

Комунікативна досконалість студентів ПТНЗ: діагностування й психокорекційні заходи розвитку професійної самосвідомості

У статті розглядається питання щодо необхідності враховувати рівень сформованості комунікативної вправності студентів ПТНЗ з метою більш досконалої розробки психокорекційних заходів, спрямованих на розвиток вербальної самосвідомості майбутніх кваліфікованих робітників.

Ключові слова: діагностування, тести, моніторинг, психокорекція, комунікація, рівень.

В статье рассматривается вопрос о необходимости учитывать уровень сформированности коммуникативного совершенства студентов ПТУ с целью более эффективной разработки психокоррекционных мероприятий, ориентированных на развитие самосознания будущих квалифицированных работников.

Ключевые слова: диагностирование, тесты, мониторинг, психокоррекция, коммуникация, уровень.

Communicative perfection of students of PTV: diagnosing and psikhokorekciyni measures of development of professional consciousness

In the article a question is examined in relation to a necessity to take into account the level of formed of communicative adroitness of students of PTV with the purpose of more perfect development of psychologically correction measures, directed on development of verbal consciousness of future skilled workers.

Keywords: *diagnosing, tests, monitoring, psychologically correction, communication, level.*

Постановка проблеми. Професійно-технічна освіта (ПТО) якнайтісніше пов'язана з ринком праці, що вимагає від майбутнього кваліфікованого робітника сформованості професійних якостей характеру – ініціативності, мобільності, комунікабельності, дисциплінованості, толерантності, гнучкості, коректності, відповідальності, терпимості, витривалості, мужності, сили волі, працьовитості, компетентності, виваженості, обачності, дипломатичності, готовності чути й розуміти та приймати точку зору іншого, вміння працювати в команді, приймати оперативні рішення, здатності оволодівати новими знаннями тощо. Ці та інші професійні якості реалізуються через різні моделі комунікаційної поведінки

кваліфікованого працівника. Тому нами проведено за різними методиками діагностування рівня сформованості вербально-комунікативних навиків у майбутніх кваліфікованих робітників, що дозволяє більш ефективно розробляти корекційні заходи. **Мета й завдання статті.** 1. На основі експериментальних даних здійснити узагальнення й простежити тенденції, що з них випливають. 2. Висловити рекомендації щодо заходів, спрямованих на розвиток комунікаційних навиків у професійної молоді ПТНЗ. **Аналіз науково-методичної літератури.** Різні аспекти комунікативістики (англ. communicationology – наука про комунікацію), яка перебуває в найтіснішому зв'язку з психологією спілкування, психотерапією, когнітивістикою, антропологією, соціологією, культурологією, еніологією, інформаціологією, або теорією інформації, яка вивчає проблеми створення, передавання, приймання, зберігання, перетворення та обчислення інформації. Знайшли пряме чи опосередковане висвітлення в дослідженнях О.Потебні, М.Жовтобрюха, В.Русанівського, Б.Баєва, І.Вихованця, К. Городенської, Н.Бабич, О.Селіванової, Д.Баранника, В.Ващенко, Т.Ахутіної, М.Жинкіна, О.Залевської, Г.Колшанського, М.Кочергана, Ф.Бацевича, О.Кубрякової, О.Леонтєва, В.Ольшанського, Л.Орбан-Лембрик, Г.Почепцова, Я.Радевича-Винницького, Т. Радзієвської, Г.Сагач, О.Холода, Є.Тарасова, І.Юзвішина, В.Москаленко, С.Абрамовича, Г.Чайки, Т.Чмут, І.Осовської, С.Мусатова, І.Трухіна та ін.

Виклад основного матеріалу. Комунікація (від лат.communication – обмін, зв'язок, передача) – це передача інформації від однієї системи до іншої через посередництво спеціальних матеріальних носіїв, сигналів. Комунікація – необхідна умова функціонування й розвитку всіх соціальних систем, бо вона забезпечує зв'язок між комунікантами різних професій, їх намірами, планами, ідеями, прагненнями, бажаннями, мріями, устремліннями до самореалізації; вона робить можливим накопичення й передачу соціокультурного досвіду, розподіл праці й організацію спільної професійної та міжпрофесійної діяльності, управління й самоуправління, регуляцію

етнокультур з урахуванням змін.

Комунікативна компетентність майбутнього кваліфікованого робітника – це складний багатоаспектний інтегральний феномен, основу якого становлять конкретні здібності, зокрема: 1) встановлювати та підтримувати необхідні **контакти** з колегами й іншими членами суспільства; 2) **уміння слухати й чути** партнера по комунікації; 3) **уміння розуміти** іншого й бути зрозумілим для інших; 4) **уміти** за словами **відчувати психостан** співбесідника, його емоції й почуття, що проявляються в діалозі та є потужним фактором кінцевого результату професійної взаємодії – успішним чи неуспішним; 5) **контролювати** власні емоції; 6) **усувати** власні **негативні оцінки й реакції** на позицію партнера; 6) **докладати конструктивних зусиль** для збереження гармонійних, толерантних стосунків; 7) **адекватно й конструктивно впливати** на партнерів по комунікації; 8) **логічно, лаконічно й точно** формулювати власні думки; 9) **вміти робити** соціально-психологічний **прогноз** ситуацій; 10) **робити своєчасну** й максимально точну (співмірну до ситуації) **оцінку** позитивних і негативних аспектів міжособистісного чи групового діалогу (полілогу); 11) **здійснювати успішне управління** багатовекторним процесом комунікативної діяльності під час виконання конкретних професійних функцій робітником (робітниками).

З метою більш об'єктивного й цілісного бачення стану справ стосовно сформованості практичних навиків комунікації в майбутніх кваліфікованих робітників у різних професійно-технічних закладах України протягом 2010 – 2011рр. нами було проведено (при допомозі й сприянні адміністрації, методистів, психологів і педагогів цих закладів) діагностування за різними тестами, анкетами й опитувальниками, що дало можливість промоніторити такі параметри комунікаційного процесу: 1. Комунікативні та організаційні здібності (40 запитань). 2. Домінуючі стратегії конфліктного поведження під час спілкування. 3. «Моя майбутня професія». 4. «Рівень комунікативного контролю в спілкування». 5. «Товариськість у спілкуванні». 6. «Чи вмієте Ви

слухати?». 7. «Чи вмієте Ви спілкуватися?». 8. «Діагностика рівня емпатії» (За В.В.Бойко). 9. «Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності» (В.В.Бойко).

Загальні результати діагностування за тестом «Комунікативні та організаційні здібності» свідчать, що організаційні здібності в професійної молоді професійно-навчальних закладів України сформовані краще (63%), ніж комунікативні (37%). Якщо проаналізувати комунікативні здібності респондентів за рівневим принципом, враховуючи кількість набраних ними балів, що передбачено методикою діагностування, то маємо такий результат: 1. Низький рівень комунікативних здібностей (менше 9 балів) – 46%. 2. Нижчий за середній (10-11 балів) – 36%. 3. Середній рівень сформованості комунікативних здібностей (12-13 балів) – 14%. 4. Високий рівень вияву комунікативних умінь (14-15 балів) – 4%. 5. Дуже високий рівень вираження (16-20 балів) – 0%, що відображено на рисунку 1:



Рис.1. Результати діагностування за тестом «Комунікативні та організаційні здібності»

Тест «Домінуючі стратегії конфліктного поведіння» був розрахований на виявлення найбільш розповсюджених стратегій вербальної поведінки майбутніх кваліфікованих робітників у конфліктних ситуаціях: стратегію досягнення егоцентричних (особистих) цілей і стратегію збереження сприятливих міжособистісних психоконікативних стосунків.

За співвідношенням цих двох стратегій у цій методиці виділено п'ять метафоричних стратегій:

Тип I. *«Черепашка»* — стратегія уникання, ховання під панцир, тобто відмова як від досягнення особистих цілей, так і від орієнтації на сприятливі взаємини з оточуючими (8%). Тип II. *«Акула»* — силова стратегія, конкуренція. Для прихильників цієї стратегії цілі дуже важливі, взаємини — ні, їм неважливо, чи поважають їх (12%). Тип III. *«Ведмежа»* — стратегія пристосування, згладжування гострих кутів. Взаємини важливі, цілі — ні. Такі представники професійної молоді хочуть, щоб їх приймали, поважали, заради чого жертвують цілями (15%). Тип IV. *«Лисиця»* — стратегія компромісу. Важливі як цілі, так і взаємини; учні та студенти цієї поведінкової стратегії готові відмовитися від деяких цілей, щоб зберегти взаємини (25%). Тип V. *«Сова»* — стратегія відкритої і чесної конфронтації та співробітництва (40%). Майбутні кваліфіковані робітники цього типу комунікативної стратегії цінують як цілі, так і взаємини; вони відкрито визначають позиції й шукають виходу в спільній діяльності з досягнення цілей, прагнуть знайти рішення, які задовольняють усіх учасників.

До тестування було залучено молодь різних професійно-технічних закладів України. Показники здійсненого опитування подано на **рисунку 2** :



Рис. 2. Результати діагностування за тестом « Домінуючі стратегії конфліктного поведіння»

Отримані результати дають можливість звернути увагу на подолання таких деструктивних якостей характеру окремих вихованців як агресивність, лукавство, підступність, лінивість, безвідповідальність, наївність, недисциплінованість, інертність, інфантильність, що метафорично заковані в типах « Черпаха», «Акула», «Ведмежа», « Лисиця», « Сова».

Методика діагностування рівня професійного усвідомлення специфіки обраної спеціальності за тестом «МОЯ МАЙБУТНЯ ПРОФЕСІЯ, важливим складовим компонентом якої є професійна комунікація, дозволяє констатувати, що більше 50% студентів-підлітків, що взяли участь у тестуванні, мають низький чи недостатній рівень орієнтування щодо особливостей обраної спеціальності. Це відповідно потребує послідовної й систематичної корекційної роботи.

Діагностування рівня контролю вербальної поведінки студентів ПТНЗ в спілкуванні (Тест «РІВЕНЬ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ в СПІЛКУВАННІ») спрямовувалося на обстеження в майбутніх кваліфікованих робітників навиків самоконтролю під час спілкування.

Статистичні дані, отримані в процесі обстеження рівня навиків у майбутніх кваліфікованих робітників щодо контролю себе, своїх емоцій, реакцій, мисленнєво-логічної й чіткості формулювання власних думок у процесі спілкування з іншими, потребують суттєвого й професійно ефективного коректування. Низький та середній комунікативний контроль під час спілкування становить більше 90%. Зрозуміло, що недостатні (за логічними, етичними, культурними, психологічними) комунікативні навички майбутніх кваліфікованих робітників у подальшій професійній реалізації будуть одним з факторів, які негативно впливатимуть на професійний ріст і кар'єрні наміри робітників.

Важливим компонентом культури професійної комунікації є рівень товариськості й толерантності майбутніх кваліфікованих робітників ПТНЗ, їх уміння коректно й ефективно спілкуватися з партнерами. Адже подальший професійний успіх робітників великою мірою залежатиме від їх

комунікативної компетентності, від партнерської взаємодії, яка інтегрує різні аспекти вербальної дійсності – соціальний, кар'єрний, гендерний, етнокультурний, психологічний, інтерактивний, виробничий та ін. Статистичні дані засвідчують, що близько 70% респондентів відзначаються недостатнім рівнем толерантності, що проявляється як важкість у спілкування та недостатня товариськість, недостатня доброзичливість у контактуванні з іншими членами соціуму. Зрозуміло, що ця ситуація потребує реагування через посилення колекційної роботи.

Результати тестування професійно важливих навиків слухання за тестом «Чи вмієте Ви слухати?» засвідчують недостатню їх сформованість.

Отримані статистичні дані переконують, що **чудових** співрозмовників, які вміють **уважно слухати** партнера по комунікації, серед студентів, які брали участь в діагностуванні, на жаль, немає. **Гарних** співрозмовників – також небагато (15%). Зате **поганих** співрозмовників, які **не вміють слухати** інших аж 36%. Отже, поле для корекційних тренінгів і семінарів більш ніж очевидне.

Спілкування є одним з соціокультурних феноменів життя суспільства й усіх його підструктур. Воно забезпечує: а) обмін інформацією; б) сприймання й розуміння людьми один одного; в) пізнання зовнішнього світу; г) інтелектуальний, психофізіологічний, гендерний, фізичний, трудовий, морально-креативний і професійний розвиток особистості, особливо в підлітковий час – період становлення життєвих цінностей молоді особистості. У спілкуванні проявляються наміри, бажання, емоції, устремління, уподобання й програми, бізнес-плани й потаємні мрії людей тощо. Під спілкуванням розуміється реальність людський взаємин. Інакше кажучи, спілкування – це й аспект спільної діяльності членів соціуму, й одночасно її продукт. Важливо, щоб майбутній випускник ПТНЗ відповідально ставився до власного мовлення й був здатний у подальшому удосконалювати технології ефективної професійної комунікації, без чого не

може якісно реалізуватися внутрішній потенціал робітника. З цією метою й було застосовано тест («Чи вмієте Ви спілкуватися?») для моніторингу навиків спілкування майбутніх випускників ПТНЗ.



Рис.3 . Результати діагностування за тестом «Чи вмієте Ви спілкуватися?»

Більше 19% респондентів, що залучалися до тестування, дуже соромляться спілкуватися, почуваються невпевнено при потребі вступати в діалог. Ними легко маніпулювати, нав'язувати їм чужі переконання. 27% респондентів проявляють у спілкуванні набридливність, корисливість, егоїзм. Зрозуміло, що такі комунікативні властивості та якості студентів-підлітків потребують конструктивного фахового впливу, систематичної різнопланової корекційної роботи психологів, педагогів, майстрів виробничого навчання, мовників і літераторів, адміністрації, всього педагогічного колективу ПТНЗ.

Сучасний кваліфікований робітник для успішної й свідомої професійної реалізації, для утвердження себе в суспільстві, для сформування свого ціннісно-смыслового соціального поля має помістити себе в світ самобутніх загальнолюдських цінностей. І тоді загальнолюдські цінності почнуть функціонувати в реальних життєвих зв'язках суб'єктів професійної діяльності. Майбутній випускник ПТНЗ, вступаючи в міжособистісні родинні, гендерні чи професійно-виробничі відносини, проходячи різні етапи соціалізації зобов'язаний розуміти людей, чуйно реагувати на їх психічні

стани, а отже: *співчувати, співпереживати; доречно радити чи сумувати; обирати адекватні способи звертання; підбирати коректні форми відповідей; проявляти чуйність і сердечність*. Здатність особистості до співпереживання, до чуйності й сердечності, доброзичливості й толерантності, до щедрості й безкорисливості, щирості й делікатності збільшує можливість розуміння світу людських конструктивних відносин.

Термін *емпатія* (від гр. *empathia* – співпереживання) – це відгук серця людини, вслуховування в психостан іншої особистості, розуміння її емоційного стану, що проявляється як у співпереживанні, так і в дієвому милосерді. *Емпатія* – це природний механізм пізнання й сприймання емоційних станів іншого; це душевна дія індивіда, що допомагає йому по-особливому співдіяти в певній ситуації спілкування з партнером, тобто особливий вид уваги до іншої людини з метою забезпечити толерантний режим взаємодії з нею. Важливо у виховній взаємодії з молоддю ПТНЗ розуміти, що *емпатія* має велике значення для формування морально-етичних основ внутрішнього світу особистості підлітка. Адже саме в цей віковий період закладаються основи *емоційно-інтуїтивної культури* члена соціуму, інтенсивно відбувається *становлення моральних, а також інтелектуальних та духовно-естетичних* почуттів професійної молоді. Майбутній кваліфікований робітник має розуміти, що в емпатійному реагуванні закладена *взаємність стосунків*. *Емпатія* відіграє роль своєрідного «*каталізатора*», що стимулює партнерів емпатійної взаємодії до саморозкриття та самопізнання, до найінтимнішого взаємодоповнення, а також взаємозбагачення. Рівень *емпатійного взаєморозуміння, взаємовідчуття* вимагає від кожного з партнерів взаємодії враховувати не лише власні потреби, мотиви, цінності, а й відповідні запити іншого. Цей аспект людських взаємостосунків дуже важливий при виникненні конфліктних ситуацій, адже отримані при цьому враження відіграють, фактично, регулятивну роль у процесі конфліктного спілкування, оскільки пізнання іншого забезпечує успіх у взаємодії з ним. Зважаючи на цінність

емпатійних взаємовпливів для посилення соціальної аури толерантності й доброзичливості, чуйності й терпимості, для діагностування цієї якості у моделях поведінки учнів-підлітків ПТНЗ з-поміж інших професійних властивостей було проведено тестування за методикою В.В. Бойко (36 різних тверджень).

Отримані показники засвідчують, що у вихованців, які взяли участь у діагностуванні, переважає **нижчий від середнього рівень емпатії (57%)**; **дуже високий рівень** емпатії відсутній взагалі, а **дуже низький рівень емпатії** представлений досить високим показником(29%). Отже, актуальність корекційної роботи з майбутніми кваліфікованими робітниками, що спрямовується на одухотворення, на збагачення їхнього внутрішнього світу більш ніж очевидна. У тісному змістовому зв'язку з попередньою професійною якістю майбутніх кваліфікованих робітників, яка не є достатньо сформованою, перебуває властивість **агресивності**, що обстежувалася на

яким охоплено 55 параметрів. Це дало можливість зробити узагальнення стосовно рівня прояву комунікативної агресивності при спілкуванні. Застосована методика діагностування дозволила визначити, крім тонких форм проявів агресивності, й потенційну потребу в ній, і ступінь агресивного зараження, й здатність до гальмування її, й способи переключення агресивності тощо.

У тестуванні «**ВИЗНАЧЕННЯ ІНТЕГРАЛЬНИХ ФОРМ КОМУНІКАТИВНОЇ АГРЕСИВНОСТІ**» (В. В. БОЙКО) взяли участь респонденти з різних професійно-технічних закладів України. Дуже високий рівень (41 і більше балів) комунікативної агресивності не виявлено. Підвищений рівень (31-40 балів) – виявлено у 32% респондентів. Середній рівень (21-30 балів) – відповідно у 41% учасників тестування. І лише 27% респондентів проявляють невисокий рівень (9-20 балів) комунікативної агресивності.

основі опитувальника В.В.Бойка, Проблема дитячої, підліткової та юнацької агресивності є актуальною проблемою сьогодення. Це більш ніж виразно

простежується на всіх соціально-культурних зрізах. Її досліджують соціологи, культурологи, політологи, антропологи, філософи, мовознавці, методисти, а також психологи та педагоги.

Така поведінка характеризується демонстрацією переваги щодо тієї особи (осіб), якій (яким) суб'єкт прагне завдати шкоди. З метою з'ясування причин, що спонукають молодь до агресивних дій, необхідно брати до уваги форми прояву її дезадаптивності в сфері спілкування та в навчально-професійній діяльності. Досить часто проявляються такі її форми: 1. Учень (студент) має *труднощі із зосередженням уваги* під час виконання завдань, виявляє *роздратування й гнівливість*, коли щось у роботі не виходить. 2. *Не стримує нетерпіння*, чекаючи своєї черги в різних навчально-виробничих ситуаціях. 3. *Відстає* з багатьох предметів. 4. *Переживає й злиться* через те, що більшість одногрупників не бажають з ним дружити чи спілкуватися. 5. Шукає можливостей для *помсти*. 6. Часто прагне *роздратування перенести* на беззахисного. Практика роботи переконує, що високий рівень прояву агресивних дій притаманні тим майбутнім кваліфікованим робітникам, що живуть в деформованих морально-етичних умовах сім'ї, де відверто дотримуються агресивних настанов типу: *«краще бий ти, ніж тебе»*, *«бий так, щоб усі боялися»*, *«бий, поки тебе не почали бити»*, *«сильних не судять»* та інші. Сімейне виховання та стиль побутових відносин у ній посідає перше місце серед чинників, які *провокують агресивні дії* підростаючої особистості, що перебуває в стані розвитку й самостановлення. Долаючи ці деформації в поведінці підлітків доречно гарно вивчати стосунки між батьками в сім'ї вихованця ПТНЗ, звертаючи увагу на такі питання: 1. Загальні дані про сім'ю й батьків. 2. Сімейний мікроклімат. 3. Діяльність учнів (студентів) у родині. 4. Основні напрями й особливості виховання учня (студента). 5. Трудова діяльність (обов'язки в сім'ї). 6. Організація вільного часу. 7. Взаємостосунки сім'ї з навчальним закладом. 8. Психолого-педагогічна культура батьків. 9. Наявність у сім'ї психолого-педагогічної літератури; інтерес батьків до читання її, прагнення удосконалювати свої знання та розвиватися. 10. Знати,

якої допомоги в підвищенні педагогічної культури батьки потребують, особливо з урахуванням індивідуальних особливостей їхнього сина (чи дочки).

Феномен агресії дотепер залишається ще не вивченим, хоч попередньо можна назвати різні соціально-гендерні та морально-економічні чинники: 1. Агресивне поводження з дітьми, коли батьки принижують гідність власних дітей. 2. Агресивні стосунки в суспільстві. 3. Нерозуміння батьками й педагогами генетичних особливостей молоді. 4. Порушення в стані здоров'я, що не виявлені своєчасно. 5. Низький рівень сформованості морально-етичних і духовно-культурних норм у суспільстві, що негативно впливає на молодь. 6. Негативний вплив на психіку підростаючого покоління ЗМІ, телерадіопрограм, інформаційних потоків у цілому. 7. Відсутність позитивних ідеалів у системі індивідуальних цінностей майбутніх кваліфікованих робітників. 8. Довірливе ставлення учнів (студентів) до системи цінностей авторитетних дорослих (пияцтво, паління, вживання наркотиків та інших одурманюючих засобів, які руйнують психічне здоров'я молоді, логіку повноцінного життя в цілому). 9. Невміння розумітися в маніпуляціях, які полонили інформаційний простір не лише України, але й планетарний в цілому. 10. Незнання самого себе. 11. Безвідповідальне ставлення до самого себе, свого розвитку, свого життя, реалізації власного потенціалу

З метою розвитку й підвищення в майбутніх кваліфікованих робітників механізмів психокомунікативної компетентності, досконалості й захищеності доречно планувати й здійснювати різні корекційні заходи: 1. Комунікативні тренінги й семінари. 2. Комунікативні дидактично-рольові ігри. 3. Тематичні бесіди, присвячені життєвим девізам відомих людей (Іоан Златоуст, мати Тереза, К.Цюлковський, К. Ушинський, Т. Шевченко, Махатма Ганді, Леся Українка, Л.Толстой, О.Суворов, В. Гюго, У. Черчіль, Томас Едісон, Говард Хед та ін.). 4. Тематичні бесіди, спрямовані на розкриття важливості якісного оволодіння мовленнєвими скарбами

етномови (Т.Шевченко, Леся Українка, П. Мирний, О.Гончар, М.Рильський, В.Сосюра, О.Реріх Л.Толстой, В.Сухомлинський та ін.). 5. Креативні завдання (вікторини, ігри, ребуси, творчі змагання та ін.), спрямовані на подолання комунікативних девіації в учнів та студентів. 6. Дидактичні рекомендації для набуття майбутніми кваліфікованими робітниками корисних комунікативних звичок і ділових психоустановок, що орієнтують на успіх. 7. Методичні рекомендації до індивідуальних самотренінгів майбутніх кваліфікованих робітників з метою розвитку їх інтелектуально-комунікативних умінь. 8. Ознайомлення вихованців ПТНЗ з словесними формулами, що сприяють розвитку позитивного вербального мислення. 9. Пам'ятка про комунікативні секрети професійного успіху й душевної гармонії.

Висновки та перспективи подальшого вивчення. 1. Різні типи психокомунікативних корекцій з урахуванням вікових, індивідуальних і професійних аспектів у життєдіяльності майбутніх кваліфікованих робітників потребують дослідження й практичної реалізації через різні техніки.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики. Підручник. – К.: Академія, 2004. – 342 с.
2. Волошин В. Комп'ютерна лінгвістика: Навчальний посібник. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2004. – 382 с.
3. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; головний ред. В.Г.Кремень. – К.: Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
4. Карп'юк М.Д. Мова як основа міждисциплінарної психосинергії й базовий фактор формування цілісного світогляду особистості // Гуманітарний вісник ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди” [наук.-теорет. зб]. – Переяслав-Хмельницький, 2007. – С. 296-307.
5. Кометентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / Під заг. ред. Овчарук О.В. – К.: “К.І.С.”, 2004. – 112 с.
6. Мельник Л.Г. Экономика и информация: экономика информации и информация в экономике: Энциклопедический словарь. – Сумы: ИТД “Университетская книга”, 2005. – 384 с.

- 7.Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216.
- 8.Солярис В. Стихотерапия // Тайная доктрина. – 2009. – №22.
- 9.Стернин И. Анализ коммуникативных ситуаций. – Воронеж, 1998. – 286 с.