

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

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

Кафедра права

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВТЕІ КНТЕУ



Н. Л. Замкова

26 06 2020

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ /
COMMUNICATION AND CONFLICTOLOGY PSYCHOLOGY**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«молодший бакалавр» / «junior bachelor»
Галузь знань	12 «Інформаційні технології» / Information Technologies
Спеціальність	126 «Інформаційні системи та технології» / Information Systems and Technologies
Освітня програма	«Інформаційні технології у бізнесі» / Information Technologies in Business

Вінниця 2020

Розробник: Штифурак Віра, доктор педагогічних наук, професор

Гарант освітньої програми «Інформаційні технології у бізнесі»: Яремко Світлана, кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики та інформаційних систем

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри права від 12.05.2020 р. протокол №6, на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 15.06.2020р. протокол № 6.

Рецензенти: Сухоребра Тетяна, кандидат юридичних наук, доцент кафедри права;

Шпортун Оксана, доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти».

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

Підп. до друку 03.07.2020 р. Формат 60х84/16.

Папір офсетний Друкксероксний. Ум. друк. арк. 1,51.

Обл.-вид. арк. 1,14. Тираж 5. Зам. № 386.

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

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Метою вивчення дисципліни «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 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 у сфері професійної практики.

Завдання: забезпечення належної теоретичної бази щодо ефективної комунікації; 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 студент повинен знати: соціально – психологічні особливості спілкування і взаємодії людей; різновиди спілкування, особливості їх проявлення у соціальній сфері; 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; 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; психологічні орієнтації учасників конфлікту; особистісні фактори прояву конфліктних тенденцій; правила взаємодії у конфліктних ситуаціях; етичні вимоги до процесу подолання конфліктів різних типів.

Вказана дисципліна призначена для формування у здобувачів освітнього ступеня «молодший бакалавр» відповідно до освітньої програми «Психологія спілкування та конфліктологія» таких **компетентностей**:

інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми в області інформаційних систем та технологій.

Загальні компетентності:

КЗ 1. Здатність до логічного мислення.

КЗ 2. Здатність накопичувати, обробляти, систематизувати та застосовувати знання у практичних ситуаціях.

КЗ 5. Здатність до навчання та здобуття сучасних знань.

КЗ 6. Здатність здійснювати пошук, оброблення та узагальнення інформації з різних джерел.

КЗ 7. Здатність здійснювати комунікації.

КЗ 8. Здатність проводити дослідження та формулювати висновки.

КЗ 9. Розуміння цінностей громадянського (вільного демократичного) суспільства, реалізації своїх прав і обов'язків як члена суспільства.

КЗ 10. Здатність до усвідомлення моральних, культурних, наукових цінностей на основі розуміння історії та закономірностей розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для відпочинку та ведення здорового способу життя.

Програмні результати навчання з навчальної дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія» полягають:

ПР 10. Розуміти і враховувати соціальні, екологічні, етичні, економічні аспекти, вимоги охорони праці, виробничої санітарії, пожежної безпеки та існуючих державних і закордонних стандартів під час формування технічних завдань та рішень.

Міждисциплінарні зв'язки: Дана дисципліна є базовою.

Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	За шкалою	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, 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 обґрунтуванням, 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 викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Якщо здобувач вищої освіти набрав упродовж семестру 75 балів та (або) більше, оцінка за екзамен йому може бути виставлена за результатом поточної успішності. Максимальна сума балів з навчальної дисципліни, яку отримує здобувач упродовж семестру дорівнює 100 балам.

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Теми	Кількість годин				Форми контролю
	всього	З них			
		лекції	практ.	СРС	
Тема 1. Поняття спілкування та його види.	12	2	2	8	УО, ІЗ, Р, СУН
Тема 2. Структура процесу спілкування.	12	2	2	8	ПО, ІЗ,СУН
Тема 3. Основні механізми спілкування.	12	2	2	8	УО, ПО, Т, СУН
Тема 4. Комунікативна сфера спілкування	12	2	2	8	УО, КТ,СУН
Тема 5. Інтерактивний вимір спілкування.	12	2	2	8	ПО, Т, ІЗ, СУН
Тема 6. Перцептивна сторона спілкування.	12	2	2	8	УО, ПО, СУН
Тема 7. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації.	12	2	2	8	УО, Р,СУН
Тема 8. Психологічна природа конфліктів.	12	2	2	8	ПО, СУН
Тема 9. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів.	12	2	2	8	УО, ІЗ, КТ, СУН
Тема 10. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів.	12	2	2	8	УО, ПО, СУН
Тема 11. Стратегії взаємодії у конфлікті.	15	2	2	11	УО, ПО, ІЗ, СУН
Тема 12. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь.	15	2	2	11	УО, Р, ІЗ, СУН
Тема 13. Психологічні орієнтації учасників конфлікту.	15	2	2	11	УО, СУН
Тема 14. Регулятори конфліктної взаємодії.	15	2	2	11	УО, ПО, СУН
Всього	180/6	28	28	124	
Підсумковий контроль знань	екзамен				

Умовні позначення:

УО – усне опитування;

ПО – письмове опитування; Т

– тестування;

Р – реферат;

ІЗ – індивідуальне завдання;

СУН – система правління навчання

MOODLE;

КТ – комп’ютерне тестування;

ОРСЗ – оцінка розв’язання ситуаційної задачі.

II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст початкової дисципліни (теми програми)

Тема 1. Поняття спілкування та його види

Визначення поняття спілкування. Різні наукові підходи до пояснення функцій спілкування як зовнішнього прояву властивостей спілкування. Інформаційно–комунікативна, регуляційно–комунікативна, афективно–комунікативна функції (за Б. Ломовим). Інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна, амотивна, впливова функції спілкування та особливості їх проявлення. Значення експресивної, пізнавальної, регулятивної та функції соціального контролю у професійній діяльності. Причини виокремлення різних видів спілкування у психології. Переваги та недоліки примітивізованого та стандартизованого спілкування. Ігрове спілкування та умови доречності його використання. Передумови інтимно-духовного спілкування. Характеристика короткотривалого та довготривалого спілкування; завершеного та незавершеного; міжособистісного, особистісно – групового та міжгрупового; безпосереднього та опосередкованого, їх особливості. Специфіка ділового спілкування, його стратегія і тактика. Форми ділового спілкування та їх відмінності: ділові бесіди, ділові переговори, ділові наради, публічні виступи. Характеристика методів ділового спілкування. Етапи ділової бесіди. Значення етикету у діловому спілкуванні.

Тема 2. Структура процесу спілкування

Спілкування як особливий вид людської діяльності; як порядок стійких зв'язків між елементами спілкування; як єдність відносно автономних компонентів: мотив, зміст, засоби, результат. Мотиви спілкування та їх характеристика. Зміст спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. Психологічне обґрунтування засобів спілкування. Характеристика рівнів спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. Логічна основа моделювання структури спілкування: передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного суб'єктами спілкування, обмін результатами діяльності. Афіліація як потреба у спілкуванні. Поняття «позиція», «статус», «соціальна роль» у професійному спілкуванні.

Тема 3. Основні механізми спілкування

Механізми спілкування як способи стимулювання психічної активності суб'єктів взаємодії. Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізмів спілкування. Психологічні вимоги до використання навіювання як механізму спілкування. Переконавання та можливості його використання у соціальній сфері. Можливості використання санкціонування. Приклад, як механізм спілкування, та можливості використання у соціальній практиці. Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. Фасцинація як умова підвищення ефективності впливу за допомогою супутніх фонових факторів.

Тема 4. Комунікативна сфера спілкування

Комунікація як передача інформації від однієї системи до іншої через посередництво спеціальних засобів. Психологічна обумовленість змісту і форми комунікації. Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. Міжособистісна комунікація: комунікатор, реципієнт, зворотній зв'язок. Правила оформлення і прийому зворотного зв'язку. Взаємообумовленість вербальної і невербальної комунікації. Правила і техніки спілкування. Прийоми активного слухання, їх характеристика. Асертивність як професійна якість. Психологічне трактування міри відкритості учасників комунікації з посиланням на графічне зображення «вікна Джогарі». Комунікативна компетентність та її психологічні параметри.

Тема 5. Інтерактивний вимір спілкування

Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми. Характеристика просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів обміну. Взаємодія як організація діяльності з різними категоріями суб'єктів соціальної сфери. Механізми соціальної взаємодії: потреби, мотиви і власне дія. Кооперативна та конкурентна взаємодія. Особливості спільно – індивідуальної, спільно – послідовної та спільно–взаємодіючої діяльності у соціальній сфері. Значення трансактного аналізу Е. Берна для розуміння причин утрудненого спілкування: трансакція, трансактний стимул, трансактна реакція. Характеристика позиції Батька, Дорослого, Дитини у вимірі трансактного аналізу: причини, умови перебігу, наслідки.

Тема 6. Перцептивна сторона спілкування

Перцепція у спілкуванні як процес розуміння і пізнання іншого і самого себе. Структура перцептивного процесу: суб'єкт сприймання, об'єкт сприймання, власне процес сприймання, результат (образ) сприйнятого. Формування першого враження про людину і його дослідження у межах соціальної перцепції. Візуальна діагностика як система практичних знань і технік пізнання людей за їх зовнішніми ознаками. 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.

Тема 7. 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. Роль сімейного виховання у популяризації та

закріпленні різних стратегій спілкування.

Тема 8. Психологічна природа конфліктів

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; типи 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 9. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів

Психологічне обґрунтування 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.

Поняття про складні (розбалансованість внутрішньої системи життєдіяльності), критичні (ситуації неможливого) та кризові життєві ситуації (неможливість досягнення цілі). Типи «життєвого світу людини»: «інфантильний життєвий світ», «реалістичний світ», «ціннісний життєвий світ», «творчий життєвий світ» та їх вплив на суб'єктивне сприймання ситуації як конфліктної.

Тема 10. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів

Причини особистісних конфліктів. Динаміка протікання конфліктів особистісної сфери. Вирішення соціальних дилем у межах особистісних конфліктів. Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. Міжособистісні конфлікти та їх наслідки. Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації. Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. Стереотипи сімейного виховання і їх можливий вплив на конфліктні протистояння. Психологічне пояснення природи сімейних конфліктів. Конфлікти батьків і дітей на різних вікових етапах становлення. Класифікація конфліктів на ґрунті незадоволення потреб подружжя: у цінностях; фінансові розбіжності; відсутність взаємопідтримки та допомоги; в організації дозвілля, відпочинку; наявність форм у залежненої поведінки.

Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері.

Спільне у конфліктах різних видів.

Тема 11. Стратегії взаємодії у конфлікті

Обґрунтування 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, психологічні передумови та можливі наслідки. Форми вираження емоцій та їх вплив на вибір тактик поведінки у конфлікті.

Тема 12. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь

Поняття тактик взаємодії у конфлікті. Тактики «зваблювання» (лестоці, догоджання з наміром уникнути відкритого протистояння); «єдність поглядів» (створення ілюзорних уявлень про схожість позицій); «надання послуг» (нещира пропозиція сприяння у розв'язанні інших проблем) та їх можливі наслідки для суб'єктів конфлікту. «Скуйовджування пір'я» (прихований намір збити з пантелику, збентежити і тим самим зменшити силу опору опонента). Симптоми прихованих докорів як вияв недовіри до опонентів. Ущербність застосування погроз як тактики протистояння у конфлікті. Переваги тактики позиційних зобов'язань. Критерії вибору ефективних тактик взаємодії у конфлікті.

Тема 13. Психологічні орієнтації учасників конфлікту

Характеристика психологічної установки та її роль у процесі пошуку стратегії подолання конфлікту. Когнітивна орієнтація: її природа та особливості проявлення у конфлікті. Типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті. Роль моральних орієнтацій у вирішенні конфліктних протистоянь як взаємних зобов'язань і прав. Характеристика факторів конфліктної ситуації: загальний контекст конфліктної ситуації; наявність факторів, які ускладнюють, або ж пом'якшують гостроту протистояння сторін; позиція та поведінка партнера ситуації. Контексти розвитку конфлікту: конкурентний або ж кооперативний. Ситуаційний контекст конфліктної взаємодії: некаральна стратегія; стратегія «підстав іншу щоку»; стримульовальна стратегія. Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії. Закон соціальних відносин М. Дойча: характерні соціальні процеси викликають ідентичний тип соціальних відносин. Практика превентивного регулювання напруженої соціальної взаємодії.

Тема 14. Регулятори конфліктної взаємодії

Соціально – перцептивні регулятори конфліктної поведінки. Предметний та емоційний виміри конфліктних дій. Форми емоційного реагування у конфлікті.

Аспекти нормативності у конфліктних зіткненнях: можливість обґрунтувати власну поведінку; стандарти поведінки у конфлікті; суспільно – історичний, культурний та етичний аспект конфліктної взаємодії. Апелювання до понять справедливості – несправедливості у період розгортання конфлікту. Несправедливість, яка пов'язана із: розподілом благ; порушенням соціальних ролей; стилем і часом розподілу повноважень; цінностями (матеріальними, духовними); процедурами вимірювання причин конфлікту; правилами прийняття рішень. Культурні норми поведінки суб'єктів конфлікту. Етичні застереження у конфліктних протистояннях. Вплив попередніх стосунків на стратегію поведінки у конфлікті. Міжнародна та вітчизняна практика профілактики та попередження конфліктів. Об'єктивні, об'єктивно – суб'єктивні та соціально – психологічні умови запобігання та профілактики конфліктів; врахування типу темпераменту, характеру та акцентуацій характеру у процесі керування конфліктами. Врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони: умиротворення, примирення; арбітраж.

Структура навчальної дисципліни

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача, год.
1	2	3
Знати: - сутність поняття «спілкування» як особливого виду діяльності, як поліфункціонального феномену та особливості спілкування і взаємодії; - критерії виокремлення різних видів спілкування, їх відмінності; параметральні характеристики кожного виду спілкування. Вміти: –розрізняти функції спілкування у межах професійної діяльності; визначати різні види спілкування; мінімізувати деструктивні прояви примітивізованого спілкування	Тема 1. Поняття спілкування та його види Лекція 1. План. 1. Предмет психології спілкування та його завдання. 2. Різні наукові підходи до пояснення функцій спілкування. 3. Види спілкування, їх характеристика. 4. Стратегія і тактика ділового спілкування. Література: Основна: 6, 13, 14, 17. Додаткова: 1, 2, 4, 7. Інтернет-ресурси: 1, 6, 8.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1.Письмова відповідь на питання: «За яких умов обмін інформацією набирає характеру спілкування?». 2.Порушення яких функцій може призвести до професійної деформації.	8
	Практичне заняття 1. План. 1. Визначення поняття спілкування. 2.Психологічне обґрунтування функцій спілкування. 3.Причини виокремлення різних видів спілкування та їх характеристика. 4.Особливості ділового спілкування. 5.Вимоги етикету до реалізації різних видів спілкування.	2

1	2	3
Знати: - основні етапи процесу спілкування; характерні відмінності мотивів та моделей спілкування; фактори впливу на зміст спілкування. Вміти: -обґрунтовувати доцільність засобів спілкування; раціонально відбирати зміст спілкування у межах професійної діяльності; розрізняти суб'єктивно – вчинкові параметри впливу у спілкуванні.	Тема 2. Структура процесу спілкування Лекція 2. План. 1. Спілкування як особливий вид людської діяльності. 2. Мотиви спілкування та їх характеристика. 3. Зміст спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. 4. Психологічне обґрунтування засобів спілкування. 5. Фактори впливу на результативність спілкування. Література: Основна: 9, 13, 15, 17. Додаткова: 1, 2, 4, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 12.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Підготувати міні-опис на тему: «Значення інтимно-духовного спілкування у житті сучасної людини». 2. Пройти «Тест для визначення потреби у спілкуванні» (Ю.М. Орлова, В.І. Шкуркіна).	8
	Практичне заняття 2. План. 1. Характеристика поняття «структура спілкування» у психології. 2. Критерії відбору змісту спілкування для різних його видів. 3. Психологічні особливості використання вербальних та невербальних засобів спілкування. 4. Дотримання дистанції у спілкування (інтимна, особистісна, соціальна, публічна) як умова його ефективності. 5. Національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування.	2

1	2	3
Знати: -психологічний зміст механізмів спілкування; сутність системної моделі механізмів впливу і критерії (зовнішні, внутрішні) ефективності. Вміти: - розпізнавати механізми спілкування; аналізувати приклади їх можливого деструктивного впливу у процесі професійної діяльності.	Тема 3. Основні механізми спілкування Лекція 3. План. 1. Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізмів спілкування. 2. Психологічна природа навіювання у спілкуванні. 3. Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. 4. Переконавання та можливості його використання у професійній сфері. Література: Основна: 13, 14, 20, 22. Додаткова: 1, 2, 4, 7. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Підібрати приклади для дискусійного обговорення питання «Медіа – канали ділового спілкування та можливості їх використання у професійній діяльності». 2. Міні– твір «Прийоми психічного зараження у процесі спілкування: як їм можна протистояти».	8
	Практичне заняття 3. План. 1. Значення копіювання, як механізмів спілкування. 2. Практика використання ідентифікації та наслідування у спілкуванні. 3. Психологічна природа навіювання. Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. 4. Переконавання та можливості його використання у професійній сфері.	2

1	2	3
Знати: - моделі комунікації, їх призначення; особливості правил взаємодії у соціальній сфері; сутність комунікативної компетентності. Вміти: -розрізняти структуру комунікації; використовувати прийоми активного слухання у професійних ситуаціях.	Тема 4. Комунікативна сфера спілкування Лекція 4. План. 1. Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. 1. Вертикальна і горизонтальна структура комунікації. 2. Правила і техніки взаємодії у соціальній сфері. 3. Прийоми активного слухання, їх характеристика та практична значущість. 4. Асертивність як професійна якість і вияв комунікативної компетентності. Література: Основна: 3, 13, 14. Додаткова: 1, 3, 4, 5. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 8.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Аналіз прикладів професійної діяльності з використанням прийомів активного слухання. 2. Візуальна презентація за вибором: «Поняття «тактовність» та психологічні умови дотримання тактовності в соціальній сфері»; «Місце толерантності у комунікативній компетентності фахівців».	8
	Практичне заняття 4. План. 1. Характеристика міжособистісної комунікації: комунікатири, зміст, засоби комунікації, аудиторія, ефект впливу. 2. Особливості моделей комунікації. 3. Доцільність і переваги використання прийомів активного слухання. 4. Перевірка міри відкритості учасників комунікації з використанням «Вікна Джогарі». 5. Правила етикету спілкування: усне, писемне, електронне спілкування.	2

1	2	3
Знати: -психологічну сутність інтеракції; теоретичне обґрунтування просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів обміну; відмінності різних категорій суб'єктів соціальної сфери. Вміти: -розрізняти спільно – індивідуальну, спільно – послідовну, спільно – взаємодіючу діяльність (за Л.Уманським); визначати причини, відмінності та наслідки проявів позиції Батька, Дорослого і Дитини за умовами трансактного аналізу Е. Берна.	Тема 5. Інтерактивний вимір спілкування Лекція 5. План. 1. Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми: конкурентна і кооперативна. 2. Механізми соціальної взаємодії: потреби, мотиви і власне дія. 3. Взаємодія як організація діяльності з різними категоріями суб'єктів соціальної сфери. 4. Парадокси сприймання людини людиною. 5. Поняття санкціонування, його види та можливості маніпулятивного впливу. 6. Значення трансактного аналізу Е.Берна для розуміння рольових очікувань у взаємодії. Література: Основна: 5, 8, 13, 14. Додаткова: 1, 5, 7, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 7.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1.Підібрати приклади із наукової літератури, що ілюструють реалізацію позиції Батька, Дорослого і Дитини за умовами трансактного аналізу Е.Берна. 2.Пояснити з використанням прикладів термін «публічний ефект контакту».	8
	Практичне заняття 5. План. 1. Маніпулювання як негативний інформаційно – психологічний вплив на особистість. 2. Соціально – психологічні механізми впливу на дії інших: інформування, повідомлення, механізм мобілізування, вимагання, зобов'язування, примус. 3. Психологічне пояснення парадоксів сприймання людини людиною. 4. Психологічні типи співбесідників, врахування їх особливостей у спілкуванні.	2

1	2	3
Знати: - особливості перцептивних проявів у спілкуванні; - психологічні умови формування першого враження про людину; сутність візуальної психодіагностики Вміти: - розрізняти «ефект ореолу», «ефект первинності» та «новизни» у спілкуванні; - попереджувати прояви фундаментальної помилки каузальної атрибуції у професійній діяльності; - трактувати поведінку співрозмовника за зовнішніми проявами поведінки.	Тема 6. Перцептивна сторона спілкування Лекція 6. План. 1. Теоретичне обґрунтування перцепції як наукової категорії. 2. Об'єкти та суб'єкти соціальної перцепції. 3. Формування першого враження про людину і його дослідження у межах соціальної перцепції. 4. Ефект новизни та первинності інформації у різних видах спілкування. 5. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції. 6. . Способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції. Література: Основна: 14, 15, 17, 20. Додаткова: 1, 2, 4, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 5.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Міні твір на тему: «Мое сприймання і розуміння помилки каузальної атрибуції». 2. Доведіть, що рівень культури суб'єкта впливає на його перцептивні здібності. 3. Виконати тест з метою діагностики домінуючої перцептивної модальності за С. Єфімцевим.	8
	Практичне заняття 6. План. 1. Чинники надійності комунікатора, що визначає довіру до повідомлень. 2. Правила формування та прийому зворотного зв'язку. 3. Вплив емоційного стану суб'єкта на розпізнання емоцій іншого. 4. Рекомендації щодо ефективного спілкування.	2

1	2	3
Знати: -види, форми комунікативних та параметри психологічних бар'єрів; - причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та їх різновиди; - психологічну природу актуалізаторських стратегій спілкування.	Тема 7. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації Лекція 7. 1. Поняття та причини утрудненого спілкування. 2. Види бар'єрів спілкування: логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний. 3. Форми комунікативних бар'єрів: уникання, авторитет, нерозуміння. 4. Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та їх різновиди. 5. Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги. Література: Основна: 10, 13, 14, 18. Додаткова: 2, 6, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 5.	2
Вміти: -встановлювати причини маніпулятивних стратегій у спілкуванні та виокремлювати їх види; - використовувати варіанти виходу із ситуацій утрудненого спілкування; - попереджувати прояви деформованого спілкування.	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Деформація спілкування як порушення комунікативних зв'язків. Параметри психологічних бар'єрів (аналіз прикладів професійної діяльності). 2. Обґрунтувати умови реалізації «вміння слухати» у професійній діяльності.	8
	Практичне заняття 7. План. 1. Поняття утрудненого спілкування як невідповідність обраної моделі спілкування цілям співрозмовника. 2. Комунікативні бар'єри як психологічні перешкоди процесу передачі та отримання інформації. 3. Макробар'єри та їх різновиди. Психологічна сутність мікробар'єрів спілкування. 4. Основні параметри психологічних бар'єрів між суб'єктами спілкування. 5. Актуалізаторська модель взаємодії та її особливості.	2

1	2	3
Знати: -основні структурні елементи конфлікту; - закономірності перебігу конфліктних зіткнень. Вміти: -виокремлювати динамічні параметри конфлікту; - виявляти у соціальній практиці симптоми уникання та ескалації конфлікту.	Тема 8. Психологічна природа конфліктів Лекція 8. План. 1. Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами. 2. Характеристика функцій конфлікту. 3. Структурні елементи конфлікту. 4. Динаміка конфлікту та його основні етапи. 5. Симптоми уникання та ескалації конфліктів. Література: Основна: 2, 4, 11. Додаткова: 1, 2, 7. Інтернет-ресурси: 2, 3, 4.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Як змінювались уявлення людей про конфлікт впродовж розвитку цивілізації? 2. Обґрунтуйте власне ставлення до конфлікту.	8
	Практичне заняття 8. План. 1. Термін «конфлікт» та його змістове наповнення з позиції різних наукових шкіл. 2. Структура та функції конфлікту. 3. Об'єктивні та суб'єктивні чинники виникнення конфлікту. 4. Динаміка конфлікту як раптова чи поступова зміна стосунків учасників конфліктних дій. Причини та привід до конфлікту. 5. Інцидент як провокування загострення ситуації. 6. Завершальна стадія конфлікту та післяконфліктний період.	2

1	2	3
Знати: – психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів; – різні критерії виокремлення типів конфліктів; – параметри конфліктологічної компетентності Вміти: -розрізняти різні типи конфліктів та характеризувати їх можливі наслідки.	Тема 9. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів Лекція 9. План. 1. Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. 2. Проблема класифікації конфліктів у зарубіжній та вітчизняній психології. 3. Особливості різних типів конфліктів. 4. Показники конфліктологічної компетентності особистості. Література: Основна: 11, 16, 22. Додаткова: 1, 3, 5, 7, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 8.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Опишіть власний тип «життєвого світу»; вкажіть його переваги та недоліки та визначте вплив на розуміння психологічної природи конфлікту. 2. У чому полягає різниця між причиною, приводом та інцидентом у конфлікті.	8
	Практичне заняття 9. План. 1. Проблема класифікації конфліктів у психології. 2. Конфлікти залежно від сфер життєдіяльності: причини, умови перебігу. 3. Особливості конфліктів за часом перебігу конфліктних дій. 4. Визначення типів конфліктів за мірою гостроти суперечностей. 5. Внутрішні мотиви учасників конфлікту як критерій їх класифікації.	2

1	2	3
Знати: - психологічну сутність особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів, причини їх виникнення та динаміку протікання. Вміти: -використовувати моделі розвитку конфліктної ситуації у професійній діяльності; розрізняти причини міжгрупових конфліктів.	Тема 10. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів Лекція 10. План. 1. Причини та динаміка особистісних конфліктів. 2. Міжособистісні конфлікти та їх наслідки. 3. Характеристика внутрішньогрупових конфліктів. 4. Причини, види та особливості сімейних конфліктів. 5. Міжгрупові конфлікти у соціальній сфері. Література: Основна: 2,4,7, 15, 16. Додаткова: 1, 3, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 4, 9.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Письмове завдання за вибором: «Вирішення соціальних дилем у межах особистісних конфліктів», або «Образ конфлікту», умови його формування та психологічне наповнення». 2. Змодельуйте можливий розвиток міжособистісної конфліктної ситуації.	8
	Практичне заняття 10. План. 1. Психологічна природа особистісних конфліктів. 2. Міжособистісні конфлікти як ситуації суперечностей, розбіжностей, зіткнень між людьми. 3. Характеристика міжгрупових конфліктів з позиції мотиваційного, ситуаційного та когнітивного підходів. 4. Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. 5. Спільне у конфліктах різних видів.	2

1	2	3
Знати: - основні стратегії поведінки у конфлікті: їх переваги та обмеженість Вміти: - аналізувати власний досвід використання стратегій поведінки у конфлікті та застосовувати у межах професійної діяльності.	Тема 11. Стратегії взаємодії у конфлікті Лекція 11. План. 1. Обґрунтування стратегії поведінки у конфлікті різними науковими школами. Психологічна обмеженість наступальних стратегій у конфліктних протистояннях. Психологічна природа уникання у конфліктному зіткненні. 2. Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. Можливості застосування компромісу з метою подолання конфлікту. 3. Застосування співробітництва як стратегії розв'язання конфлікту. Література: Основна: 2, 7, 11, 16, 22. Додаткова: 1, 3, 4. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 4, 9.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Обґрунтувати вибір стилю поведінки з урахуванням об'єктивних чинників, власного досвіду та типових форм реагування протилежної сторони. 2. Виконати тест К. Томаса на визначення стратегії поведінки у конфлікті.	11
	Практичне заняття 11. План. 1. Обґрунтування конфронтаційної стратегії поведінки у конфлікті. 2. Відхід у конфлікті: умови доцільності використання. 3. Можливості стратегії уникання у конфлікті. Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. 4. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. 5. Умови застосування стилю співробітництва.	2

1	2	3
Знати: - основні тактики реагування у конфлікті, їх відмінності від стратегій поведінки у конфліктних протистояннях. Вміти: -розпізнавати симптоми неконструктивних тактик поведінки у конфлікті та реалізовувати ефективні тактики з урахуванням виокремлених критеріїв та рівнів сформованості конфліктологічної компетентності.	Тема 12. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь Лекція 12. План. 1. Поняття тактик взаємодії у конфлікті. Тактики «зваблювання» у конфлікті та їх маніпулятивна сутність. 2. Симптоми прихованих докорів як вияв недовіри до опонентів. 3. Ущербність застосування погроз як тактики протистояння у конфлікті. 4. Переваги тактики позиційних зобов'язань. Критерії вибору ефективних тактик взаємодії у конфлікті. Література: Основна: 2, 4, 12, 16. Додаткова: 1, 3, 6, 9. Інтернет-ресурси: 2, 3, 4, 7.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Довести відмінність між поняттями «стиль» та «тактика» поведінки у конфлікті. 2. Навести приклади застосування ефективних тактик поведінки у конфлікті: виявити їх специфіку та переваги. 3. Обґрунтувати зв'язок між рівнем домагань особистості та конфліктологічною компетентністю.	11
	Практичне заняття 12. План. 1. Ситуаційний контекст взаємодії у конфлікті. 2. Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії: а) некаральна стратегія; б) стратегія «підстав іншу щок»; в) стимулювальна стратегія. 3. Вплив попередніх стосунків на стратегію поведінки у конфлікті. 4. Умови вибору оптимальних тактик подолання конфліктних протистоянь.	2

1	2	3
Знати: психологічну характеристику основних типів темпераменту; типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті; закон соціальних відносин М. Дойча. Вміти: виокремлювати психологічні орієнтири учасників конфліктного зіткнення та діяти превентивно щодо деструктивних тенденцій;	Тема 13. Психологічні орієнтації учасників конфлікту Лекція 13. План. 1. Вплив типу темпераменту на вибір стратегії і тактики поведінки у конфлікті. Характеристика психологічної установки та її роль у процесі пошуку стратегії подолання конфлікту. 2. Когнітивна орієнтація: її природа та особливості проявлення у конфлікті. Мотиваційне різноманіття та неузгодженість якумова виникнення конфлікту. 3. Типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті. Література: Основна: 2, 4, 7. Додаткова: 2, 5, 6, 8. Інтернет-ресурси: 2, 3, 8, 9.	2
виявляти мотиви і цілі, якими можуть керуватися учасники конфліктної взаємодії; володіти навичками превентивного врегулювання напруженої соціальної взаємодії.	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Міні - твір «Роль моральних орієнтацій у вирішенні конфліктних протистоянь як взаємних зобов'язань і прав у сучасних умовах». 2. Визначити власний тип темпераменту за методикою А.Айзенка. Практичне заняття 13. План 1. Контексти розвитку конфлікту: конкурентний або ж кооперативний. Ситуаційний контекст конфліктної взаємодії: некаральна стратегія; стратегія «підстав іншу щок»»; стримульовальна стратегія. 2. Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії. 3. Закон соціальних відносин М. Дойча: характерні соціальні процеси викликають ідентичний тип соціальних відносин. Практика превентивного врегулювання напруженої соціальної взаємодії.	11
		2

1	2	3
Знати: - сутність основних понять керування конфліктами; можливості врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони: медіаторство, умиротворення, примирення, арбітраж. Вміти: - розрізняти тактики переговорного процесу, які може застосовувати медіатор; - використовувати тактики превентивного регулювання соціальної взаємодії з урахуванням правила поведінки у конфліктах.	Тема 14. Регулятори конфліктної взаємодії Лекція 14. План. 1. Становлення практики керування конфліктами. 2. Міжнародний та вітчизняний досвід профілактики та попередження конфліктів. 3. Об'єктивні, об'єктивно – суб'єктивні та соціально – психологічні умови запобігання та профілактики конфліктів. 3. Врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони: медіаторство, умиротворення, примирення; арбітраж. Література: Основна: 7, 11, 12, 21, 22. Додаткова: 2, 3, 6, 7. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 4, 8.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: 1. Особливості застосування медіаторства та примирення в умовах соціальної практики.	11
	Практичне заняття 14. План 1. Об'єктивні та суб'єктивні умови запобігання та профілактики конфліктів. 2. Вплив темпераменту на подолання конфліктів. 3. Акцентуації характеру у конфлікті. 4. Практика врегулювання конфліктів.	2
	Всього	180/6

III РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:

Основні:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб.: Питер, 2006. 528 с.
2. Ващенко І.В. та ін. Загальна конфліктологія: навч. посіб. / Заг. ред. І.В. Ващенко, С.П. Гіренка. - 2-ге вид. - Харків.: Оригінал, 2001. 384 с.
3. Вердербер Р. Communicate! Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. СПб., 2007. 257 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. С. 77-125.
5. Экман П. Психология лжи / Пол Экман. СПб., 2006. 321 с.
6. Коваленко А.Б., Корнєв М.Н. Соціальна психологія: Підручник. К., 2006. 400 с.
7. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко; За заг. ред. М.С. Корольчука. Київ.: Ельга, 2005. 320 с.
8. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб.: Лань, 1999. Гл. 2. 238 с.
9. Куница В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куница, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. СПб., 2001. 342 с.
10. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. М. Academia, 2001. 243 с.
11. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: навч. посібн. Київ.: Професіонал, 2006. 416 с.
12. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: учеб. пособ. Київ.: МАУП, 2000. С. 37-42.
13. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). С.Д., Максименко М.М. Забродський. Київ., 2005. 267 с.
14. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта СПб.: Питер, 2003. С. 119-137.
15. Штифурак В.Є. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник / В.Є. Штифурак. Вінниця: Видавничо – редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.
23. Штифурак В.С. Психологія сімейного виховання: навч. посібник. Видання друге, доповнене Вінниця: ТОВ Фірма «Планер», 2018, 325 с.
24. Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению: учеб.-метод. пособие. 2-е изд., испр. К.: МАУП, 2001. 616 с. Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. СПб.: ЗАО «Издательство «Питер», 1999. 656 с.
25. Ялом И. Лечение от любви и другие психотерапевтические новеллы. М., 1997. 237 с.

Додаткові:

1. Доценко Е.М. Психология манипуляции / Е.М. Доценко. М., 1997. 219 с.
2. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2000. 448 с.
3. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. Минск, 1992. 187 с.
4. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. М., 1986 (и др.). 213 с.

5. Сатир В. Как строить себя и свою семью / В. Сатир. М. : Педагогика, 1992. 283с.
6. Чалдини Р. Психология влияния /Р. Чалдини. СПб: Питер, 1999. 348с.
7. Шейнов В.П. Психология манипулирования. Тайное управление людьми / 10.В.П.Шейнов. Минск, 2010 231с.
- 11.Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор /Эверетт Шостром. Минск, 1992. 158с.

Интернет-ресурси:

1. www.nbuv.gov.ua. Національна бібліотека України іменіВ.І. Вернадського.
2. www.library.vn.ua – Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека ім. К.А. Тімірязєва.
3. www.scholar.ru – пошукова система наукових публікацій.
4. www.sun.vtei.com.ua. – система управління навчання MOODLE.
5. http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekcij_socialnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya/
6. <http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>
7. <http://svyato.su/9-chto-takoe-neverbalnaya-kommunikaciya.html>
8. <http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>
9. http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html
- 10.<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479> 11.<http://psyberia.ru/tests/gesture/>
- 12.http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-0-4