних умінь і якостей особистості спеціаліста;
- організованість, впевненість, інтерес до роботи.

### ОЦІНКА ЗА ПРАКТИЧНУ ПІДГОТОВКУ

Практична підготовка студентів проводиться згідно з графіком навчального процесу та розкладом проведення практичної підготовки на Базах, які на підставі договорів, забезпечують виконання вимог відповідних освітніх програм щодо практичної підготовки.

Після закінчення терміну проходження практичної підготовки студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання. Форма звітності студента про практичну підготовку – це подання письмового звіту (щоденника) відповідно до програми практичної підготовки, підписаного і оціненого безпосередньо керівниками від Бази і університету, яка містить відомості про виконання усіх розділів програми та індивідуального завдання.

Після проходження практичної підготовки студенти складають диференційований залік на кафедрі психіатрії, наркології, медичної психології та соціальної роботи.

Оцінку з дисципліни «Практична підготовка» визначає відділ виробничої практики університету, як середню арифметичну відповідно до відомостей успішності, що надають кафедри університету, які задіяні у проведенні практичної підготовки - від 120 до 200 балів і вносить її у відомість успішності та індивідуальний навчальний план (залікову книжку) здобувача освіти.

Оцінювання практичних навичок та виставлення необхідної оцінки проводиться відповідно до критеріїв, наведених у таблиці 4.

Таблиця 4

### Критерії оцінювання результатів навчальної діяльності здобувачів освіти з освітнього компоненту

Оцінка	Критерії оцінювання
«Відмінно»	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили
«Дуже добре»	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує справи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна

«Добре»	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок
«Задовільно»	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих
«Достатньо»	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні
«Незадовільно» з можливістю повторного складання семестрового контролю	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу
«Незадовільно» з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів
Зокрема, критерії оцінювання практичних навичок з освітнього компоненту	
«Відмінно»	Студент відповідає високому (творчому) рівню компетентності: студент виявляє особливі творчі здібності, без помилок самостійно демонструє виконання практичних умінь та володіє системними теоретичними знаннями та має здібності для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях.
«Добре»	Студент самостійно демонструє виконання практичних умінь, допускаючи деякі неточності, які швидко виправляє, володіє теоретичними знаннями (знає методику виконання практичних навичок.)
«Задовільно»	Студент демонструє виконання практичних умінь, допускаючи деякі помилки, які може виправити при корекції їх викладачем, володіє задовільними теоретичними знаннями (знає основні положення методики виконання практичних навичок).
«Незадовільно»	Студент не може самостійно продемонструвати практичні вміння (виконує їх, допускаючи грубі помилки), не володіє достатнім рівнем теоретичних знань (не знає методики виконання практичних навичок )

## ***СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ***

1. Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України: Затв. Міністерством освіти України
2. Соціальна робота в Україні / За ред. В. Полтавеля. — К., 2000. — 230 с.
3. Вайнола Р. Х., Капська А. Й., Комарова Н. М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999.
4. Васьковская С. В., Горностай П. П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. — К., 1996. — 168 с.
5. Голованова Т. П., Гапон Ю. П. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996.
6. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України. — К.: Академпрес, 1999.
7. Коваль Л. Г., Зверева І. Д., Хлебник С. Р. Соціальна педагогіка. — К.: ІЗМН, 1997.
8. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. — К.: Академпресс, 1994.
9. Теоретичні аспекти і практичні шляхи залучення волонтерів до соціальної роботи: Звіт ТТК // Укр. ін-т соц. досліджень. — К., 1998.
10. Хемби Гордон. Телефонная помощь.— Одесса, 1992.