

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО**

Факультет педагогічної та соціальної освіти
Кафедра педагогіки, психології та інклюзивної освіти

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор



«31» серпня 2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ**

Ступінь бакалавра


Рівень вищої освіти – перший (освітньо-професійний)

Галузь знань: 23 Соціальна робота

спеціальність: 231 Соціальна робота

освітньо-професійна програма: Соціальна робота. Соціальна педагогіка

2022 – 2023 навчальний рік

Розробник: Рогальська-Яблонська І.П., професор кафедри дошкільної освіти,
доктор педагогічних наук, професор  (Рогальська-Яблонська І.П.)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри педагогіки, психології та
інклюзивної освіти

Протокол № 13 від « 27 » серпня 2022 р.

Завідувач кафедри педагогіки, психології та інклюзивної освіти



(в.о.Султанова Н.В.)

Анотації

Програму розроблено відповідно до стандарту вищої освіти за спеціальністю 231 «Соціальна робота» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти №557 від 24.04.2019 р.

Навчальна дисципліна «Професійне спілкування у соціальній сфері» спрямована на набуття студентами знань і навичків організації ефективного професійного спілкування у соціальній сфері, опанування якими сприятиме професійній діяльності фахівців із соціальної роботи; формуванню цілісного підходу знань про філософські, етичні, психологічні основи сучасного професійного мовлення, закономірностей ефективного та утрудненого спілкування та маніпуляції.

Ключові слова: професійне спілкування у соціальній роботі, комунікація, вербальне спілкування, невербальне спілкування, професійне спілкування фахівців соціальної сфери, ділове спілкування.

Annotation

The program was developed in accordance with the standard of higher education in the specialty 231 "Social Work" for the first (bachelor's) level of higher education №557 from 04/24/2019. The discipline "Professional communication in the social sphere" is aimed at acquiring students' knowledge and skills of effective professional communication in the social sphere, the mastery of which will contribute to the professional activities of social workers; formation of a holistic approach to knowledge about the philosophical, ethical, psychological foundations of modern professional speech, the laws of effective and difficult communication and manipulation.

Key words: professional communication in social work, communication, verbal communication, nonverbal communication, professional communication of social specialists, business communication.

1. Опис навчальної дисципліни
Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 23 Соціальна робота	Варіативна
	Спеціальність 231 Соціальна робота	
Індивідуальне науково-дослідницьке завдання: творчий проект («Зміст, форми і методи професійного спілкування у соціальній роботі»)	Спеціальність: Соціальна робота	<i>Рік підготовки:</i>
		4-й
Загальна кількість годин – 150		<i>Семестр</i>
		1-й
Тижневих годин для денної форми навчання – 2 аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Ступінь: бакалавра	<i>Лекції</i>
		20 год.
http://moodle.mdu.edu.ua/my/		<i>Практичні, семінарські</i>
		20 год.
		<i>Самостійна робота</i>
		110 год.
		Вид контролю: іспит

Мова викладання – українська

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання: 40 год. – аудиторні заняття, 80 год. – самостійна робота (до 30/70%).

2. Мета, завдання навчальної дисципліни та результати навчання

Мета курсу: засвоєння студентами змісту, структури і основних закономірностей спілкування як виду людської діяльності та формування у студентів комунікативних якостей, вмінь та навичок як складової соціально-психологічної компетентності фахівця соціальної сфери.

Завдання курсу:

- розкрити сутність роботи фахівців соціальної сфери, пов'язаної із професійним спілкуванням, комунікативні функції фахівців соціальної сфери;
- сприяти усвідомленню принципів, основних завдань, змісту, форм, методів і засобів професійного спілкування фахівців соціальної сфери;
- забезпечити студентів знаннями і навичками організації ефективного професійного спілкування;
- формувати у майбутніх фахівців із соціальної роботи належного рівня комунікативної компетентності, практичних умінь організації спілкування з різними клієнтами у різних комунікативних ситуаціях.

Передумови для вивчення дисципліни: «Вступ до спеціальності», «Соціальна психологія», «Тренінг спілкування», «Менеджмент соціальної роботи», «Соціальна робота з різними групами населення».

Навчальна дисципліна складається з 4 кредити.

Програмні результати навчання:

ПРН 2. Вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами з професійних питань.

ПРН 3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід.

ПРН 4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми.

ПРН 16. Застосовувати методи менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю і професійним спілкуванням.

ПРН 17. Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.

ПРН 18. Налагоджувати співпрацю з представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів.

ПРН 23. Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студент оволодіває такими *компетентностями:*

I. Загальнопредметні:

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною й іноземною мовою як усно, так і письмово у професійній діяльності.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети, міжособистісної взаємодії та командної роботи.

ЗК 8. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 12. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

II. Фахові:

ФК 3. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.

ФК 4. Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей в процесі професійного спілкування.

ФК 2. Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад.

ФК 9. Здатність до застосування методів менеджменту в сфері соціальної роботи для організації та управління власною професійною діяльністю та професійним спілкуванням.

ФК 17. Здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

ФК 18. Здатність до ділових комунікацій у професійній сфері, знання основ ділового спілкування та ведення ділової документації.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.

Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.

Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.

Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.

Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.

Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.

Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.

Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.

Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.

Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.

Програма навчальної дисципліни

Кредит 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.

Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.

Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.

Кредит 2. Психологічні особливості професійного спілкування.

Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.

Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.

Кредит 3. Етика професійного спілкування.

Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування..

Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.

Кредит 4. Професійно-комунікативна компетентність фахівця.

Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.

Кредит 5. Професійне спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи як складник фахової підготовки

Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.

Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.

3. Структура навчальної дисципліни Денна форма навчання

Назви кредитів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		Л	П	лаб	інд	ср
1	2	3	4	5	6	7
Кредит 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.						
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	10	2	2			6
Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.	10	2	2			6
Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.	10	2	2			6
Усього:	30	6	6			18
Кредит 2. Психологічні особливості професійного спілкування						
Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.	14	2	2			10
Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.	16	2	2			12
Усього:	30	4	4			22
Кредит 3 Етика професійного спілкування.						
Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.	16	2	2			12
Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.	14	2	2			10
Усього:	30	4	5			22
Кредит 4. Професійно-комунікативна компетентність фахівця						
Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.	30	2	2			26
Усього:	30	6	6			26
Кредит 5. Професійне спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи як складник фахової підготовки						
Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.	14	2	2			10
Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.	16	2	2			12
Усього:	30	4	4			22
Усього годин:	150	20	20			110

**4. Теми лекційних занять
Денна форма навчання**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Кредит 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.		
1.	Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	2
2.	Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.	2
3.	Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.	2
Кредит 2. Психологічні особливості професійного спілкування		
4.	Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.	2
5.	Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.	2
Кредит 3 Етика професійного спілкування.		
6.	Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.	2
7.	Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.	2
Кредит 4. Професійно-комунікативна компетентність фахівця		
8.	Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.	2
Кредит 5. Професійне спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи як складник фахової підготовки		
9.	Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.	2
10.	Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.	2
Разом:		20

**5. Теми практичних занять
Денна форма навчання**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Кредит 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.		
1.	Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	2
2.	Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.	2
3.	Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.	2
Кредит 2. Психологічні особливості професійного спілкування		
4.	Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.	2
5.	Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.	2
Кредит 3 Етика професійного спілкування.		
6.	Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.	2
7.	Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.	2
Кредит 4. Професійно-комунікативна компетентність фахівця		

8.	Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.	2
Кредит 5. Професійне спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи як складник фахової підготовки		
9.	Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.	2
10.	Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.	2
Разом:		20

6. Самостійна робота Денна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Кредит 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.		
1.	Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	6
2.	Тема 2. Професійне спілкування фахівців із соціальної роботи.	6
3.	Тема 3. Засоби професійного спілкування фахівців із соціальної роботи.	6
Кредит 2. Психологічні особливості професійного спілкування		
4.	Тема 4. Психологічні засади професійного спілкування.	10
5.	Тема 5. Ділове спілкування у соціальній роботі.	12
Кредит 3 Етика професійного спілкування.		
6.	Тема 6. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.	12
7.	Тема 7. Конфлікти в процесі професійного спілкування.	10
Кредит 4. Професійно-комунікативна компетентність фахівця		
8.	Тема 8. Професійно-комунікативна компетентність і готовність фахівців до професійного спілкування в різних ситуаціях.	26
Кредит 4. Професійне спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи як складник фахової підготовки		
9.	Тема 9. Проблеми підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування.	10
10.	Тема 10. Спілкування як фактор професійного вигорання фахівців із соціальної роботи.	12
Разом:		110

7. Індивідуальне науково-дослідне завдання

Індивідуальне науково-дослідне завдання складається з двох напрямів :

I – підготовка та захист контрольної роботи (для студентів ЗФН);

II – підготовка творчого проекту (для студентів ДФН).

Підготовка та захист контрольної роботи

Основне завдання цього виду діяльності – з'ясувати рівень знань, умінь, навичок викладацької діяльності, готовності до забезпечення викладання фахових дисциплін соціальної роботи.

8. Форми роботи та критерії оцінювання

Рейтинговий контроль знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

ОЦІНКА ЄКТС	СУМА БАЛІВ	ОЦІНКА ЗА НАЦІОНАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ	
		екзамен	залік
A	90-100	5 (відмінно)	5/відм./зараховано
B	80-89	4 (добре)	4/добре/ зараховано
C	65-79		
D	55-64	3 (задовільно)	3/задов./ зараховано
E	50-54		
FX	35-49	2 (незадовільно)	Не зараховано

Форми поточного та підсумкового контролю. Комплексна діагностика знань, умінь і навичок студентів із дисципліни здійснюється на основі результатів проведення поточного й підсумкового контролю знань (КР). Поточне оцінювання (індивідуальне, групове і фронтальне опитування, самостійна робота, самоконтроль). Завданням поточного контролю є систематична перевірка розуміння та засвоєння програмового матеріалу, виконання практичних, лабораторних робіт, умінь самостійно опрацьовувати тексти, складання конспекту рекомендованої літератури, написання і захист реферату, здатності публічно чи письмово представляти певний матеріал.

Завданням підсумкового контролю (КР, залік) є перевірка глибини засвоєння студентом програмового матеріалу модуля.

Критерії оцінювання відповідей на практичних заняттях:

Студенту виставляється відмінно, якщо основні питання розкриті на високому теоретичному і практичному рівнях, студент без ускладнень орієнтується в матеріалі, повністю відповідає на додаткові запитання. Якість відповідей свідчить про вільне володіння матеріалом лекційних і практичних занять, а також про ознайомлення з додатковим матеріалом з навчальної дисципліни.

Студенту виставляється дуже добре, якщо основні питання розкриті на високому теоретичному і практичному рівнях, студент без ускладнень орієнтується в матеріалі, але зробив невелику кількість помилок.

Студенту виставляється добре, якщо студент розкрив основні питання, але на додаткові повністю не відповів. Якість відповідей виявляє вільне володіння лекційним і практичним матеріалом. Ознайомлення з додатковими джерелами не систематизовано.

Студенту виставляється достатньо, якщо студент володіє тільки загальним понятійним апаратом, він в цілому орієнтується в досліджуваному предметі, але при розкритті основних питань допускає суттєві помилки.

Студенту виставляється задовільно, якщо студент робить принципові помилки у відповідях, утрудняється дати обґрунтовані відповіді на всі основні питання викладача, не володіє основним понятійним апаратом.

Оцінка за виконання індивідуального науково-дослідного завдання, завдань самостійної роботи виставляється з урахуванням таких параметрів:

Кількість балів у кінці семестру повинна складати від 200 до 400 балів (за 4 кредити), тобто сума балів за виконання усіх завдань.

Поточне оцінювання та самостійна робота										КР	Накопичувальні бали/сума
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	20	500 /100*
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50		

Відповідний розподіл балів, які отримують студенти за 4 крд.

*Примітка. Коефіцієнт для іспиту – 0,4. Іспит оцінюється в 40 б.

9. Засоби дігностики

Засобами діагностики та методами демонстрування результатів навчання є: завдання до практичних занять, завдання для самостійної та індивідуальної роботи (зокрема есе, реферати), презентації результатів досліджень, тестові завдання, контрольні роботи.

10. Методи навчання

Усний виклад матеріалу: наукова розповідь, спрямована на аналіз фактичного матеріалу; пояснення – вербальний метод навчання, за допомогою якого розкривається сутність певного явища, закону, процесу; проблемне навчання, робота з підручником та додатковими джерелами, підготовка доповідей та виступів з доповідями на семінарах, участь у ділових іграх, тренінгах, дискусіях; ілюстрація – метод навчання, який передбачає показ предметів і процесів у їх символічному зображенні (малюнки, схеми, графіки та ін.).

11. Рекомендована література

Базова

1. Абрамович С.Д. Мовленнєва комунікація: Підручник / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 472 с.
2. Анцупов А.Я. Конфліктологія : учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2008. – 551 с.
3. Арват Ф. С. Культура спілкування : Навч. посіб. / [Ф. С. Арват, Є.І. Коваленко, С. В. Кириленко, П. М. Щербань]. – К. : ІЗИН, 1997. – 328 с.
4. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заоч. форм навчання всіх спец. гуманіт. профілю / О.Г. Берестенко ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. – 299 с.
5. Буртовая Н.Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития (на примере студентов – будущих педагогов-психологов) : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Наталья Борисовна Буртовая. – Томск, 2004. – 176 с.
6. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 – «Соціальна педагогіка» / Д. М. Годлевська. – К., 2007. – 24 с.
7. Горішна Н.М. Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки/ Н.М. Горішна// Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2009. – Вип. 16-17. – С. 114-117. – (Серія «Педагогіка. Соціальна робота»).
8. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник / В. О. Джелалі. – Харків-Київ : Р. И. Ф., 2006. – 320 с.
9. Ділова бесіда в системі управлінських технологій / О.С. Пономарьов, О.Г. Романовський. – Харків : НТУ «ХПІ» –УПА, 2002. – 122 с.

10. Добрович А., Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения : кн. для учителя и родителей / Анатолий Борисович Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.
11. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: Феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – М. : ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.
12. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. – М. : Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 456 с.
13. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
14. Капська А.Й. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом: навчально-методичний посібник / [А.Й.Капська, Л.В.Долинська, О.Г.Карпенко, В.С.Филипчук]. – К. : ДЦССМ, 2003. – 87 с.
15. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. – Запоріжжя, 2008. – 254 с.
16. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2013. —468 с.
17. Конфліктологія : Підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
18. Кукушкин В. С. Психология делового общения / В. С. Кукушкин. – М. : «МарТ»; Ростов-Н/Д. : Изд. центр «МарТ», 2003. – 368 с.
19. Куницына В. Н. Межличностное общение: учебник для вузов / Н. В. Казаринова, В. Н. Куницына, В. М. Погольша. – С-Петербург, 2001. – 544 с.
20. Кунцевська А. В. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі / А. В. Кунцевська // Збірник наукових праць. Психологічні науки. – Том 2. Випуск 9. – С.158-163.
21. Лук'янов Я.А. Бар'єри спілкування, конфлікти / Я.А. Лук'янов. – Ростов-на-Д., 1991. – 175 с.
22. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – 2-е изд.-СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2004.– 495 с.
23. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие / А.П. Панфилова. – М. : Издательский центр Академия, 2007. – 288с.
24. Почепцов Г. Г. Имиджология / Г. Г. Почепцов. – М. : Рефл.-бук., К. : Ваклер, 2000. – 768 с.
25. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник / М.М. Філоненко – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
26. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : [6-те вид., випр. і доп.] / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – 230 с.

Допоміжна

1. Безюлева Г.В. Толерантность : взгляд, поиск, решение / Г.В. Безюлева, Г.М. Шеламова. – М. : Вербум-М, 2003. – 168 с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 224 с.
3. Ведення ділових бесід та переговорів. Навчально-методичний посібник для дистанційного навчання студентів спеціальності 8.050107 «Економіка підприємства» / Укл. В. М. Глух. – Кіровоград : КНТУ, 2005. – 94 с.
4. Капустюк О. М. Самопрезентація як засіб створення позитивного іміджу особистості : дис... канд. психол. наук : 19.00.05 / АПН України; Інститут психології ім. Г.С.Костюка. – К., 2007. – 252 с.
5. Ложкін Г.В., Повякель Н.І. Психологія конфлікту : терія і сучасна практика : Навч.посібник. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 416 с.

6. Михайлова Е.В. Самопрезентация. Теории, исследования, тренинг / Е. В. Михайлова. – СПб. : Речь, 2007. – 216 с.
7. Растов Ю.Е. Конфликтология и социальная работа / Ю.Е. Растов // Теория и методология социальной работы. – М. : Наука, 1994. – 185 с.
8. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М : Владос, 2001. – 336 с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. – Ростов- на-Дону : Феникс, 2005. – 416 с.
10. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. – СПб.: Питер, 2012. – 240 с.
11. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник / І.М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр.та доп. – К. : ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
12. Цуканова Е. В. Психологические трудности межличностного общения / Е. В. Цуканова. – К. : Вища школа, 1985. – 158 с.

12. Інформаційні ресурси

Нормативна база, наукові джерела, Інтернет-ресурс, науково-педагогічні бібліотеки (Національна бібліотека України ім.В.І.Вернадського, бібліотека університету тощо).

<http://ref.net.ua/work/det-27242.html>