Ф-М-8.3.01-1

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради
02.03.2026
протокол № 02, п. 3

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ від 02.03.2026 № 41

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ / COMMUNICATION AND CONFLICTOLOGY PSYCHOLOGY

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«бакалавр» /	«bachelor»
Галузь знань	J Транспорт та послуги /	Transport and Services
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг /	Hotel, Restaurants and Catering
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа /	Hotel, Restaurant and Catering

Вінниця 2026

Розробник: Штифурак Віра, доктор педагогічних наук, професор

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент

Обговорено та схвалено:
на засіданні кафедри психології від 10.01.2026, протокол № 01,
на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 19.02.2026, протокол № 01.

Рецензенти:

Слободиська Оксана, кандидат історичних наук, доцент.
Браніцька Тетяна, доктор педагогічних наук, професор кафедри психолого-педагогічної освіти та соціальних наук КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти».

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 05.03.2026 р. Формат 60х84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,39.
Обл.-вид. арк. 1,29. Тираж 2. Зам. № 07.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Метою вивчення освітнього компонента «Психологія спілкування та конфліктологія» є формування у майбутніх фахівців системних знань з питань сутності процесу спілкування та психологічної природи конфліктних протистоянь; засвоєння основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування; опанування сукупності знань для здійснення в майбутньому ефективної професійної діяльності й досягнення соціально схвалюваних результатів; формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації; удосконалення практичних навичок опрацювання спеціальної фахової літератури, періодичних видань з метою їх систематизації та доцільного застосовування у практичній діяльності задля унормування та гармонізації суспільної взаємодії згідно умов професійної діяльності.

Завдання: забезпечення належної теоретичної бази щодо реалізації функцій, що гарантують успішність комунікативної практики у професійній сфері; розширення професійної ерудиції та кругозору на основі оволодіння знаннями про закономірності та механізми процесу спілкування та можливих конфліктних протистоянь; оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, що використовується в сфері практичної діяльності; розкрити взаємозв’язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів; засвоїти особливості використання психологічних знань у процесі формування комунікативної компетентності; удосконалення навичок аналізу смислів та змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах; формування у майбутніх фахівців свідомого та відповідального ставлення до виконання професійних обов'язків, дотримуючись при цьому стратегії ефективної комунікації та превентивності щодо конфліктних зіткнень.

В результаті вивчення даного курсу здобувачі вищої освіти мають опанувати знаннями про: соціально – психологічні особливості спілкування і взаємодії людей; різновиди спілкування, особливості їх проявлення у сфері міжособистісних контактів; психологічне обґрунтування ділового спілкування; структуру процесу та основні механізми спілкування; комунікативну, інтерактивну та перцептивну сферу спілкування; психологічну сутність ефективної комунікації; причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та вміти їх розвінчувати; природу конфліктів та причини їх виникнення; структуру та динаміку конфлікту; розуміння конфлікту як типу складних життєвих ситуацій; психологічну характеристику особистісних конфліктів; психологічне пояснення конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів; стратегії взаємодії у конфлікті; психологічну обмеженість наступальних стратегій у конфліктних зіткненнях; можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь; сутність регуляторів конфліктної взаємодії та можливості їх застосування у професійній практиці; психологічні орієнтації учасників конфлікту; особистісні фактори прояву конфліктних тенденцій; правила взаємодії у конфліктних ситуаціях; етичні вимоги до процесу подолання конфліктів різних типів.

Вказана ОК призначена для формування у здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» таких компетентностей:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 12. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

Фахові компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 15. Розвиток навичок координації персоналу, мотивації команди та управління конфліктами.

Програмні результати навчання з освітнього компонента «Психологія спілкування та конфліктологія» полягають:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб’єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

РН 24. Організовувати роботу команди, мотивувати персонал та контролювати якість обслуговування.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення даного освітнього компонента є базовим.

Критерії оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компоненту. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	**За шкалою ДТЕУ**	**Критерії оцінювання**
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обгрунтовані та всебічні знання з освітнього компоненту, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв’язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обгрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв’язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв’язати та пояснити розв’язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом НПП виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Для очної форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08 (зі змінами від 25.11.2024, протокол № 12).

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім’я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки..

Обсяг освітнього компонента в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	всього	З них				
		лекції	практичні	СРС		
Тема 1. Психологічні особливості та різновиди спілкування і соціального впливу.	9	2	2	5	П, ТЕ, УД, В	7
Тема 2. Структура та основні механізми процесу спілкування.	16	2	4	10	П, ТЕ, УД, В	14
Тема 3. Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сфери спілкування.	16	2	4	10	РПЗ, УД, Т, Д	14
Тема 4. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації.	9	2	2	5	В, УД, РМГ, П, Т	7
Тема 5. Психологічна природа, структура та динаміка перебігу конфлікту.	16	2	4	10	РМГ, П, УД, Д	14
Тема 6. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів.	9	2	2	5	РПЗ, УД, КТ, Д	7
Тема 7. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів.	16	2	4	10	В, УД, РМГ, Т, ТЕ	14
Тема 8. Стратегії взаємодії у конфлікті.	9	2	2	5	РПЗ, УД, В, РЗ	7
Індивідуальне завдання	20			20	ІЗ	16
Всього	**120/4**	**16**	**24**	**80**		**100**

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.
РЗ – розв’язування задач – 2 бали.
РПЗ – розв’язання практичних завдань – 2 бали.
ТЕ – твори-єсе – 2 бали.
УД – участь у дискусії – 2 бали.
РМГ – робота в малих групах – 1 бал.
КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.
Д – доповідь – 2 бали.
Т – тестування – 1 бал.
П – презентація – 2 бали.
ІЗ – індивідуальні завдання – 16 балів (творчий проєкт / участь у наукових заходах).

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

ІІ. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА
Зміст освітнього компоненту (теми програми)

Тема 1. Психологічні особливості та різновиди спілкування і соціального впливу.

Визначення поняття спілкування. Зворотний зв'язок у комунікації. Різні наукові підходи до пояснення функцій спілкування як зовнішнього прояву властивостей спілкування. Психологічна природа атракції та соціальної підтримки. Сучасні дослідження сублімінального впливу, характеристика його технологій. Означення і ознаки брехні. Емоції, що супроводжують брехню. Прийоми викриття брехні. Причини та критерії виокремлення різних видів спілкування у психології. Характеристика примітивізованого спілкування. Стандартизоване спілкування: його переваги та недоліки, умови попередження. Ігрове спілкування та умови доречності його використання. Передумови та психологічне обумовлення інтимно-духовного спілкування. Характеристика короткотривалого та довготривалого спілкування. Спілкування завершене та незавершене; міжособистісне, особистісно – групове та міжгрупове; безпосереднє та опосередковане, їх особливості. Сутність та особливості ділового спілкування. Фасцинація як умова підвищення ефективності впливу за допомогою супутніх фонових факторів.

Тема 2. Структура та основні механізми процесу спілкування.

Спілкування як особливий вид людської діяльності: мотиви спілкування та їх характеристика. Зміст спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. Психологічне обгрунтування засобів спілкування. Характеристика рівнів спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. Афіліація як потреба у спілкуванні. Поняття «позиція», «статус», «соціальна роль» у професійному спілкуванні фахівців економічної галузі. Умови ефективного спілкування.

Механізми спілкування як способи стимулювання психічної активності суб’єктів взаємодії. Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізмів спілкування. Приклад, як механізм спілкування, та можливості використання у професійній діяльності. Психологічні вимоги до використання навіювання як механізму спілкування. Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. Переконування та можливості його використання у професійній взаємодії. Використання санкціонування як механізму спілкування.

Тема3. Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сфери спілкування

Психологічна обумовленість змісту і форми комунікації. Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. Прийоми активного слухання, їх характеристика. Наукове трактування міри відкритості учасників комунікації з посиланням на графічне зображення «вікна Джогарі». Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми. Характеристика просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів

обміну. Взаємодія як організація діяльності з різними категоріями суб'єктів соціально - економічного впливу. Кооперативна та конкурентна взаємодія. Значення трансактного аналізу Е.Берна для розуміння причин утрудненого спілкування. Структура перцептивного процесу. Формування першого враження про людину і його дослідження у межах соціальної перцепції. Місце «ілюзорних кореляцій» у вимірі перцепції. Причини виникнення та дії «ефекту ореолу», «ефекту новизни» у спілкуванні. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції. Способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції в професійній діяльності психолога.

Тема 4. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації

Поняття та причини утрудненого спілкування. Види бар'єрів спілкування: логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний. Форми комунікативних бар'єрів: уникання, авторитет, нерозуміння. Деформація спілкування як порушення комунікативних зв'язків. Параметри психологічних бар'єрів. Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні. Різновиди маніпулятивних прийомів на різних вікових етапах становлення особистості. Варіанти виходу із ситуації утрудненого спілкування. Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги.

Тема 5. Психологічна природа, структура та динаміка перебігу конфлікту.

Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. Конфлікт як стан відкритого протистояння; дисгармонії стосунків; зіткнення протилежностей; внутрішнє психологічне суперечливе напруження. Характеристика функцій конфлікту: конструктивна (творча), деструктивна (руйнівна). Об'єктивні чинники виникнення конфлікту. Суб'єктивні передумови конфліктних протистоянь; психологічне пояснення появи типів конфліктних особистостей.

Структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту; можливі дії учасників конфлікту; результат конфліктної ситуації. Динаміка конфлікту: причини виникнення конфліктної ситуації; привід до конфлікту; образ конфлікту: усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; інцидент; настання конфлікту; розв'язання конфлікту; після конфліктний період. Симптоми уникання та ескалації конфліктів.

Тема 6. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів

Психологічне обгрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. Проблема класифікації конфліктів у психології. Різні підходи до класифікації конфліктів: за критерієм соціальної включеності (соціальні та внутрішньоособистісні); за типом суперечності; за інтенсивністю перебігу конфліктних дій; залежно від сфер життєдіяльності; за часом перебігу; залежно від міри розробленості нормативних способів розв'язання конфлікту; за мірою втягнутості суб'єктів конфлікту; із погляду мотиву; залежно від етапу перебігу.

Тема 7. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів

Причини особистісних конфліктів. Динаміка протікання конфліктів особистісної сфери. Вирішення соціальних дилем у межах особистісних конфліктів. Психологічне обгрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. Міжособистісні конфлікти та їх наслідки. Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації. Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері. Спільне у конфліктах різних видів.

Тема 8. Стратегії взаємодії у конфлікті

Обгрунтування стратегії поведінки у конфлікті різними науковими школами. Вибір стилю поведінки з урахуванням об'єктивних чинників, власного досвіду та типових форм реагування протилежної сторони. Психологічна обмеженість наступальних стратегій у конфліктних протистояннях. Конфронтація як стратегія поведінки у конфлікті. Психологічна природа уникання у конфліктному зіткненні. Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. Можливості застосування компромісу з метою подолання конфлікту. Застосування співробітництва як стратегії розв'язання конфлікту.

Структура освітнього компонента

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача, год.
1	2	3
Усвідомлювати: - сутність поняття спілкування, психологічне не підтвердження, афіліація, атракція, соціальна підтримка; особливості і рівні спілкування; суб'єктивно-вчинкову природу впливу людини та його види, сучасні дослідження сублімінального впливу, характеристику технологій впливу; означення і ознаки брехні. **Розрізняти**: функції спілкування у межах професійної діяльності, умови і види впливу Інтернет – середовища; емоції, що супроводжують брехню та прийоми викриття брехні. **Систематизувати:**-критерії виокремлення різних видів спілкування, їх відмінності;раметральні характеристики кожного виду спілкування. **Визначати**: - різні види спілкування в умовах соціальної практики; мінімізувати деструктивні прояви примітивізованого спілкування.	**Тема 1. Психологічні особливості та різновиди спілкування і соціального впливу.** **Лекція 1.** План 1.Визначення поняття спілкування та сучасні дослідження сублімінального впливу, характеристика його технологій. 2.Види і наслідки психологічного не підтвердження. 3.Значення афіліації та атракції у життєдіяльності особистості. 4 Характеристика різних видів спілкування. **Рекомендовані джерела:** Основні: 6,9,18,20. Додаткові: 7,9. Інтернет-ресурси: 1,2,3,10.	2
	Самостійна робота здобувачів: 1.*Письмова відповідь на питання*: «За яких умов обмін інформацією набирає характеру спілкування?», «Порушення яких функцій може призвести до професійної деформації у професійній сфері». 2.Проаналізуйте фрагмент із твору Карло Коллодо «Піноккіо», 1892р. – А звідки вам відомо, що я збрехав?- Брехню, дорогий мій хлопчику, видно відразу тому що вона буває двох видів. Буває з короткими ногами, а буває з довгим носом. Твоя, схоже , належить до довгоносої. *Про які ознаки брехні йдеться у цьому описі?* 3.Скористайтесь прикладами із свого недавнього досвіду, коли вам довелося бути в ролі «мішені» сублімінального впливу. 4.Чи була у Вас нагода користуватися комерційними продуктами, що нібито виготовлені на основі використання сублімінальної технології: касети з написами («Покращи пам'ять», «Позбудься тютюнової залежності» тощо). *Обгрунтуйте Ваше ставлення до подібної стратегії впливу.*	5
	Практичне заняття 1. План 1.Поняття спілкування та сучасні дослідження сублімінального впливу, характеристика його технологій. 2. .Причини та критерії виокремлення різних видів спілкування у психології. Характеристика примітивізованого та стандартизованого спілкування: мотиви, засоби впливу та очікуваний результат. 3. Ділове спілкування: його особливості, види, умови ефективного використання. 4.Передумови та психологічне обумовлення інтимно-духовного спілкування.	2

1	2	3
Осмислювати: - основні етапи процесу спілкування; характерні відмінності мотивів та моделей спілкування; фактори впливу на зміст спілкування; національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування. **Обгрунтовувати:** - доцільність використання засобів спілкування; раціонально відбирати зміст спілкування у межах професійної діяльності; розрізняти суб'єктивно – вчинкові параметри впливу у спілкуванні на основі встановлених критеріїв і показників. **Аналізувати:** психологічний зміст механізмів спілкування; сутність системної моделі механізмів впливу і критерії (зовнішні, внутрішні) їх ефективності. **Розпізнавати:** - механізми спілкування; аналізувати приклади можливого деструктивного впливу у процесі професійної діяльності.	**Тема 2. Структура та основні механізми процесу спілкування.** **Лекція 2.** План 1.Загальна характеристика структурних компонентів спілкування, їх взаємообумовленість. 2.Поняття про механізми спілкування у психології: копіювання та ідентифікації; наслідування та навіювання у спілкуванні. 3.Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. Переконування та можливості його використання. 4. Заохочування та санкціонування у професійній діяльності керівного складу туристичних організацій. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2,6,19. Додаткові: 7,8,9. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4,5, 10.	2
	Самостійна робота здобувачів: 1.*Пройти* «Тест для визначення потреби у спілкуванні» (Ю.М. Орлова, В.І. Шкуркіна). 2.*Проаналізувати механізми спілкування, що описані у даному фрагменті*: «30 жовтня 1938 року у штаті Нью-Джерсі по радіо передавали інсценізацію роману Г. Уеллса «Війна світів». Передача велася у вигляді репортажу з місця висадки войовничих істот, які сіяли навколо смерть і руйнування. Перед цією передачею диктор тричі повідомляв про інсценізацію художнього твору. Тим не менше, одразу після передачі у штаті Нью-Джерсі зчинилась велика паніка: люди (1млн.200тис.чол.) намагались чим швидше втекти із місця висадки войовничих істот. Пізніше 400 тис. чол. особисто засвідчили «появу марсіян», вони їх бачили. 3.Підберіть аргументи, які можна використати для переконування молодої людини дотримуватись здорового харчування.	10
	Практичне заняття 2. План 1.Різновиди мотивів спілкування, їх узгодженість та можливий антагонізм. 2.Зміст і засоби спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. 3.Критерії та показники результативності спілкування. 4. Поняття про механізми спілкування у психології.	2

1	2	3
	Практичне заняття 3. План 1.Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізм спілкування. 2.Психологічна природа навіювання у процесі спілкування. 3.Прийоми психічного зараження та способи їх розпізнавання. 4.Переконування і можливості його використання у професійній сфері.	2
Обгрунтовувати: - моделі комунікації, їх призначення; особливості правил взаємодії у соціальній сфері; сутність комунікативної компетентності психолога. **Розрізняти**: - структуру комунікації; - **використовувати** прийоми активного слухання у професійних ситуаціях. **-усвідомлювати:** -психологічну сутність інтеракції; теоретичне обгрунтування просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів обміну; відмінності різних категорій суб'єктів соціальної сфери. -**Розрізняти** механізми соціальної взаємодії: потреби, мотиви і власне дія ; -визначати причини, відмінності та наслідки проявів позиції Батька, Дорослого і Дитини за умовами трансактного аналізу Е.Берна.	**Тема3. Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сфери спілкування** **Лекція 3.** План 1.Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. Психологічний контекст «Вікна Джогарі». 2.Прийоми активного слухання, їх характеристика та практична значущість. 3. Значення трансактного аналізу Е.Берна для розуміння рольових очікувань у взаємодії. 4. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції та способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції **Рекомендовані джерела:** Основні: 2,6,7,11,14,19,20. Додаткові: 1,2,8,9. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4,11.	2
	Самостійна робота здобувачів: 1.*Аналіз прикладів діяльності управлінців* з використанням прийомів активного слухання. Ситуація:керівник запитує у свого підлеглого: «Як ви думаєте, що необхідно зробити, щоб виключити запізнення співробітників на роботу?» Заступник: «У мене є деякі міркування, але я думаю, що вони вам не сподобаються». *Запропонуйте для продовження діалогу прийоми активного слухання.* 2. *Розробіть запитання для обговорення соціальних дилем з різними віковими групами (молоді співробітники фірми; співробітники організації, чиї діти досягли підліткового віку) з використанням прийомів активного слухання на основі аналізу психологічної сутності соціальних дилем*, зокрема: про взаємозв'язок між установкою та вибором форми поведінки особистості у контрольованих та неконтрольованих умовах (вживання легких алкогольних напоїв підлітками; використання електронних цигарок; послуговування ненормативною лексикою; намагання скористатись громадським транспортом безоплатно).	10

1	2	3
Аналізувати: -особливості перцептивних проявів у спілкуванні; -психологічні умови формування першого враження про людину; сутність візуальної психодіагностики. **Виокремлювати:** - ознаки «ефекту ореолу», «ефекту первинності» та «новизни» у спілкуванні; -**попереджувати** прояви фундаментальної помилки каузальної атрибуції у професійній діяльності; -**трактувати** поводження співрозмовника за зовнішніми проявами поведінки.	*3.Розв'язати психологічну задачу*. Одна жінка, що півроку тому вийшла на пенсію, ділиться враженнями: «Я раніше як оглушена була, всієї краси природи не помічала, але ж кожний листочок, кожна квіточка життю радіє. Як добре, що я тепер стала це помічати». *Якого структурного компоненту спілкування стосується даний опис*? *Охарактеризуйте динаміку мотивів спілкування жінки з посиланням на психологічний контекст «Вікна Джогарі».* 4. Пояснити з використанням прикладів термін «публічний ефект контакту». 5.Пройти тест на діагностику домінуючої перцептивної модальності за С. Єфімцевим.	
	Практичне заняття 4. План 1.Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. 2.Вертикальна і горизонтальна структура комунікації. 3.Прийоми активного слухання, їх характеристика та практична значущість. 4. Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми; наукові теорії інтеракції.	2
	Практичне заняття 5. План 1. Види інтерактивних контактів: просторові контакти, контакт зацікавленості, контакт обміну. 2. Значення трансактного аналізу Е.Берна для розуміння рольових очікувань у взаємодії. 3. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції. 4. Способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції.	2
Розрізняти: - види, форми комунікативних та параметри психологічних бар'єрів; причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та їх різновиди; психологічну природу актуалізаторських стратегій спілкування. **Встановлювати:** - причини маніпулятивних стратегій у спілкуванні та виокремлювати їх	**Тема 4. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації.** **Лекція 4.** План 1.Поняття утрудненого спілкування та різні види бар'єрів як психологічних перешкод процесу передачі та отримання інформації. 2.Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні, характеристика різновидів маніпулятивних стратегій і тактик. 3.Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги. 4.Правила формування та прийому зворотного зв'язку. **Рекомендовані джерела:** Основні: 6,11, 19, 20. Додаткові: 4, 7,8. Інтернет-ресурси: 1,2,3,10,11,12.	2

1	2	3
види; **використовувати** варіанти виходу із ситуацій утрудненого спілкування; **попереджувати** прояви деформованого спілкування.	**Самостійна робота здобувачів:** 1.*Розв'язати психологічну задачу*. Уявіть, що одна з ваших подруг збирається купити пральну машину. Розкажіть, як хитрий продавець може намагатися скористатись прийомами «не в двері, так у вікно», «нога в дверях», «подача низького м'яча». Сформулюйте поради, які допоможуть розпізнати маніпуляцію і супротивитись їй. 2.Опишіть відомі вам бар'єри, що встановлюються людьми на шляху небажаної інформації в процесі впливу на них через різні повідомлення. 3. *Сформулюйте зауваження в якості куратора вашої групи одному зі студентів, використовуючи одну із технік критичного зауваження*: - «Недобре зробили. Наступного разу порадьтесь, якщо не знаєте, як виконати завдання», «Робота виконана недобре. Що конкретно ви збираєтесь змінити для її покращення?», «Роботу вам доведеться переробити», «Як, невже ви ще не зробили тієї роботи?». Змоделюйте психологічні наслідки висловлених зауважень. *Запропонуйте власний варіант критичного зауваження*. 4.Обгрунтувати умови реалізації «вміння слухати» у межах професійної діяльності.	5
	Практичне заняття 6. 1.Поняття та причини утрудненого спілкування. 2.Види та форми бар'єрів спілкування. 3.Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні. Характеристика різновидів маніпулятивних стратегій і тактик. 4.Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги.	2
Усвідомлювати: - сутність конфлікту на основі пояснення різними науковими школами; відмінності функцій конфлікту; характеристику типів конфліктних особистостей. **Бути здатними:** - виокремлювати функції конфлікту; **з'ясовувати** об**'**єктивні та суб**'**єктивні передумови виникнення конфліктних протистоянь.	**Тема 5. Психологічна природа, структура та динаміка перебігу конфлікту.** **Лекція 5.** План 1.Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. 2.Конфлікт як стан відкритого протистояння; дисгармонії стосунків; зіткнення протилежностей; внутрішнє психологічне суперечливе напруження. 3. Предмет і умови конфлікту; можливі дії учасників; симптоми уникання та ескалації конфліктів. 4.Динаміка конфлікту:причини та привід до конфлікту; образ конфлікту. Завершальна стадія конфлікту: психологічні наслідки постконфліктного синдрому. **Рекомендовані джерела:** Основні: 13,15,16,17,18. Додаткові: 6,10. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4,12**.**	2

1	2	3
Усвідомлювати: -основні структурні елементи конфлікту; закономірності перебігу конфліктних зіткнень. **Виокремлювати**: - динамічні параметри конфлікту; **виявляти** у соціальній практиці симптоми уникання та ескалації конфлікту	**Самостійна робота здобувачів:** 1.Як змінювались уявлення людей про конфлікт впродовж розвитку цивілізації? Обгрунтуйте власне ставлення до конфлікту. 2**.** *Визначте місце комплексу неповноцінності в структурі причин конфлікту*. Цим терміном було названо емоційно забарвлені переконання і життєві принципи, які проявляються в імпульсах, у поступках і ускладнюють життя та обмежують можливості розвитку особистості, а також заважають відчувати радість життя. Комплекс неповноцінності примушує людину сприймати себе нижче інших; може стати причиною відмови від будь – якої конкурентної боротьби: екзаменів, професійного конкурсу, знайомства із представником протилежної статі…», «Не буду навіть пробувати, все рівно нічого не вийде», - переконують себе жертви цього комплексу. *Запропонуйте початок діалогу з таким співрозмовником, використовуючи прийоми активного слухання.* 3. *Розв'язати психологічну задачу*. Проведіть аналіз міжособистісної взаємодії й оцініть міру конфліктності у такій ситуації: підприємець звертається до податкового інспектора: «На якій підставі ви наклали штраф?». Інспектор: «Давайте розберемося». І, використовуючи документи, роз'яснює причину штрафу. 4.*Визначте причини можливих конфліктних протистоянь на основі аналізу ситуації:* «Соціальним службам і їх фахівцям часто доводиться мати справу з особами, формування соціальних ролей яких відбувається під впливом соціальних очікувань та ефекту стигматизації. Стигма – дискредитація індивіда через приписування йому соціально негативних рис, характеристик, які сприймаються в певному середовищі як принизливі, спричиняють негативні суб'єктивні переживання. Стигми можуть бути пов'язані із фізичними деформаціями людського тіла, тюремним ув'язненням, гомосексуальністю, безробіттям, спробами суїциду, радикальною політичною поведінкою, расою, національністю». *Обгрунтуйте способи попередження можливих конфліктних зіткнень.* 5. *Виконати проективний* малюнок на тему «Конфлікт».	10
	Практичне заняття 7. План 1.Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. 2.Характеристика функцій конфлікту: конструктивна (творча), деструктивна (руйнівна).	2

1	2	3
	3.Об'єктивні та суб'єктивні чинники виникнення конфліктів в особистій та професійній сфері. 4. Типи конфліктних особистостей, їх психологічний портрет.	
	Практичне заняття 8. План 1.Предмет і умови конфлікту; можливі дії учасників; симптоми уникання та ескалації конфліктів. 2.Психологічне обгрунтування механізмів виникнення конфліктів у бізнес - середовищі. 3.Динаміка конфлікту:причини та привід до конфлікту; образ конфлікту. 4. Завершальна стадія конфлікту: психологічні наслідки постконфліктного синдрому.	2
Осмислювати: - психологічне обгрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів; різні критерії виокремлення типів конфліктів; параметри конфліктологічної компетентності працівників. **Розрізняти**: - різні типи конфліктів та **характеризувати** їх можливі наслідки у соціальній практиці та особистій життєдіяльності.	**Тема 6. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів.** **Лекція 6** План Психологічне обгрунтування класифікації конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. 2.Конфлікти на основі типів суперечностей. Сутність конфліктів залежно від сфер життєдіяльності людей. 3.Конфлікти за часовим критерієм та мірою втягнутості людей. 4.Конфлікти з погляду мотиву та етапу перебігу. Функціонально обумовлені конфлікти: причини і наслідки. **Рекомендовані джерела:** Основні: 13,15,16,17,18. Додаткові: 6,10. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4,12**.**	2
	Самостійна робота здобувачів: 1.*Як можна досліджувати конфлікт у природніх та лабораторних умовах*? Обґрунтуйте Ваші твердження з посиланням на наукові джерела. 2.Виконати тест «Чи вмієте ви слухати? (методика М. Снайдера)». 3. *Визначити* предмет, умови конфлікту і можливі дії учасників на основі описаної форма керування підлеглими: «Керівник говорить своїм підлеглим: усі розрахунки необхідно зробити до 12 травня, якщо ми не встигнемо, то пропустимо важливе замовлення, а це означає позбавлення премії". Для якого типу співробітників такий прийом буде ефективним, а для якого типу – ні. Свою позицію обґрунтуйте. *Чи гарантує така форма керування підлеглими в організації уникання конфліктів?* *4.Розв'яжіть задачу*: Абрахам Маслоу для ілюстрації мотиваційного конфлікту наводить приклад ситуації «буриданового віслюка», який знаходився між двома рівними копицями сіна і помер з голоду. *Наведіть*	5

1	2	3
	приклади, які б підтверджували достовірність тверджень А. Маслоу щодо причин, динаміки мотиваційного конфлікту, беручи до уваги сучасні соціально – економічні тенденції. 5. *Визначте ймовірні причинм конфлікту на основі аналізу такої ситуації*: Приватна фірма займається наданням туристичних послуг. Фірма існує 5 років, взаємовідносини співробітників досить дружні. Зовсім недавно в організацію було прийнято нового співробітника Сергія С., молодого, енергійного, він добре справлявся зі своїми обов'язками менеджера по роботі з клієнтами на попередньому місці. Колектив зустрів нового працівника насторожено. Сергій досить важко входив у колектив: йому не подобались окремі колеги. З властивою йому енергією та ентузіазмом він вирішив перебудувати ці відносини. Діяв доволі напористо: оцінював роботу колег та їх особисті якості навіть у формі агресивних висловлювань.	
	Практичне заняття 9. План 1. Психологічне обгрунтування класифікації конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. 2.Конфлікти на основі типів суперечностей. Сутність конфліктів залежно від сфер життєдіяльності людей. 3.Конфлікти за часовим критерієм та мірою втягнутості людей. 4.Конфлікти з погляду мотиву та етапу перебігу. Функціонально обумовлені конфлікти: причини і наслідки.	2
Аналізувати: -психологічну сутність особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів, причини їх виникнення та динаміку протікання. **Використовувати:** - моделі розвитку конфліктної ситуації у професійній діяльності; розрізняти причини міжгрупових конфліктів.	**Тема 7. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів.** **Лекція 7.** План 1.Причини особистісних конфліктів та їх динаміка. 2. Внутрішньогрупові конфлікти: обґрунтування причин з позиції різних наукових шкіл. 3.Специфіка конфліктів в організаціях. 4.Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у професійній сфері. **Рекомендовані джерела:** Основні:15,16,17,18. Додаткові: 3,6,10. Інтернет-ресурси: 2,3,4,10,12.	2
	Самостійна робота здобувачів: 1. *Визначте причини і тип конфлікту:* **«**На одному із підприємств існував конфлікт між виробничим підрозділом і відділом реалізації. Виробничий підрозділ висунув відділу реалізації претензії щодо нездатності швидко реалізовувати вироблену продукцію. Була	10

1	2	3
	зворотня претензія: ваша продукція неякісна, споживачі її не хочуть купляти. При глибокому аналізі з'ясувалося, що виробничий відділ випускає малосерійну, дорогу продукцію, її реалізація повинна здійснюватись у спеціалізованих магазинах і вимагає спеціальної упаковки. Співробітники відділу реалізації були завантажені продажем крупної серійної, недорогої продукції. *Опишіть можливі варіанти розв'язання конфлікту.* 2.*Визначте тип конфлікту у такій ситуації*: керівник підприємства прийняв на роботу непідготовленого працівника не узгодивши попередньо кандидатуру зі своїм заступником, до якого безпосередньо було прийнято нового працівника. Досить швидко стало ясно, що нова людина не може виконувати роботу, яку доручили. Заступник подає керівникові доповідну записку про такий хід справ. Керівник тут же рве дану записку. *Змоделюйте подальший розвиток подій з психологічним обґрунтуванням.* 3. *Прокоментуйте погляди Альфреда Адлера (1870-1937) на причини внутрішньо особистісних конфліктів*: «Процес компенсації неповноцінності є творчою силою, яка здатна привести особу до вищих досягнень, навіть фізичні чи вроджені дефекти можуть бути подолані цією силою. Історія підтвердила такий парадоксальний факт: багато великих музикантів мали дефекти слуху; визначні художники володіли дефектами зору; серед полководців були люди зовсім невеликі на зріст, які в дитинстві були досить кволими; відомий оратор древності Демосфен в юності тихо говорив і заїкався». *Які механізми особистісного розвитку сприятимуть подоланню комплексу неповноцінності?* 4.*Поясніть основні причини і механізми виникнення міжгрупових конфліктів* на основі аналізу експерименту, який провів американський психолог М.Шериф. Він розділив 22 незнайомих між собою хлопців – підлітків (11-12 років) на 2 групи і відправив їх у табір відпочинку, поселивши у різних місцях. Увесь тиждень кожна група нічого не знала про існування іншої. За цей проміжок часу кожна група стала достатньо згуртованою. Тільки тоді експериментатор дозволив їм зустрітися і влаштував турнір з різних видів спорту. Усі призи отримувала команда - переможець. Через деякий час мирний табір відпочинку став місцем бойових дій». *Чи можливе примирення наявного протистояння? Запропонуйте варіанти подальших контактів.* 5.*Проаналізуйте причини міжгрупових конфліктів,*	

1	2	3
	використавши такий приклад. *Ситуація:* «На одному з островів Тихого океану у 1914 році проживала колонія європейців. У ній дружно жили і співробітничали англійці, французи і німці: ходили в гості один до одного, допомагали у разі необхідності по господарству. Пошта туди дуже рідко завозилася, і тільки у середині вересня вони отримали газети, з яких дізналися, що уже півтора місяця між їхніми країнами іде війна. І зразу ж відносини в колонії різко змінилися. Англійці і французи тісніше почали співробітничати, а німці почали з ними ворогувати. Дружні зв'язки, які існували до того, просто розпалися». *Чи можливе повернення до попереднього співробітництва?*	
	Практичне заняття 10. План 1.Причини особистісних конфліктів та динаміка конфліктів особистісної сфери. 2. Функції та елементи міжособистісних конфліктів. 3.Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації. 4. Міжособистісні конфлікти та їх наслідки.	2
	Практичне заняття 11. План 1.Внутрішньогрупові конфлікти: обґрунтування причин з позиції різних наукових шкіл. 2.Специфіка конфліктів в організаціях. 3.Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері. 4. Конфлікти в суспільстві.	2
Виокремлювати: -основні стратегії поведінки у конфлікті: їх переваги та обмеженість. **Бути здатними:** -аналізувати власний досвід використання стратегій поведінки у конфлікті та застосовувати у межах професійної діяльності.	**Тема 8. Стратегії взаємодії у конфлікті** **Лекція 8.** План 1.Обгрунтування стратегії поведінки у конфлікті різними науковими школами. Психологічна обмеженість наступальних стратегій у конфліктних протистояннях. 2.Психологічна природа уникання у конфліктному зіткненні. Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. 3.Можливості застосування компромісу з метою подолання конфлікту. 4.Застосування співробітництва як стратегії розв'язання конфлікту. **Рекомендовані джерела:** Основні:1, 3,7,10,14,15,17. Додаткові: 2,5,6,10. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4,5,8,9.	2
	Самостійна робота здобувачів: 1.*Обгрунтувати вибір стилю поведінки* з урахуванням об'єктивних чинників, власного досвіду та типових форм реагування протилежної сторони.	5

1	2	3
	2.*Виконати тест* К. Томаса на визначення стратегії поведінки у конфлікті. 3. *Розв'язати психологічну задачу*. Проведіть аналіз міжособистісної взаємодії й оцініть міру конфліктності у такій ситуації: начальник відділу в кінці робочого дня звертається до працівника з проханням залишитися після роботи для складання звіту. Співробітник відмовляється, посилаючись на втому і на те, що робочий день закінчився. *Яка стратегія поведінки буде ефективною з позиції співробітника?*	
	Практичне заняття 12. План 1.Конфронтація як стратегія поведінки у конфлікті. 2. Відхід у конфлікті: стратегія поведінки та її доцільність. 3. Можливості використання стратегії уникання у конфлікті. Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. 4. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. Умови застосування стилю співробітництва.	2
Індивідуальне завдання:	Творчий проєкт / участь у наукових заходах	20
ВСЬОГО:		120

ІІІ РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:

Основні:

1. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Підприємництво, господарство і право. 2017. № 3. С.208–212.
2. Бакаленко О. А. Психологія управління: навч. посібник – Харків: ХНУРЕ, 2020. – 120 с.
3. Браніцька Т. Р. Конфліктологічна культура фахівців соціономічних професій: технологія формування: монографія. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2019. 462 с.
4. Tetiana Branitska, Olena Herasimova, Nataliya Logutina, *The role of emotional intelligence In the system of manager's main competencies.* Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування» Одеса: Видавничий дім «Гельветика», Вип.3, 2023. P.36-43/ UDC 005.95-051:005.336.2. DOI https://doi.org/10.32782/2786-5681-2023-3.05
5. Branitska T., Logutina N, Psychodiagnosis and conflict forecasting in management // *Психодіагностика та прогнозування конфліктів в управлінській діяльності. Administrative and socio-economic systems: scientific and practical aspects of sustainable development.* Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021; ISBN 978-83-66567-29-0; pp.480, illus., tabs., bibls.
6. Браніцька, Т., Професійна культура керівника як фактор ефективності управління: XXIV Міжнародна науково-практична конференція «About the problems of practice, science and ways to solve them», 04-07 травня 2021, Мілан, Італія / Т. Браніцька, Н. Кащенко // International Science Group. – 2021. – №14. – С. 106.
7. Браніцька Т., Н. Кащенко, І. Кухар. Культурна дипломатія як спосіб комунікації в інтересах національної безпеки України / Н. Кащенко, Т. Браніцька, І. Кухар. //Електронне наукове видання підготовлене у науковому партнерстві із Всеукраїнською Асамблеєю докторів наук з державного управління «Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління». – Київ-2021. – №4 (16). – С. 167-178. https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4(16)-167-178
8. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності *051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці»* / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 5,5 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 56 с.
9. Браніцька Т. Р. *Ненасильницьке спілкування як інструмент психопрофілактики в умовах COVID-СТРЕСУ*. Інтернет посібник. Психологічна допомога в умовах синдрому COVID-стресу: За науковою редакцією Шпортун О. М. // Інтернет посібник - Вінниця: КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти», 2021. – с. 114.
10. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти/Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., Войцях Т. В. та ін. – Київ: видавництво ФО-П Буря О.Д., 2023 – 188 с.
11. Ґоулман Д. Емоційний інтелект. Деніел Ґоулман; пер.з англ. С.-Л. Гумецької. – Харків: Віват, 2024 р. 512 с.

12. Ґоулман Д. Емоційний інтелект в бізнесі. Деніел Ґоулман; пер.з англ. С.-Л. Гумецької. – Харків: Віват, 2021 р. 528 с.

13. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2017. 304 с.

14. Передало Х.С. Емоційний інтелект та його роль в підприємницькій сфері. Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесій: реалії та виклики, Мукачево, 6-7 квітня 2020р. С. 189-191.

15. Ровенська В.В., Кліндух Г.М., Ракитянська Н.А. (2018). Емоційна компетенція керівників як один з інструментів управління трудовим потенціалом підприємства. Економічний вісник Донбасу. № 1 (51). URL http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/130478/18-Rovenska....

16. Конфліктологія і психологія управління: Навч. посібник / Р.А. Калениченко; А.С.Коханець. –К.: Компринт, 2021. – 167 с.

17. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

18. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с.

19. Штифурак В.Є. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник. / В.Є. Штифурак. – Вінниця: Видавничо – редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017.- 252с.

20. Штифурак В.Є., Штифурак В.С., Бурлака Н.І. Психологія соціального впливу у процесі групової роботи. Монографія, Вінниця, 2023р., 339с.

21. Mayer, J. D. Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry. New York: Oxford University Press. 2020.

Додаткові:

1. Branitska, T., Logutina N., Fundamentals of public administration of the national education system of Ukraine. Public management. 2020. - №4 (24) – September 2020. –20-43 pp.

2. Гриб А. М., Михайлов О. М. Становлення та розвиток інституту примирення на українських землях (IX ст. -1917 р.): монографія. Одеса : Фенікс, 2018. 202 с.

3. Коулман Пітер Т. Результативний конфлікт: незгода - це сила, що працює на вас/ Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інни Софієнко; ред. І. Чиркова - Київ : Наш формат, 2017. - Дод.: с. 289-293. - Бібліогр.: с. 294-304. - Алф. покажч.: с. 305-311. - 311 с.

4. Гебарро Джон Дж. Як управляти своїм босом/ Джон Дж. Гебарро і Джо П. Коттер ; пер. з англ. Лесь Белей- Київ : Книголав, 2017. - 51, [1] с. - (Полиця нон-фікшн), ISBN 978-966-97610-9-5

5. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. Пер. з англ. Д. Каратююва та Л. Лозової. - К.: Дух і літера, 2019. - 256с.

6. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.

7. Самоменеджмент: опорний конспект лекцій / авт. М. І. Волобуєв. – К. : КНТЕУ, 2019. – 70 с.

8. Shportun, O., Branitska, T., Kaplinsky,V., Zharovska,O., Bayurko,N., Siryk, E. Peculiarities of Leadership Manifestation in the Youth Social Group. *Revista Românească pentru Educaţie Multidimensională.* 2020. Volume 12, Issue 1 Sup. 1, pages:304-329 https://doi.org/10.18662/rrem/12.1sup1/237
https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/2587.

9. Штифурак В.Є. Психологічні конструкти особистості соціального працівника. // Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет – конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку» (Вип. 80), м. Переяслав, 21 вересня 2022р, С. 47-51.

10. Яхно Т. Конфліктологія та теорія переговорів / Т. Яхно, І. Куревіна. – Київ.: Центр учбової літератури, 2021.-168с.

Інтернет-ресурси:

1. www.nbuv.gov.ua – Національна бібліотека України.
2. www.library.vn.ua – Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека.
3. www.psylib.kiev.ua – психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психологічної культури.
4. www.psychology.net.ru – науково-популярний інформаційний психологічний портал «Світ психології».http://flogiston.ru – новини сучасної психології.
5. http://sun.vtei.com.ua – система дистанційної навчання «MOODLE» ВТЕІ КНТЕУ.
6. http://www.socio-journal.kpi.kiev.ua/ - Вісник КПІ ім. Ігоря Сікорського. Соціологія. Політологія. Право.
7. http://i-soc.com.ua/journal/content.php – Соціологія: теорія, методи, маркетинг.
8. https://prometheus.org.ua/. Найкращі онлайн-курси України та світу.
9. https://nsuworks.nova.edu/pcs/about.html – Peace and Conflict Studies Journal
10. www.psylib.kiev.ua – психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психологічної культури
11. Проєкт «Як захиститися від фейків і дезінформації» https://mmr.ua/show/v-ukrayini-zapustyly-osvitnij-miniserial-pro-zahyst-vid-fejkiv-ta-dezinformaczii
12. Матеріали з ненасильницького спілкування у контексті психології партнерства: https://www.empatia.pro/category/statti-2/