

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою

(пост. п. 6 від «27» 02 2020 р.)

Ректор



А. А. Мазаракі

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО
СПІЛКУВАННЯ**

**CONFLICT AND PSYCHOLOGY OF BUSINESS
COMMUNICATION**

РОБОЧА ПРОГРАМА/ COURSE OUTLINE

освітній ступінь	Доктор філософії	/	PHD
галузь знань	05 «Соціальні та поведінкові науки»	/	05 Social and Behavioral Sciences
спеціальність	053 «Психологія»	/	Psychology

Київ 2020

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автори: В.М. Корольчук, докт. психол. наук, професор, професор
кафедри психології; О. Ф. Ванюшина, кандидат філософ. наук,
доцент, доцент кафедри психології

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри психології
14.02.2020 р., протокол № 13

Рецензенти: О.В. Полунін, д-р психол. наук, професор кафедри психології;
О.В. Зазимко, канд. психол. наук., доцент, ст.н.с. лабораторії
когнітивної психології Інституту психології ім. Г.С.Костюка

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

CONFLICT AND PSYCHOLOGY OF BUSINESS COMMUNICATION РОБОЧА ПРОГРАМА \ COURSE OUTLINE

освітній ступінь	Доктор філософії	/	PHD
галузь знань	05 «Соціальні та поведінкові науки»	/	05 Social and Behavioral Sciences
спеціальність	053 «Психологія»	/	Psychology

**Розділ 1 «Структура дисципліни та розподіл годин за темами
(тематичний план)»**

Назва теми	Кількість годин					Форми контролю
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні (семінарські) заняття / МК	лабораторні заняття	самостійна робота	
1	2	3	4	5	6	7
<i>Тема 1.</i> Спілкування як психологічний чинник розвитку людства	4	2			2	О, ТЗ, Т
<i>Тема 2.</i> Психологічні характеристик и ділового спілкування	8		2		6	О, ТЗ, Т
<i>Тема 3.</i> Комунікативні бар'єри та деструктивне спілкування	6	2			4	О, Е, П, ТЗ, Т
<i>Тема 4.</i> Особливості різних видів ділового спілкування	12	2	2		8	О, П, Т
<i>Тема 5.</i> Конфліктологія та психологія переговорного процесу	6	2			4	П, Е, Т
<i>Тема 6.</i> Психологія дискусії	6				6	О, ТЗ, Е, Т
<i>Тема 7.</i> Керівник як суб'єкт спілкування	10	2	2		6	ТЗ, П, Е, Т
<i>Тема 8.</i> Причини, наслідки та способи управління	12	2	2		8	О, ТЗ, Т

конфліктами в організації						
Тема 9. Передумови, способи попередження та розв'язання	10	2	2		6	О, ТЗ, П, Е, Т
Тема 10. Технологія управління конфліктами	4				4	О, ТЗ, П, Е, Т
Тема 11. Діяльність керівника урегулювання конфліктами в організаціях	12	2	2		8	О, ТЗ, П, Е, Т
	90\3	16	12		62	
Підсумковий контроль – залік						

Скорочення: опитування – О; дискусія – Д; тестування – Т; творче завдання – ТЗ; презентація – П; написання есе – Е.

Розділ 2 «Тематика та зміст лекційних, практичних (семінарських), лабораторних занять, самостійної роботи аспірантів»

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час
Знати теоретичні аспекти процесу спілкування, основні його характеристики, вербальні та невербальні засоби спілкування Вміти адекватно використовувати в своїй майбутній професійній діяльності вербальні засоби спілкування та інтерпретувати інформацію, отриману	Тема 1 Спілкування як психологічний чинник розвитку людства Лекція 1 Спілкування як психологічний феномен 1. Об'єкт, предмет і комунікативні можливості спілкування. Способи, стилі та рівні спілкування. 2. Стратегії і тактики спілкування. 3. Невербальні засоби спілкування. 4. Інтерпретація невербальної комунікації.	2
	Завдання для самостійної роботи 1. Проаналізуйте структуру спілкування.	2

<p>за допомогою невербальних каналів</p>	<p>2. Визначте значення спілкування в структурі міжособистісних взаємин. 3. Опишіть специфічні характеристики основних каналів невербальної комунікації. Список рекомендованих джерел Основний: 1, 3, 4 Додатковий: 9, 15, 19 Інтернет-ресурси: 28, 29, 30</p>	
<p>Знати характерні особливості ділового спілкування: форми, стилі, принципи та моральні норми, на яких ґрунтується ділове спілкування, а також діловий етикет та засоби ділового спілкування</p> <p>Вміти впливати на співбесідника використовуючи для цього тактику аргументації, техніку протистояння та різноманітні види впливу</p>	<p>Тема 2 Психологічні характеристики ділового спілкування</p>	
	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <p>1. Опрацювати теми: Ділове спілкування, характерні особливості. Механізми психологічного впливу в процесі ділового спілкування 2. Створіть таблицю з метою визначення відмінностей повсякденного спілкування від ділового. 3. Обґрунтуйте тактику аргументації. 4. Визначте особливості застосування різних методів в процесі аргументації. Список рекомендованих джерел Основний: 3, 4, 5 Додатковий: 17, 20, 27 Інтернет-ресурси: 30, 31, 32</p>	<p>6</p>
	<p>Семінарське заняття Поняття ділової комунікації</p> <p>1. Базові елементи комунікаційного процесу. 2. Етапи процесу комунікації. 3. Зворотній зв'язок, його ефективність. 4. Шуми та перешкоди, значення в комунікаційному процесі.</p>	<p>2</p>
<p>Знати що таке комунікативний бар'єр,</p>	<p>Тема 3 Комунікативні бар'єри та деструктивне спілкування</p>	

<p>його види та шляхи подолання, а також специфіку різних видів деструктивного спілкування</p> <p>Вміти долати або мінімізувати комунікативні бар'єри і використовувати методи удосконалення комунікації</p>	<p style="text-align: center;">Лекція Дефективне та деструктивне спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття комунікативного бар'єру, його значення. Класифікація видів. 2. Поняття деструктивного спілкування, форми прояву. 3. Корисливі форми спілкування. 4. Агресивні форми спілкування. 5. Конфліктні форми спілкування. <p>Поняття конфліктогену.</p>	2
	<p style="text-align: center;"><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготуйтеся до дискусії на тему: "Методи удосконалення комунікації в організації". 2. Обґрунтуйте роль слухання в комунікаційному процесі. 3. Опишіть правила ефективного слухання. 4. Визначте види агресії, що можуть проявлятися в діловому спілкуванні. <p>Список рекомендованих джерел Основний: 1, 2, 4 Додатковий: 8, 12, 14 Інтернет-ресурси: 32, 33, 34</p>	4
<p>Знати специфічні особливості різних видів спілкування технологію застосування і їх</p> <p>Вміти підготувати публічний виступ, враховуючи обстановку та специфіку аудиторії, професійно вести ділову бесіду, проводити консультації і долати</p>	<p style="text-align: center;">Тема 4 Особливості різних видів ділового спілкування Лекція</p> <p>Публічний виступ та ділова бесіда - основні форми ділового спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципи та методи інформування. 2. Урахування обстановки під час публічного виступу. 3. Формування позитивного ставлення до промовця. 4. Функції та особливості ділової бесіди. Етапи її ведення. 5. постановка питань та техніка відповідей на питання. 6. Помилки, яких припускаються під час ділової бесіди 	2

власне хвилювання під час ділового спілкування	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Напишіть есе на тему: "Як зробити свою промову переконливою?" 2. Зазначте правила подолання нервовості під час ділового спілкування. 3. Дайте відповідь на питання: "Що потрібно знати про співбесідника до початку бесіди?" 4. Визначте основні особливості спілкування з представниками преси. <p>Список рекомендованих джерел Основний: 1, 3, 4 Додатковий: 10, 21, 23 Інтернет-ресурси: 34, 35</p>	8
	<p>Практичне заняття Тренінг Ефективні співбесідники <i>Робота з методикою Бойко В.В. "Поведінкові ознаки комунікативної толерантності" з метою вивчення реакцій співбесідника під час бесіди.</i></p>	2
<p>Знати основний зміст, моделі поведінки та технології переговорного процесу, а також принципи конструктивної взаємодії з опонентом</p>	<p>Тема 5. Конфліктологія та психологія переговорного процесу Лекція 1 Ділові переговори</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види переговорів та їх класифікація. 2. Основні етапи динаміки переговорів. 3. Загальні принципи конструктивної взаємодії з опонентом. 4. Прийоми, що застосовуються на різних етапах переговорного процесу. 	2
<p>Вміти ефективно використовувати стратегії і тактики в переговорному процесі, визначати індивідуальні особливості учасників переговорного процесу та підлаштовуватися під них</p>	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Створіть порівняльну таблицю прийомів, що використовуються на різних етапах ведення переговорів. 2. Охарактеризувати методи ведення переговорів. 3. Опишіть маніпулятивні технології в переговорному процесі. 4. Визначте основні види суперечок та їх МОТИВИ. 	4

	<p>5. Зробіть презентацію на тему: "Психологічні типи учасників переговорів".</p> <p>Список рекомендованих джерел Основний: 2, 3, 4 Додатковий: 16, 17, 23 Інтернет-ресурси: 36, 37, 38</p>	
<p>Знати основні правила організації дискусії, види дискусій та технології їх проведення, а також види, мотиви та особливості використання публічної критики</p> <p>Вміти організовувати та ефективно проводити різні види дискусій, адекватно застосовуючи критику; володіти технікою нейтралізації зауважень</p>	<p>Тема 6 Психологія дискусії</p>	<p>6</p>
	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <p>1. Опрацюйте питання теми Характеристика взаємодії в дискусії та мистецтво критики: а) технології проведення дискусії; б) загальна характеристика найбільш поширених видів зауважень; в) мотиви критичних зауважень та тактичні прийоми їх нейтралізації.</p> <p>2. Порівняйте групову, рольову дискусію та дискусію з прихованими ролями.</p> <p>3. Створіть і заповніть таблицю за такими ознаками критики: різновиди, мотиви, особливості застосування.</p> <p>Список рекомендованих джерел Основний: 1, 2, 3, 5 Додатковий: 12, 21, 22 Інтернет-ресурси: 39, 40</p>	
<p>Знати сутність і етапи управлінського спілкування, специфіку його видів, а також стилі керівництва та спілкування</p> <p>Вміти в майбутній професійній діяльності правильно проводити прийом відвідувачів, проблемні та дисциплінарні бесіди,</p>	<p>Тема 7 Керівник як суб'єкт ділового спілкування Лекція Ділове спілкування керівника з підлеглими та стилі керівництва</p> <p>1. Управлінське спілкування, його етапи. 2. Прийом відвідувачів. 3. Критика підлеглих та звільнення. 4. Поняття стилю керівництва. Ефективність різних стилів керівництва та ставлення до них підлеглих. 5. Конфлікти в організаціях, що виникають з вини керівника.</p>	<p>2</p>

<p><i>критику підлеглих та звільнення, а також використовувати різні стилі керівництва з огляду на їх ефективність</i></p>	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Напишіть есе на тему: "Стили керівництва та особистісні особливості керівників". 2. Дайте рекомендації з проведення ділових зборів. 3. Опишіть ділові наради та їх види. <p>Список рекомендованих джерел Основний: 2, 3, 4 Додатковий: 13, 17, 19 Інтернет-ресурси: 41, 42</p>	<p>6</p>
	<p>Практичне завдання Вплив стилю керівництва на ефективність діяльності колективу <i>Робота з методиками оцінки рівня демократизації управління за допомогою стильових характеристик та виконання тесту "Стиль управління" з метою формування навичок самооцінки стилю управління і підбору його адекватно ситуації.</i></p>	<p>2</p>
<p>Знати <i>типи конфліктів в організації, передумови та джерела їх виникнення; функції, наслідки, способи управління</i></p> <p>Вміти <i>приймати конструктивні рішення щодо конфлікту і адекватно застосовувати владу для розв'язання конфліктів</i></p>	<p>Тема 8 Причини, наслідки і способи управління конфліктами в організації Лекція Особливості конфліктної взаємодії в організації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типи конфліктів в організації, причини їх виникнення. 2. Функції конфліктів в організації. 3. Загальна характеристика передумов та джерел конфліктів в організації. 	<p>2</p>
	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготуйте презентацію на тему: "Соціально-економічні передумови конфліктів в організації". 2. Опишіть особливості суб'єктивних детермінант конфліктів в організації. 3. Підготуйтеся до дискусії на тему: "Управління соціально-психологічним конфліктом в колективі". 	<p>8</p>

	<p>Список використаних джерел Основний: 2, 3, 4 Додатковий: 11, 16, 23 Інтернет-ресурси: 29, 33, 31</p>	
	<p>Семінарське заняття Управління конфліктами в організації 1. Дискусія на тему "Управління соціально-психологічним конфліктом в колективі". 2. Фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту. 3. Модель застосування влади для розв'язання конфліктів за Х.Корнеліус і Ш.Фейр.</p>	2
<p>Знати передумови конфліктності процесу управління, типи конфліктів в сфері управління, конфлікти стилю управління, а також способи їх попередження і розв'язання</p> <p>Вміти попереджати та розв'язувати конфлікти в сфері управління, застосовуючи для цього оптимізацію управлінської структури і наукову організацію праці, правильний підбір та розстановку кадрів</p>	<p>Тема 9. Передумови, способи попередження та розв'язання конфліктів в сфері управління Лекція Специфіка конфліктів управлінської сфери</p> <p>1. Передумови конфліктності процесу управління. 2. Типи конфліктів в сфері управління. 3. Конфлікти стилю управління. 4. Способи попередження і розв'язання конфліктів у сфері управління.</p>	2
	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <p>1. Визначте роль оптимізації управлінської структури та наукової організації праці в попередженні управлінських конфліктів. 2. Опишіть принципи гласності та соціальної справедливості в управлінській діяльності як фактори запобігання конфліктності. 3. Обґрунтуйте твердження, що підбір та розстановка кадрів є засобом попередження та розв'язання конфліктів у сфері управління.</p> <p>Список рекомендованих джерел Основний: 2, 3, 4 Додатковий: 16, 17, 23 Інтернет-ресурси: 35, 36, 40</p>	6

	<p align="center">Практичне заняття</p> <p align="center">Психологічні якості менеджера, що сприяють розв'язанню конфліктів</p> <p><i>Робота в малих групах з методиками "Самооцінка стилю управління" та "Оцінка способів реагування в конфлікті" (К.Томас) з метою виявлення та оцінки ступеня адаптивності студентів, як майбутніх управлінців до спільної діяльності та наявності в них необхідних психологічних якостей для розв'язання конфліктів.</i></p>	2
<p>Знати основний зміст управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання та розв'язання; особливості конструктивних та деструктивних конфліктів</p> <p>Вміти управляти конфліктами в динаміці конфліктної взаємодії, застосовуючи різні форми та способи їх розв'язання; визначати особливості деструктивних конфліктів</p>	<p>Тема 10</p> <p align="center">Технології управління конфліктами</p> <p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <p>1.Опрацюйте питання теми: Загальна характеристика управління конструктивними та деструктивними конфліктами: а) основний зміст управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання та розв'язання; б) особливості управління конфліктами в динаміці конфліктної взаємодії; в) джерела прогнозування конфліктів.</p> <p>2. Визначте особливості деструктивних конфліктів.</p> <p>3. Підготуйтеся до дискусії на тему: "Шляхи попередження конфлікту. Вимушені та превентивні форми попередження конфлікту".</p> <p>Список рекомендованих джерел Основний: 2, 3, 5 Додатковий: 16, 17, 23 Інтернет-ресурси: 28, 29</p>	4
	<p>Знати алгоритм діяльності керівника з урегулювання конфлікту, психологічні способи впливу під час конфліктної взаємодії, особливості взаємодії з</p>	<p>Тема 11</p> <p align="center">Діяльність керівника з урегулювання конфліктів в організації</p> <p align="center">Лекція</p> <p align="center">Психологічна характеристика конфліктологічної компетентності керівника</p>

конфліктною особистістю	<p>1. Алгоритм діяльності керівника (менеджера) з урегулювання конфлікту.</p> <p>2. Характеристика основних видів психологічних способів впливів під час конфліктної взаємодії.</p> <p>3. Психологічні прийоми протидії у разі силового тиску та шантажу.</p> <p>4. Особливості взаємодії менеджера з конфліктною особою.</p> <p>5. Стратегії виходу з конфлікту.</p>	
<p>Вміти використовувати методи психопрофілактики та психокорекції конфліктів; адекватно підбирати спосіб розв'язання конфлікту та стратегії виходу з конфлікту</p>	<p><i>Завдання для самостійної роботи</i></p> <p>1. Опрацюйте аналітико-психологічну оцінку станів, етапів розв'язання конфліктів за навчальним посібником [2] та оформіть звіт.</p> <p>2. Визначте етичні принципи взаємодії в конфліктній ситуації.</p> <p>3. Опишіть ситуації для яких оптимальними будуть ті чи інші стратегії виходу з конфлікту.</p> <p>Список рекомендованих джерел Основний: 1, 2, 5 Додатковий: 17, 18, 23 Інтернет-ресурси: 30, 31</p>	8
	<p>Практичне заняття Методи психопрофілактики та психокорекції конфліктів <i>Виконання ситуативних вправ з модельованими конфліктними ситуаціями та конфліктними взаємодіями з метою опрацювання різних методів психопрофілактики та психокорекції (робота в малих групах, кожній групі видаються індивідуальні завдання).</i></p>	2
	Разом	90

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми,

- опорні конспекти, методики. Навчальний посібник – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. – 320 с.¹*
2. Конфліктологія: підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. – Львів: Магнолія, 2011. – 229 с.
 3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. Пособие. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2012. -256 с.
 4. Психологія спілкування: Навч. посібник / За редакцією Л.О. Савенкової. – К.: КНЕУ, 2011. – 319 с.
 5. Філоненко М.М. Психологія спілкування / М.М. Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.

Додатковий

6. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник - Вінниця: Б.в, 2008. - 220 с.
7. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. - К.: Академія, 2012. - 195с.
8. Джонсон Д. Соціальна психологія: Тренінг міжособистісного спілкування / Д. Джонсон. – К. : КМ Академія, 2013. – 285 с.
9. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління, -К.:Знання, 2000. - 213 с.
- 10.Дзюбенко О.Т., Присяжний Т.Л. Культура дискусії, - К.: Знання, 2009. - 168с.
- 11.Карнегі Дейл Як здобувати друзів і впливати на людей. Перекл. з англ. - Х.: Проміння, 2012. - 560с.
- 12.Карнегі Дейл (з Бретон Коулом) Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру. Пер. з англ. - К.: Країна мрій, 2015. -256 с.
- 13.Коваль А.П. Ділове спілкування. - К.: Либідь, 2006. - 311 с.
14. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 232 с.
- 15.Конглер Д. Мистецтво переконання. - К.: Книголав, 2017. - 88 с.
- 16.Ложкін Т. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібник / Т. В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2009. – 416 с.
- 17.Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / Маличевский В. – Харьков: Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
- 18.Обозов Н.П., Щьокін Г.В. Психологія роботи з людьми: поради керівнику, -К.:МАУП, 2009. - 426 с.
- 19.Паламар Л.М., Кацавець І.М. Мова ділових паперів. -К.: Алерта, 2008. - 224 с.
- 20.Піз Алан, Піз Барбара. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз / Пер. с англ. – К. : КМ -Букс, 2017. – 416 с.

¹ Курсивом позначені джерела наявні в бібліотеці КНТЕУ

21. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник / Пірен М. І. – К.: МАУП, 2008. – 360 с.
22. Фішер Р., Юрі В. Шлях до "ТАК". Як вести переговори не здаючи позицій : пер. с англ. / Р. Фішер, У. Юрі, Б. Паттон. – К. : Основи, 2016. – 220 с.
23. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник/Ф.І.Хміль, - К.:Академвидав, 2014. -278 с.
24. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. - 6-те вид. -К.: Академія, 2013. - 279 с.
25. Шевчук С.В. Ділове мовлення (модульний курс): Підручник -К.: Арій, 2008. - 179 с.
26. Етика ділового спілкування: навчальний посібник/ В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.В.Мельник - Львів: Магнолія 2008, 2011. - 312с.
27. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч.посібник/ Т.П.Яхно, І.О.Куревіна; - К.: Центр учбової літератури, 2012, 175с.

Інтернет-ресурси

28. Будянська В.А. Удосконалення навичок ділового спілкування. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64
29. Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. – Режим доступу: http://psychologi.net.r/book2_isk_ob/golovaha.html
30. Ділове спілкування та культура мовлення: телефонна розмова. – Режим доступу: http://p-for.com>book_133glava_15_7_tel
31. Егідес АЛ. Психотехніка синтонного спілкування. – Режим доступу: <http://www.uspeh3.narod.ru/books/psyhot.html>
32. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2009. – 315 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/books/214.html>.
33. Психологія і етика ділового спілкування. – Режим доступу: http://stud.com.ua/7213/etika_ta_estetika/psihologiya_i_etika_dilovogo_spilkuvannya
34. Скотт Дж. Конфлікти та шляхи їх подолання. Пер. з англ. - Режим доступу: <http://psihologiya-kniga-konflikty-i-puti-ih-preodoleniya-dzh-skott>
35. Тест В.Ф. Ряховського – Оцінка рівня комунікативності. – Режим доступу: <http://psyonline.com.ua>
36. Тест «Самооцінка конфліктності» – Режим доступу: <http://seminarov.net/samoocenka-konfliktnosti-2.html>
37. Томан І. Мистецтво говорити. Пер. з чеського. - Режим доступу: <http://samorosvytok.info/content/irzhy-toman-mystectvo-govoryty>
38. Тренінги ділового спілкування. – Режим доступу: <http://zelenabucha.com.ua/sites/default/>
39. А. Хом'як Вплив маніпулятивних дій в діловому спілкуванні. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64

40. Хрестоматія з конфліктології. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua>
41. Еверетт Шостром. Людина-маніпулятор. Внутрішня подорож від маніпуляції до актуалізації. – Режим доступу: <http://psylib.org.ua/books/shost01>
42. Ягер Джен. Діловий протокол: стратегія особистісного успіху: пер. з англ. - Режим доступу: <http://m.100.info>