

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту у виробництві



Кафедра психології у виробничій сфері

Начально-методичний посібник для самостійної роботи

з дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»

для студентів денної та заочної форм навчання



Періг І.М. Психологія спілкування/ Методичний посібник для самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності “Психологія”, “Практична психологія”. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. – 25 с.

У методичному посібнику «Психологія спілкування» подано матеріали для виконання самостійної роботи: структура робочої програми, перелік лекцій, семінарських занять, завдання на самостійну роботу, залікові та екзаменаційні запитання, основна та додаткова література. До самостійної роботи студента належить теоретична підготовка та проведення психодіагностичних методик, виконання творчих завдань.

Призначений для викладачів, студентів ВНЗ спеціальності 053 –Психологія та для широкого кола читачів.

Укладач:

Періг І.М. – доцент, кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології у виробничій сфері Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя.

Рецензенти:

Буняк Н.А. – професор, доктор психологічних наук, завідувач кафедри психології у виробничій сфері Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя;

Свідерська Г.М. – доцент, кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка.

Розглянуто й затверджено на засіданні кафедри психології у виробничій сфері Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, протокол № від 2018 р.

Схвалено методичною комісією факультету економіки та менеджменту у виробництві Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, протокол № від 2018 р.

Людина не може жити, працювати, задовольняти свої матеріальні та духовні потреби, не спілкуючись із іншими людьми. Історично і в процесі індивідуального розвитку спілкування є необхідною умовою існування людини, одним із найважливіших чинників її соціального розвитку. Будучи суттєвим боком будь-якого різновиду людської діяльності, спілкування відображає об'єктивну потребу людей в об'єднанні, співробітництві один із одним, а також є умовою розвитку самобутності, цілісності, індивідуальності особистості.

Поняття «спілкування» вживається у психологічній літературі в різних значеннях: як обмін думками, почуттями, переживаннями (Л.С.Виготський, С.Л.Рубінштейн); як один із різновидів людської діяльності (Б.Г.Ананьєв, М.С.Каган, І.С.Кон, О.О. Леонтьєв); як специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку (АД.Урсул, Л.О.Резников) та ін.

Спілкування – це основний інструмент діяльності практичного психолога.

У зв'язку з вивченням дисципліни „Психологія спілкування” студенти повинні **знати:** базові поняття психології спілкування, її основні напрямки і методи; основні механізми спілкування, що впливають на його ефективність; особливості комунікативного процесу, вербальні і невербальні засоби спілкування, розвиток спілкування в онтогенезі, бар'єри спілкування, різновиди і тактики взаємодії, правила правильного слухання і комунікації, ефекти міжособистісного взаєморозуміння; **вміти:** враховувати психологічний стан співрозмовника в процесі взаємодії; визначати емоційний стан за вербальними і невербальними проявами; провести бесіду, інтерв'ю; попереджати і вирішувати конфлікти; провести соціально-психологічний тренінг; аналізувати конкретні комунікативні ситуації і застосовувати отримані знання для саморозвитку та подальшого професійного зростання.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль I. Комунікативна сторона спілкування. Соціально-психологічні закономірності спілкування і взаємодії людей

Тема 1. Психологія спілкування як прикладна галузь досліджень

Спілкування як інструмент діяльності практичного психолога. Трактують поняття «спілкування». Функції та види спілкування: основні класифікації. Міжособистісне спілкування. Розвиток спілкування в онтогенезі. Спілкування як форма вияву активності особистості. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.

Тема 2. Спілкування як комунікація

Структура інформаційного обміну. Природа і мета комунікації. Прийоми ефективного спілкування. Правила спілкування психолога з клієнтами. Комунікативний процес та його базові елементи. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень. Види комунікації. Слухання як комунікативний процес, його роль в процесі спілкування. Культура говоріння і культура слухання. Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання.

Тема 3. Засоби спілкування

Джерела спілкування. Вербальні і невербальні засоби спілкування. Види комунікацій. Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика. Сутність понять: кінесика, візуальний контакт, проксеміка, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Місце невербальних засобів в етикеті ділового спілкування. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування. Сутність понять «вербальна комунікація», «мовленнєвий етикет».

Тема 4. Бар'єри та труднощі спілкування

Бар'єри спілкування та їх подолання. Інтелектуальний, мотиваційний, моральний, емоційний бар'єри. Труднощі і дефекти міжособистісного спілкування. Труднощі спілкування. Дефіцитне спілкування. Дефектне спілкування. Деструктивне спілкування. Токсичні стосунки. Самопрезентація. Основні стратегії самопрезентації

Тема 5. Спілкування як інтеракція

Інтеракції та їх типи. Теорії взаємодії. Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості. Паралельні, пересічні, приховані трансакції, значення їх розуміння для досягнення взаєморозуміння в колективі, забезпечення виконання працівниками своїх завдань.

Види взаємозв'язку в спільній діяльності. Спілкування і діяльність. Теорії взаємодії. Диз'юнктивні і кон'юнктивні почуття. Сумісність і спрацьованість. Види взаємодій. Конфліктні ситуації. Види конфліктів. Динаміка конфлікту. Типи співрозмовників. Позиції партнерів у спілкуванні (трансактний аналіз спілкування) (Е.Берн). Спілкування та діяльність.

Модуль II. Перцепція та вплив у спілкуванні

Тема 6. Спілкування як сприймання і розуміння людьми один одного

Поняття „соціальна перцепція”. Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність розуміння поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії,

емпатії. Визначення понять “взаємодія” та “взаєморозуміння”. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура. Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії. Взаєморозуміння та його рівні, їх характеристика. Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури ділового спілкування. Механізми міжгрупового сприйняття Ефекти міжособистісного сприйняття Ефекти сприйняття. Закономірності формування першого враження: чинники сприйняття при першому враженні Спрямоване формування першого враження

Тема 7. Психологія впливу

Психологія впливу. Способи і засоби впливу. Зараження. Паніка. Чутки. Психологія маніпуляції. Типи маніпуляторів та їх характеристика. Переконавання. Уміння говорити як умова успіху. Перепони у спілкуванні. Актуалізація в спілкуванні. Комунікативна компетентність особистості.

Правила проведення соціально-психологічних тренінгів. Процедура проведення соціально-психологічного навчання.

Тема 8. Маніпуляція в спілкуванні

Маніпуляція як вплив. Ознаки маніпулятивного впливу. Типи маніпуляторів. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу. Трансактний аналіз Е. Берна. Типи інтеракцій. Труднощі спілкування, їх причини.

Тема 9. Нейролінгвістичне програмування. Синтонічна модель спілкування

Застосування нейролінгвістичного програмування. Типи репрезентативної системи особистості. Побудова індивідуального підходу. Здійснення впливів в залежності від типу особистості за каналом сприйняття. Способи встановлення рапорту та закидання якоря.

Модуль III. Конструктивна сторона спілкування

Тема 10. Ділове спілкування

Ділове спілкування. Соціально психологічний аспекти ділового спілкування. Спілкування та етика взаємостосунків у колективі. Роль та значення етикету ділового спілкування. Людина в організаційній системі. Роль та значення робочої групи як складного професійно соціального організму.

Вплив індивідуальних особливостей людини на взаємовідносини у колективі. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Тема 11. Конфліктне спілкування

Поняття про „моральний клімат колективу”. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Фактори впливу на соціально-психологічний клімат групи. Конфлікт як один з головних чинників розладу діяльності взаємовідносин у колективі. Оцінка взаємовідносин у колективі та шляхи. Попередження

передконфліктних ситуацій. Загальні висновки та пропозиції щодо успішної профілактики конфліктів.

Тема 12. Майстерність педагогічного спілкування

Особливості спілкування «викладач-студент». Професійно-значущі якості педагога. Педагог як актор. Методи завоювання уваги. Формування комунікативної культури викладача. Стили педагогічного спілкування. Особливості міжособистісного спілкування педагога і студента. Способи розвитку навчальної мотивації учнів. Інноваційні методи та технології в педагогічній діяльності.

Тема 13. Психологічні особливості переговорного процесу

Переговори як різновид ділового спілкування. Процес підготовки до переговорів. Етапи переговорного процесу. Методи ведення переговорів. Етикет спілкування в процесі ведення справ. НЛП в переговорному процесі. Аналіз поведінки партнера та самоаналіз.

Модуль IV. Професійне спілкування

Тема 14. Психологічні особливості спілкування в галузі торгівлі

Споживач як кінцевий об'єкт психології торгівлі. Сприймання – пізнавальний процес прийняття рішення про покупку. Процес прийняття рішення про покупку, структура. Стосунки покупець – продавець. Культурні цінності. Суб'єкт психології торгівлі і його вміння впливати на покупців. Типологія продавців. Стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях. Наслідки психології торгівлі і вплив на свідомість споживача. Типи споживачів, їх мотивація. Механізми ірраціональної поведінки. Натовп і публіка. Паніка. Шопоманія.

Тема 15. Етикет професійного спілкування медичних та фармацевтичних фахівців

Психологічні аспекти спілкування лікаря з пацієнтом. Соціально-психологічний портрет особистості лікаря. Особливості особистості пацієнта. Слово лікаря, відвертість із хворим. Психосоматичні причини захворювань. Психологічна допомога психосоматичним пацієнтам. Ефект «плацебо».

Тема 16. Мистецтво спілкування менеджера

Специфічність поглядів соціології і психології на особистість управлінця. Формування особистості керівника. Структура особистості ефективного управлінця. Класифікація здібностей особистості щодо управлінської, менеджерської діяльності. Якості і риси керівника, що досягає успіху. Функції керівника. Типологія менеджерів.

Тема 17. Комунікативна складова професійної культури психолога

Особливості професійної діяльності психолога. Спілкування як основний інструмент діяльності психолога. Комунікативна компетентність. Етичні правила діяльності практикуючого психолога. Правила спілкування психолога з клієнтом в консультативному процесі. Уміння слухати. Техніки рефлексивного слухання.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						заочна форма					
	всього	в тому числі					всього	в тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	С.р.
ІІІ семестр												
МОДУЛЬ І. КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ СПІЛКУВАННЯ І ВЗАЄМОДІЇ ЛЮДЕЙ												
Тема 1. Психологія спілкування як прикладна галузь досліджень	16	2	4	-	-	10	14,5	0,5	-	-	-	14
Тема 2. Спілкування як комунікація	16	2	4	-	-	10	17	1	1	-	-	15
Тема 3. Засоби спілкування	16	2	4	-	-	10	16,5	0,5	1	-	-	15
Тема 4. Бар'єри та труднощі спілкування	16	2	4	-	-	10	15,5	0,5	1	-	-	14
Тема 5. Спілкування як інтеракція	18	2	4	-	-	12	17,5	0,5	2	-	-	15
Разом за модулем І	82	10	20	-	-	52	81	3	5	-	-	73
МОДУЛЬ ІІ. ПЕРЦЕПЦІЯ ТА ВПЛИВ У СПІЛКУВАННІ												
Тема 6. Спілкування як сприймання і розуміння людьми один одного	18	2	4	-	-	12	17,5	0,5	2	-	-	15
Тема 7. Психологія впливу	16	2	4	-	-	10	16,5	0,5	2	-	-	14
Тема 8. Маніпуляція в спілкуванні	18	2	4	-	-	12	18	1	2	-	-	15
Тема 9. Нейролінгвістичне програмування. Синтонічна модель спілкування	16	2	4	-	-	10	17	1	1	-	-	15
Разом за модулем ІІ	68	8	16	-	-	44	69	3	7	-	-	59
Разом за семестр	150	18	36	-	-	96	150	6	12	-	-	132
МОДУЛЬ ІІІ. КОНСТРУКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ												
Тема 10. Ділове спілкування	7	2	2	-	-	3	7	1	1	-	-	5
Тема 11. Конфліктне спілкування	7	2	2	-	-	3	7	1	1	-	-	5
Тема 12. Майстерність педагогічного спілкування	8	2	2	-	-	4	9	2	1	-	-	6
Тема 13. Психологічні особливості переговорного процесу	8	2	2	-	-	4	7	1	-	-	-	6
Разом за модулем ІІІ	30	8	8	-	-	14	30	5	3	-	-	22
МОДУЛЬ ІV. ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ												
Тема 14. Комунікації в сфері торгівлі	7	2	2	-	-	3	6,5	1	0,5	-	-	5
Тема 15. Етикет професійного спілкування медичних та фармацевтичних фахівців	7	2	2	-	-	3	6,5	1	0,5	-	-	5
Тема 16. Мистецтво спілкування менеджера	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Тема 17. Комунікативна складова професійної культури психолога	8	2	2	-	-	4	9	2	1	-	-	6
Разом за модулем ІV	30	8	8	-	-	14	30	5	3	-	-	22
Разом за семестр	60	16	16	-	-	28	60	10	6	-	-	44
Разом за курс	210	34	52	-	-	124	210	16	18	-	-	176

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин	
		денна форм а	заочн а форм а
1.	Багатогранність спілкування. Функції та види спілкування	4	-
2	Структура та особливості інформаційного обміну	4	1
3	Інструменти спілкування. Вербальні і невербальні засоби спілкування	4	1
4	Перешкоди у спілкуванні. Прийоми та методи ефективного спілкування	4	1
5	Інтеракція в спільній діяльності. Види взаємодій.	4	2
6	Явище соціальної перцепції. Феномени сприймання людьми один одного	4	2
7	Психологічні способи впливу	4	2
8	Маніпуляція в спілкуванні	4	2
9	НЛП в комунікативному процесі	4	1
10	Ділове спілкування. Соціально-психологічний клімат в групах	2	1
11	Конфліктність: її причини, засоби попередження та вирішення	2	1
12	Комунікативна компетентність педагога	2	1
13	Психологія переговорів	2	-
14	Психологічні особливості взаємодії в торгівлі	2	0,5
15	Етикет і правила спілкування працівників в медичній сфері	2	0,5
16	Комунікативні здібності менеджера	2	1
17	Спілкування – інструмент діяльності практикуючого психолога	2	1
	ВСЬОГО:	52	18

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Номер теми	Зміст самостійної (індивідуальної) роботи	Кількість годин
Семестр VI- VII		
Тема 1	<p>Психологія спілкування як прикладна галузь досліджень</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виписати з психологічного словника та наукових джерел трактування поняття «спілкування». 2. Виготовити схеми, таблиці з образним зображення по темі «Види спілкування». 3. Прочитати книгу Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навч. посібник/ І.М. Цимбалюк.-К.: Професіонал, 2004.-303 с. 4. Розв'язувати ситуаційні задачі. 5. Підібрати не менше 20 психодіагностичних методик на визначення комнікативного потенціалу, якостей, які дозволяють встановлювати і супроводжувати контакти (різні вікові періоди). 6. Побудувати концептуальну модель поняття спілкування та схематично її представити. 7. Проаналізувати особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування. 	10/14
Тема 2	<p>Спілкування як комунікація</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Виписати прийоми ефективного спілкування. 2. Опрацювати класифікації особистостей та подати в таблиці із зазначенням автора, критеріями класифікації та характеристикою типу. 3. Опрацювати книги: <ol style="list-style-type: none"> 1) Карнеги Д., Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – К., 1990; 2) Хьелл, Зиглер. Теории личности. С-П., 2000. 4. Розв'язувати ситуаційні задачі. 5. Проаналізувати поняття спілкування, його рівні, функції і сторони. 6. Визначити умови ефективності та неефективності кожного з цих типів спілкування. 7. Розглянути структуру комунікативного процесу на конкретному прикладі спілкування. 8. Охарактеризувати канали, цілі, стилі та норми комунікації. 	10/15

Тема 3	Засоби спілкування <ol style="list-style-type: none"> 1. Зробити таблицю на тему: «Класифікація систем невербальних засобів спілкування, їх характеристика». 2. Підібрати відео з поясненням значення невербальних сигналів. 3. Проаналізувати поведінку політиків, телезірок тощо в телепередачах. 4. Програти вправи на вміння невербально виражати свої думки. 5. Опрацюйте книгу: Щєкин Г.В. Визуальная психодиагностика и её методы. 	10/14
Тема 4	Бар'єри та труднощі спілкування <ol style="list-style-type: none"> 1. Знайдіть інформацію в літературі про токсичні стосунки. 2. Визначіть ефективні основні стратегії власної самопрезентації. 3. Розв'язувати ситуаційні задачі. 4. Проаналізуйте вікові особливості розвитку особистості на різних життєвих етапах і визначіть причини нерозуміння, виникнення конфліктних ситуацій. 5. Зробити презентацію на тему: «Батьки і діти – вічне питання». 6. Прочитати книгу Гіппенрейтер «Общаться с ребенком. Как?». 7. Опрацювати книгу Боулбі «Теорія прив'язаності». 	12/15
Тема 5	Спілкування як інтеракція <ol style="list-style-type: none"> 1. Виписати теорії взаємодії. 2. Опрацювати книгу Е. Берна «Игры, в которые играют люди». Виписати типи трансакцій. Навести конкретні життєві приклади даних трансакцій. 3. Розв'язувати ситуаційні задачі. 4. Підібрати тренінгові 15 вправ на взаємодію, встановлення контакту. 	10/14
Тема 6	Модуль II. Перцепція та вплив у спілкуванні Спілкування як сприймання і розуміння людьми один одного <ol style="list-style-type: none"> 1. Виписати психологічні експерименти на каузальну атрибуцію. 2. Підібрати фільми, у яких демонструється робота практичного психолога. 3. Розв'язувати ситуаційні задачі. 4. Прочитати книги: <ol style="list-style-type: none"> 1) Щербатых Ю.В. «Искусство обмана: популярная энциклопедия»; 2) Д. Карнеги «Прикол удачи: мало известные факты из жизни известных людей». Психологія впливу	12/15

Тема 7	<ol style="list-style-type: none"> Зробити презентацію на тему «Способи впливу». Скласти тренінг на тему: «Розвиток впевненості та підвищення самооцінки». Розв'язувати ситуаційні задачі. Прочитати книги: <ol style="list-style-type: none"> Р.Чалдіні «Психология влияния»; Таренов П.С. «Приемы влияние на людей»; Гуменюк О. «Психология влияния». 	10/15
Тема 8	<p>Маніпуляція в спілкуванні</p> <ol style="list-style-type: none"> Запропонувати рекомендації захисту від маніпулятивних впливів. Прочитати книги: <ol style="list-style-type: none"> Николя Геген — «Психология манипуляции и подчинения» Вадим Шлахтер, Сергей Хольнов — «Искусство доминировать» Виктор Шейнов — «Искусство управлять людьми» Бертон Кейт, Реди Ромилла — «НЛП для чайников» Тимур Гагин, Светлана Бородин — «Разоблачение магии или настольная книга шарлатана» Владимир Адамчик — «200 способов успешного манипулирования»; Роберт Левин — «Механизмы манипуляции — защита от чужого влияния» Розв'язувати ситуаційні задачі. 	3/5
Тема 9	<p>Нейролінгвістичне програмування. Синтонічна модель спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> Підібрати методики діагностики провідної репрезентативної системи особистості. Прочитати книги: <ol style="list-style-type: none"> Бертон Кейт, Реди Ромилла — «НЛП для чайников»; Р. Дилтс «Моделирование с помощью НЛП. Практикум по психотерапии». Розв'язувати ситуаційні задачі. Розробити рекламний захід з застосуванням НЛП. 	3/5
Тема 10	<p>Модуль III. Конструктивна сторона спілкування</p> <p>Ділове спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> Скласти бесіду з діловою людиною на предмет успішності її діяльності. Провести опитування соціально-психологічного клімату фірми і з'ясувати його вплив на ефективність професійної діяльності. 	4/6

	<p>3. Зробити презентацію на тему: «Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення».</p> <p>4 Прочитати книги:</p> <p>1) Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посібник/ Ф.І. Хміль.-К.: Академвидав,2004.-278 с.</p> <p>2) Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.</p> <p>3) Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2000.</p> <p>4) Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. — Суми, 2002.</p>	<p>4/6</p> <p>3/5</p>
Тема 11	<p>Конфліктне спілкування</p> <p>1. Розв'язувати ситуаційні задачі по конфліктах.</p> <p>2. Читати книги:</p> <p>1) Н.В. Гришина. Психология конфликта.;</p> <p>2) Виктор Пономаренко. Управление конфликтами;</p> <p>3) Дэвид Д. Бернс. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты.</p> <p>3. Розробити пропозиції щодо успішної профілактики конфліктів.</p>	<p>3/5</p>
Тема 12	<p>Майстерність педагогічного спілкування</p> <p>1. Опрацювати сучасні концепції ефективного вчителя.</p> <p>2. Продіагностувати вчителя на стиль педагогічної діяльності.</p> <p>3. Дослідити рівень емоційного вигорання педагога.</p> <p>4. Створити презентацію «Інноваційні методи та технології в педагогічній діяльності».</p> <p>5. Розв'язувати ситуаційні задачі.</p>	<p>4/6</p> <p>4/6</p>
Тема 13	<p>Психологічні особливості переговорного процесу</p> <p>1. Прочитати книги:</p> <p>1) Р. Фишер, Д. Шапиро. Эмоциональный интеллект в переговорах;</p> <p>2) Гоултон М. Я Слышу вас насквозь;</p> <p>3) Лефевевер Л. Искусство объяснять.</p> <p>2. Розв'язувати ситуаційні задачі.</p> <p>3. Подумайте над питанням створення позитивного іміджу.</p>	
Тема 14	<p>Модуль IV. Професійне спілкування</p> <p>Психологічні особливості спілкування в галузі торгівлі</p> <p>1. Складіть типологію споживачів та продавців.</p> <p>2. Підберіть діагностичні методики визначення типів.</p>	

Тема 15	<p>3. Складіть майстер-клас вирішення шопоманії.</p> <p>4. Проаналізуйте типові помилки продавців.</p> <p>5. Рекомендації для працівників закладів торгівлі.</p> <p>Етикет професійного спілкування медичних та фармацевтичних фахівців</p> <p>1. Складіть анкету на предмет задоволеності медичним обслуговуванням.</p> <p>2. Складіть соціально-психологічний портрет особистості лікаря.</p> <p>3. Запропонуйте психологічну допомогу психосоматичним пацієнтам.</p>	
Тема 16	<p>Мистецтво спілкування менеджера</p> <p>1. Запропонуйте структуру особистості ефективного управлінця.</p> <p>2. Підберіть збірку книг для ефективності діяльності менеджера з кадрових питань.</p> <p>3. Розв'язувати ситуаційні задачі.</p>	
Тема 17	<p>Комунікативна складова професійної культури психолога</p> <p>1. Опишіть комунікативний потенціал практичного психолога.</p> <p>2. Скласти тренінг розвитку комунікативних здібностей.</p> <p>3. Запропонувати релаксаційний комплекс для зняття емоційної напруги.</p>	
Разом за семестр		124/ 176 год.

Додаткова тематика для самостійної роботи студентів

1. Національні особливості мови і ділового спілкування.
2. Спілкування – одна з форм ринкових стосунків.
3. Культура писемного мовлення.
4. Поняття «етикет» та історія його виникнення.
5. Основні засади ділового етикету.
6. Загальні правила ділового телефонного етикету.
7. Правила та структура переговорів.
8. Основні правила етикету керівника фірми.
9. Поняття та основні функції ділової бесіди.
10. Поняття та ознаки високої культури мовлення.
11. Етичні аспекти культури дискусій.

12. Основні засади міжнародного етикету.
13. Групові форми ділового спілкування.
14. Ораторське мистецтво.
15. Поняття та основні правила організації презентації.
16. Публічний виступ і конспект – два способи передачі інформації.
17. Суржик і калька як негативні явища.
18. Рекламний текст: мистецтво слова.
19. Опрацювати книгу А.Піз «Мова тілорухів»
20. Опрацювати праці Д.Карнегі, Шострома.

Індивідуальне завдання

1. Виконати завдання: скласти комунікативний тренінг (10 занять).
2. Провести одне тренінгове заняття.
3. Зібрати матеріали в папку «Психологічний інструментарій» вправи спрямовані на:
 - а) встановлення контакту + релаксаційні вправи;
 - б) розвиток взаємодії в процесі спілкування;
 - в) розвиток комунікаційних здібностей;
 - г) завершення тренінгового заняття.

ТЕСТИ ТА ЗАВДАННЯ

Виберіть правильну відповідь із запропонованих.

1. Соціальні ролі пов'язані з ... а) соціальним становищем; б) поведінкою, яку очікують від людини члени групи; в) статусом в групі; г) фактичною поведінкою людини; д) їхнім схваленням або несхваленням в суспільстві; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

2. Цікавість до іншої людини можна не вербально виразити ... а) розміщеними на стегнах руками; б) пронизливим голосом; в) пильним поглядом, спрямованим на співрозмовника; г) злегка доторкнувшись до нього руками; д) втручаючись в його особисту відстань; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.
3. Схильність пояснювати всю поведінку людини на основі тих якостей, які, на наш погляд, є у неї головними, називається ефектом ... а) первинності; б) новизни; в) плацебо; г) Пігмаліона; д) стереотипу; е) бумерангу; ж) всі відповіді вірні; з) всі відповіді не вірні.
4. Стереотипи ... а) являють собою узагальнення нашого особистого досвіду; б) зміцнюються при тісному спілкуванні з групою людей, щодо якої вони сформовані; в) завжди є упередженням; г) є результатом батьківського навчання; д) насилу змінюються після підліткового віку; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

Задача. Поясніть, чи вірно, що конформізму більше за інших схильні: а) дуже дисципліновані люди, б) порівняно розумні люди, в) люди, нестійкі до стресу, г) підлітки, д) люди з низьким груповим статусом, е) емоційнозалежні люди, ж) діти, з) психічно невірноважені люди, і) фізично непривабливі люди.

Задача. Нижче наведений список тверджень. Оцініть їх з точки зору правильності і неправильності.

- Величина міжособистісної дистанції залежить від культурних традицій.
- В більшості випадків людина вибирає свою соціальну роль добровільно.
- Взаємний потяг двох людей визначається головним чином внутрішніми якостями кожної з них.
- Досягнення людиною влади частіше всього залежить від обставин або навіть від випадку, а не від її внутрішніх якостей.
- Ефект ореола полягає в тому, що, помітивши в людині деяку головну (на нашу думку) якість, ми схильні бачити в ній й інші якості, що гармонують з цими якостями.
- Ми схильні частіше пояснювати поведінку іншої людини зовнішніми причинами, а не внутрішніми.
- Стереотип – це порівняно об'єктивне уявлення про групу людей, з якою у нас були обмежені контакти.
- Установки «викристалізуються» в період від 12 до 20 років, і як наслідок змінити їх дуже важко.
- У випадку когнітивного дисонансу ми всіляко намагаємося обґрунтувати зроблений нами вибір.
- Авторитетна особистість менш схильна до забобон, ніж інші люди.

Задача Вставте пропущені слова в наступні твердження :

1. Дистанція, що дозволяє людям знаходитися одне з одним на відстані витягнутої руки ,називаються ...; дистанція, яка встановлена між людьми на зібраннях і в аудиторіях, - ... дистанція .
- 2.До зовнішніх факторів , що викликають порушення психічної рівноваги людини, відноситься ... ,
- 3.Соціальне становище людини пов'язане з її ... , на яку розраховують інші члени групи і яка дозволяє їм ... відповідного положення.
- 4.Комформізм особливо сильно розвивається в тих випадках,коли велике ... конформності, а людина відчуває більшу необхідність в
- 5.Каузальна атрибуція полягає в тому, що поведінка інших людей пояснює або своєрідними їм ... , або ... , в яких ці люди опинилися .

Задача.В транзакційній концепції Е.Берна виділені позиції Дитини, Батька, Дорослого. Нижче перелічені характеристики поведінки при прийнятті кожної із них. Виявіть, що в даному списку належить Батьку, Дорослому і Дитині.

Розкутість, скептицизм, життєрадість, бідна фантазія, недооцінка емоційної сторони, авторитетний тон, імпульсивність, контроль над своїми діями, заступництво, безапеляційність, багата фантазія, невпевненість, цікавість , безпорадність , довірливість , упевненість в своїй правоті, розрахунок дій, тверезість в оцінці, розуміння відносно догм, нестриманість .

Задача. Що кажуть нам міміка і жести? Виберіть найбільш вірний, з вашої точки зору, варіант для таких тверджень.

1.Ви вважаєте, що міміка і жести це - ... а) спонтанне вираження душевного стану людини в даний момент; б) доповнення до мови; в) зрадницький прояв нашої самосвідомості; г) відбиток культури і походження, який важко приховати; д) всі відповіді вірні; е) всі відповіді невірні.

2.У жінок в порівнянні з чоловіками мова міміки і жестів ... а) більш виразна; б) менш виразна; в) більш складна; г) більш багатозначна; д) більш індивідуальна; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

3.Яка міміка і які жести в усьому світі означають одне і те ж: а) хитання головою з боку в бік; б) кивок головою вгору-вниз; в) коли морщать ніс; г) коли піднімають вгору вказівний палець; д) коли хмурять чоло; е) коли підморгують; ж) коли посміхаються; з) всі відповіді вірні; і) всі відповіді невірні.

4. Як частина тіла «виразніша» всього: а) ноги; б) руки; в) пальці; г) плечі; д) кисті рук; е) ступні; ж) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

5.Яка частина людського обличчя найбільш «інформативна»: а) лоб; б) очі; в) губи; г) брови; д) ніс; е) куточки рота; ж) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

6. Коли люди бачать людину вперше, то вони звертають увагу в першу чергу на ... а) одяг; б) ходу; в) зовнішність; г) поставу; д) манери; е) мову; ж) діяльність; з) всі відповіді вірні; і) всі відповіді невірні.

7. Якщо співрозмовник, розмовляючи з вами, відводить очі, то ви робите висновок про його ... а) нечесності; б) невпевненості в собі; в) комплекс неповноцінності; г) зосередженості; д) шизоїдної акцентуації; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

8. Злочинця завжди легко впізнати за зовнішнім виглядом, так як у нього ... а) злий погляд; б) погляд з-під лоба; в) низький лоб; г) бігають очі; д) цинічна усмішка; е) шишкуватий череп; ж) руки з наколками; з) голена голова; і) всі відповіді вірні; к) всі відповіді невірні.

9. Чоловік вважатиме жіночу поведінку закликаючою і еротичною, якщо жінка ... а) буде розгойдувати на нозі туфельку; б) засуне руки в передні кишені, що тісно облягають її джинсів; в) буде смоктати дужки своїх окулярів; г) охопить себе обома руками; д) буде струшувати волоссям; е) охопить пальцями своє підборіддя; ж) сяде, підібравши одну ногу під себе; з) стане крутити браслети на зап'ясті і кільця на пальцях; і) всі відповіді вірні; к) всі відповіді невірні.

10. Більшість використовуваних жестів і поз ... а) передаються з покоління в покоління; б) завчені з дитинства від батьків; в) підглянуті у інших і завчені; г) закладені в людині від природи; д) мають національно-культурну специфіку; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

Задача. Нижче наведені приклади трансакцій. Поясніть, з яких позицій діють і повинні діяти їх учасники, яким є характер трансакції. Чи буде ефективним спілкування в цих трансакціях і чому?

1. *Іванов.* Що стало з молоддю?! Вона зовсім розпустилася! *Петров.* Так, в їхні роки ми були скромніші.

2. *Викладач.* Яким це чином у вас тут вийшло тризначне число? *Студент.* Ах, так, я забув вичислити квадратний корінь!

3. *Касир.* А чи не зірватися б нам у кіно, поки немає начальства? *Бухгалтер.* Будьте ласкаві, передайте мені відомості за минулий квартал.

4. *Голубева.* Проведіть мене, у нас в під'їзді завжди товчуться п'яні. *Коршунов.* Ну звичайно-звичайно, із задоволенням проводжу.

5. *Іванов.* Як вам не соромно сидіти, коли поруч стоїть літня жінка! *Петров.* О, звичайно-звичайно, я просто не помітив. Задумався, знаєте ... Сідайте, будь ласка.

6. *Петров.* Зараз-зараз, я надам вам слово, я бачу, що ви вже в п'яте піднімаєте руку. *Сидоров.* Можу і взагалі не виступати ...

7. *Жінка.* Піди, погуляй з Джеррі. Заразом зайдеш за хлібом. *Чоловік.* Бачиш, я зайнятий! А тобі, що, лінь від телевізора відірватися?

8. *Іванов*. Після Сидорова, він від пенсіонерів виступає, я надам вам слово!
Петров. Чудово!

9. *Іванов*. Як вам не соромно сидіти, коли поруч інвалід? *Петров*. Так Поступися йому місцем, дідусю. А то розсівся тут і вказує ... Хто ти такий, щоб всім вказувати ?!

10. *Ковбой*. Чи не хочете поглянути на наші стайні? *Панночка*. Ой, я з дитинства обожнюю конячок!

Задача. Поясніть причину перерахованих соціальних явищ. Як називається цей феномен в психології?

1. В середу ,пізно ввечері, відповідальний працівник Центробанку, виступаючи по телебаченню, заявляє, що найближчим часом не буде грошової реформи і тим більше не буде обміну великих купюр; в четвер вранці в магазинах всі прагнуть розмінити великі купюри, на поштах робляться великі перекази в далекі міста; в ощадкасах робляться внески цими купюрами.

2. Перед виборами оптові ринки були атаковані бабусями, які скуповували великими партіями сіль, сірники, мило, консерви, рушники, зубну пасту, пральний порошок, шкільні зошити.

3. Якщо десь в транспорті або в черзі ви чуєте, що «з першого все подорожчає», ви неодмінно повідомте про це рідним і близьким і побігаєте по магазинах.

4. Якщо ви одного разу постриглися в модному перукарському салоні і досвідчений майстер сказав вам, що вам не личить довге волосся і рудий колір, то ви завжди будете уникати цього.

Задача. Проаналізуйте за наведеними прикладах вплив на слухача одночасно слів і жестів. Які висновки можна зробити з описаних ситуацій? Як ви вважаєте, на яку інформацію потрібно покладатися в разі явної розбіжності вербальної і невербальної інформації?

1. З.Фрейд, розмовляючи з пацієнткою про те, яка вона щаслива в шлюбі, зауважив, що вона несвідомо знімала з пальця і надягала обручку.

2. Працівник розповів начальнику про свій проект реорганізації роботи відділу. Начальник сидів дуже прямо, щільно впираючись ногами в підлоги, не зупиняючи погляду на працівнику, але час від часу повторюючи: «Так-так ... так-так ...» В середині бесіди, відхилившись назад, спершись підборіддям на долоню так, що вказівний палець витягнувся уздовж щоки, він задумливо погортав проект зі словами: «Так, все, про що ви говорили, безсумнівно, дуже цікаво, я подумаю над вашими пропозиціями».

3. Ви по дорозі вирішили відвідати приятельку, не попередивши її заздалегідь про свій візит: «Не заважатиму? У тебе є час? Мені треба дещо розповісти ... »-« Ну що ти ... заходь, звичайно ... Каву будеш? »Господиня дістала банку, насипала кави, щільно закрила її і сховала на полицю. «Так ти зараз нічим не зайнята?» - «Для тебе у мене завжди знайдеться час ...»

4.Ви просите у знайомого книгу. Він охоче погоджується дати вам її і починає шукати на полицях. Шукає, шукає ... Здавалося б, все обшукав - книги немає як не було!

5.Політичний діяч виступає з передвиборною програмою. Хитаючи вказівним пальцем над головами слухачів, він говорить: «Я щиро прагну до діалогу, намагаюся враховувати думку всіх верств суспільства ...» Роблячи плавні, округлі жести обома руками, він запевняє всіх, що у нього є чітка, продумана програма.

Задача. Застосуйте ці афоризми до процесу спілкування, «перевівши» на мову сучасної науки.

1.Два вуха і один язик нам дані для того, щоб більше слухати і менше говорити. (*Зенон з Китиона*)

2.Якщо зустрічаються військовослужбовці однакового звання, першим віддає честь той, хто розумніший. (*Положення статуту французької армії*)

3.Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони відчувають. (*Східна мудрість*)

4.Немає нічого тільки всередині ... оскільки все, що всередині - зовні. (*Гете*)

5.По одязі зустрічають, по розуму проводжають. (*Російське прислів'я*)

6.Немає нічого огидніше, ніж багато говорити про себе. (*Леопарді*)

7.Хто здатний керувати жінкою, той здатний керувати державою. (*Бальзак*)

8.Скажі мені, хто твій друг, і я скажу, хто ти. (*Російське прислів'я*)

9.Рибак рибака бачить здалеку. (*Російське прислів'я*)

10.З вовками жити, по-вовчому вити. (*Російське прислів'я*)

11.С ким поведешся, від того й наберешся. (*Російське прислів'я*)

12.Марнославство робить людину балакучою. (*Шопенгауер*)

Екзаменаційні питання з «Психології спілкування»

1. Поняття спілкування в соціальній психології.
2. Міжособистісне спілкування.
3. Моделі спілкування.
4. Розвиток спілкування в онтогенезі.
5. Спілкування як форма вияву активності особистості.
6. Види спілкування.
7. Основні функції спілкування.
8. Поняття „соціальна перцепція”.
9. Стадії міжособистісного розуміння.
10. Адекватність розуміння поведінки інших людей.
11. Феномени ідентифікації, рефлексії, емпатії.
12. Види взаємозв'язку в спільній діяльності.
13. Спілкування і діяльність.
14. Теорії взаємодії.
15. Диз'юнктивні і кон'юнктивні почуття.
16. Сумісність і спрацьованість.
17. Види взаємодій.
18. Конфліктні ситуації.
19. Види конфліктів.
20. Динаміка конфлікту.
21. Характеристика типів співрозмовників:
 - за темпераментом; - за акцентуаціями характеру; - за локусом контролю; - мотиваційним складом; - за здатністю виходити на контакт; - за соціонічним типом тощо.
22. Поняття про „моральний клімат колективу”.
23. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату.
24. Фактори впливу на соціально-психологічний клімат групи.
25. Поняття про інформаційну сторону в спілкуванні. Інформаційні потоки.
26. Складові інформаційного процесу.
27. Джерела спілкування.
28. Вербальні і невербальні засоби спілкування.
29. Прийоми ефективного спілкування.
30. Правила спілкування психолога з клієнтами.
31. Психологія впливу.
32. Способи і засоби впливу.
33. Зараження. Паніка. Чутки.
34. Переконавання.
35. Правила проведення соціально-психологічних тренінгів.
36. Процедура проведення соціально-психологічного навчання.
37. Маніпуляція в міжособистісному спілкуванні.
38. Типи маніпуляторів.
39. Способи захисту від маніпуляції.
40. Телефонне спілкування.
41. Інтимно-особистісне спілкування підлітка.
42. Етикет ділового спілкування.

43. Розмежуйте поняття соціальна позиція, соціальна роль і статус.
44. Характеристика ритуального, монологічного і діалогічного спілкування.
45. Афіліація як потреба в спілкуванні.
46. Розкажіть, як співвідносяться поняття «самотність», «емоційна ізоляція», «соціальна ізоляція».
47. Дайте визначення поняттю «атракція». Зв'язок атракції з афіліацією. Яку сторону спілкування розкривають ці поняття?
48. Лінійна модель комунікації Г.Д.Лассуелла.
49. Як називається партнер, який приймає і інтерпретує інформацію.
50. Як називається людина, яка в процесі спілкування передає партнеру інформацію.
51. Види інформації, що йде від комунікатора за характером впливу.
52. Види інформації в залежності від спрямованості інформації.
53. Що таке тезаурус?
54. Характеристика комунікативних впливів.
55. Суть методики FAST П.Екмана.
56. Суть паралінгвістичної системи.
57. Екстралінгвістична система.
58. Проксеміка.
59. Засновник просторової психології.
60. Зона формального спілкування.
61. Зона особистісного спілкування.
62. Зона інтимного спілкування.
63. Публічне спілкування.
64. Хто ввів поняття «хронотоп» і що воно означає?
65. Визначення терміну комунікативна компетентність.
66. Засоби фасцинації.
67. Правила подачі спонукальної інформації.
68. Асертивність.
69. Техніка Франкліна.
70. Стратегії уникнення конфліктів.
71. Зміст методики ПОІР У.Осгуда.
72. Механізм соціальної взаємодії.
73. Теорія символічного інтеракціонізму Дж.Міда.
74. Лабораторна гра «дилема в'язня».
75. Автор поняття «соціальна перцепція».
76. Ефект ореолу.
77. Стереотипізація як ефект міжособистісного сприймання.
78. Функції стереотипів.
79. Трансактний аналіз Е.Берна.
80. Каузальна атрибуція: автор, суть.
81. Основні 4 маніпулятивні системи.
82. Перетворення маніпулятивних потенціалів в потенціали актуалізатора.

Література з «Психології спілкування»

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
2. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета. — К., 2004.
3. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
4. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2000.
5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. — Суми, 2002.
6. Сербенська О. А. Культура усного мовлення. — К., 2004.
7. Хміль Ф. І. Ділове спілкування. — К., 2004.
8. Хоменко І. В. Еристика. Мистецтво полеміки. — К., 2001.
9. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. — К., 2002.
10. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування. Курс лекцій. — К., 2003.
11. Корніяка О. Мистецтво гречності. — К., 1995.
12. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. — К., 2003.
13. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. — К., 2004.
14. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. — К., 2003.
15. Етика ділового спілкування: Курс лекцій/ Т.К.Чмут, Г.Л.Чайка, М.П.Лукашевич, І.Б.Осечинська; Міжрег. академія управління персоналом.-2-е вид., стереотип.-К.: МАУП,2003.-203 с.
16. Михайлюк В.О.Українська мова професійного спілкування: Навч. посібник для вищ. навч. закладів/ В.О. Михайлюк; Микол. держ. агр. ун-т.-К.: Професіонал, 2005.-485 с.
17. Потелло Н.Я.Українське ділове мовлення і спілкування: Правопис і граматики укр. мови. Оформлення ділового спілкування. Культура ділового спілкування/ Н.Я. Потелло, Г.Є. Скиртач.-К.: МАУП,2003.-437 с.
18. Трухін І.О.Соціальна психологія спілкування.-2005.
19. Хміль Ф.І.Ділове спілкування: Навч. посібник/ Ф.І. Хміль.-К.: Академвидав,2004.-278 с.
20. Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навч. посібник/ І.М. Цимбалюк.-К.: Професіонал,2004.-303 с.
21. Загальна психологія: Підруч. для студентів вищ. навч. закладів./С.Д.Максименко, В.О.Зайчук, В.В.Клименко, В.О.Соловієнко. За загальною редакцією акад.С.Д.Максименка -К.:Форум, 2000.-543с.
22. Психологія: Підручник/ Ю.Л.Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін.; за ред. Ю.Л. Трофімова.-2-ге вид., стереотип.-К.: Либідь, 2000.-558с.
23. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений: В 3 кн.-4-е изд.- М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000.
24. Максименко С.Д. Общая психология.- М.: “Рефл-бук”, “ Ваклер”.-1999.-522с.
25. Общая психология. Под ред. А.В. Петровского. – М., 1986.
26. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Р-н-Д, 1997.
27. Петровский А.В., Шпаменский В.В. Социальная психология коллектива. – М., Просвещение, 1978.
28. Психология (под ред. А.А.Крылова. Учебник.- М.; “ПРОСПЕКТ”, 1998.-584с.

29. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. Учеб.пос.- Ростов-на-Дону:Изд-во "Феникс", 1997,-512с.
30. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности.- М.: Гуманит.изд.центр ВЛАДОС, 1999,-512с.
31. Щёкин Г.В. Визуальная психодиагностика и её методы.
32. Щёкин Г.В. Практическая психология менеджмента.- К.: Україна, 1994.
33. Грановская Р.М. Элементы практической психологии, Л., ВШ, 1989.
34. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание.Личность.-М.: 1975.
35. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Изд.МГУ, – 1980.
36. Асмолов А.Г. Психология личности. – М., 1990.
37. Годфруа Ж. Что такое психология. – М.; 1992.
38. Загальна вікова і педагогічна психологія /Практикум за ред. проф. Д.Ф.Ніколенка. – К., 1980.
39. Карнеги Д., Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – К., 1990.
40. Хьелл, Зиглер. Теории личности. С-П., 2000.
41. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология и педагогика в вопросах и ответах. Серия "Учебники, учебные пособия". Ростов-на-Дону:"Феникс", 2000.-576с.
42. Зазимко О.В. Тренинг выявления и развития одаренности в юношеском возрасте (на материале идентифицированной технической одаренности) // Актуальні проблеми психології: Том 6. Психологія обдарованості / за ред. Р.О.Пономарьової-Семенової. – К. "BONA MENTE", 2002. – Випуск 2. – С.161-182.
43. Кипнис М. Тренинг креативности. – М.: Ось-89, 2004. – 128 с.
44. Моляко В.А. Психологическая система тренинга конструктивного мышления // Вопр. психол. – 2000. - №5. - С. 136-141.
45. Резнік М.А. Культура творчого саморозвитку особистості: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл./ М.А. Резнік, В.П. Козинець; Національна металургійна академія України та ін. – Д.: Системні технології, 2002. – 104 с.
46. Рибалка В.В. Психологія розвитку творчої особистості: Навч. посібник. -К., ІЗМН, 1996. – 236 с.
47. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю.Головин. – Минск: Харвест, 1998. – 800 с.
48. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения / Пер. с нем. – М.: Генезис, 2002. – 400 с.
49. 88 К 59 Козлов Николай «Как относится к себе и людям или практическая психология» / М.: 2006 р., 381 с.
50. Панкратов В.Н. «Маленькие секреты большого успеха. Искусство доверительных отношений» / М.: 2004 р., 320 с.
51. Таренов П.С. «Приемы влияние на людей» / М.: 2003 р., 608 с.
52. Щербатых Ю.В. «Искусство обмана: популярная энциклопедия» / М.: 2002 р., 712 с.
53. Д. Карнеги «Прикол удачи: мало известные факты из жизни известных людей» / М.: 1993 р., 160 с.
54. Гуменюк О. «Психологія впливу» / Т.: 2003 р.
55. А. Пиз, Данн Г. Язык письма / М.: 2002 р.

56. Берн Э. игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений / М.: 2001 р.
57. Як навчитися поважати себе й інших: поради психолога / К.: 2000 р.
58. По ту сторону стереотипов поведения: психология общения / Х.: 1997
59. Добротворский И. Золотые правила ежедневной жизни / М.: 1997 р.
60. Хьюсмон Р.К, Хеторияд Дж. Фактор справедливости: ... / М.: 1992 р.
61. Москаленко Что угодно для души / М.: 1991 р.
62. Парыгин Б.Д. Социально-психологический барьер и его функции // Философия и социальная психология. – Л., 1974. – Вип.8
63. Бодалёв А.А., Ковалёв Г.А. Психологические трудности общения и их преодоление // Педагогика. – 1992. - № 5,6.
64. Лабунская В.А. От проблемы затруднённого общения к постановке проблемы «субъект затруднённого общения» // Психологический вестник. – Ростов-на-Дону, 1997. – Вип.2.
65. Лабунская В.А. и др. Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. – М.: Изд. центр «Академия», 2001. – 288 с.
66. http://www.bdpu.org/scientific_published/psychology_1_2005/7 Комуникативна компетентність: суть, структура, розвиток.
67. **Вплив когнітивного стилю особистості на процес спілкування:** Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01 [Електронний ресурс] / А.А. Студенікін; Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 1999. — 19 с. — укр.
68. **Вплив рольових очікувань подружжя на характер сімейного спілкування:** Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.05 [Електронний ресурс] / Н.Є. Хлопоніна; Ін-т соц. та політ. психології АПН України. — К., 2007. — 16 с. — укр.
69. **Вплив стилю сімейного виховання на формування ставлення довіри дітей до батьків** [Електронний ресурс] / І.Д. Савченко // Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту. — 2003. — N 4. — С. 90-97. — Бібліогр.: 5 назв. — укр. <http://www.nbuv.gov.ua/articles/2003/03sidrtp.zip>
70. **Гуманістична спрямованість спілкування як умова подолання агресивних тенденцій у підлітків:** Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 [Електронний ресурс] / І.І. Павелко; Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К.Д.Ушинського. — О., 2007. — 20 с. — укр. <http://www.nbuv.gov.ua/ard/2007/07piiatap.zip>
71. **Деструктивна та конструктивна функції вербальних конфліктів** [Електронний ресурс] / В.В. Борисевич // Культура народів Причорномор'я. — 2004. — N54. — С. 211-215 — Бібліогр. в конце ст. 6 назв. — укр. http://www.nbuv.gov.ua/Articles/Kultnar/knp54/knp54_211-215.pdf
72. **До питань впровадження ділової риторики у процесі навчання професійному спілкуванню** [Електронний ресурс] / Г.Г. Гайдамака // Культура народів Причорномор'я. — 2003. — N37. — С. 334-336 — Бібліогр. в конце ст.: 4 назв. — укр. http://www.nbuv.gov.ua/Articles/Kultnar/knp37/knp37_334-336.pdf
73. **До питань удосконалення навчання діловому спілкуванню у гуманітарному вузі** [Електронний ресурс] / Г.Г. Гайдамака // Культура народів Причорномор'я. — 2004. — N49, Т.2. — С. 166-168 — Бібліогр. в

конце

ст.:

5

назв.

—

укр.

http://www.nbuv.gov.ua/Articles/Kultnar/knp49_2/knp49_2_166-168.pdf