

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
Факультет Психології  
Кафедра загальної та клінічної психології

## СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

### ПСИХОЛОГІЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Підготовки Бакалавра  
галузі знань 29 Міжнародні відносини  
спеціальності 291 Міжнародні відносини,  
суспільні комунікації та регіональні студії  
освітньо-професійної програми Міжнародні відносини

Луцьк -2023

Силабус нормативного освітнього компонента «Психологія міжособистісної взаємодії» підготовки бакалавра, галузі знань 29 Міжнародні відносини, спеціальності 291 Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії, освітньо-професійної програми Міжнародні відносини.

Розробник: Мудрик Алла Богданівна, доцент кафедри загальної та клінічної психології, кандидат психологічних наук, доцент

**Погоджено**

Гарант освітньо-професійної програми:



доц. Вознюк Є.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри загальної та клінічної психології, протокол №1 від 07 вересня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Журавльова О.В.

© Мудрик А. Б., 2023 р.

## I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	029 Міжнародні відносини	<b>Нормативна</b>
Кількість годин / кредитів - 90/3	291 Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії	<b>Рік навчання - 2</b>
ІНДЗ: є	Міжнародна інформація та суспільні комунікації  Бакалавр	<b>Семестр - 4-ий</b>
		<b>Лекції - 14 год.</b>
		<b>Практичні (семінарські) - 30 год.</b>
		<b>Самостійна робота - 40 год.</b>
		<b>Консультації - б год.</b>
<b>Мова навчання :</b>		<b>Форма контролю:</b> залік
		Українська

## II. Інформація про викладача

**ІІІ:** Мудрик Алла Богданівна

**Науковий ступінь:** кандидат психологічних наук

**Вчене звання:** доцент

**Посада:** доцент кафедри загальної та клінічної психології

**Контактна інформація:** мобільний телефон +380955183570; електронна адреса

[Mudruk.Alla@eenu.edu.ua](mailto:Mudruk.Alla@eenu.edu.ua)

**Дні занять:** <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi>

Консультації з освітнього компоненту проводяться протягом семестру щосереди з 16.00 до 17.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

## III. Опис освітнього компонента

### 1. Анотація

Вивчення освітнього компонента зосереджене на найбільш важливих проблемах психології спілкування та міжособистісної взаємодії, викладання курсу відрізняється певною новизною викладання складних питань та наданням рекомендацій щодо застосування психологічних знань у практичній діяльності. Програма освітнього компонента реалізується за допомогою інноваційних технологій інтерактивного характеру: ділових та інноваційних ігор, методу аналізу учбового відео, рольових ігор, експериментальних вправ, тестів, що дозволяє не тільки передати інформацію, але і навчити майбутніх фахівців комунікативним умінням і практичним навичкам партнерського взаємодії.

### 2. Мета і завдання освітнього компонента

Метою викладання освітнього компонента є ознайомлення здобувачів із системою наукових та прикладних знань у психології міжособистісних та ділових відносин, також етики між групової взаємодії; формування основних засад комунікативної та інтерактивної компетентності.

Основними завданнями вивчення освітнього компонента є: оволодіння навичками інтерактивної комунікації, групової взаємодії; розвиток вміння висловлювати думки, ефективно слухати і чути партнера, встановлювати контакт, розробляти і застосовувати ефективні сценарії поведінки та міжособистісної взаємодії, компетентно використовувати моделі, стратегії і стилі ділового спілкування; формування вміння використовувати технології зворотного зв'язку, формулювати запитання і відповідати на них, зчитувати «невербальні сигнали»; оволодіння засобами вербальної та невербальної комунікації та

взаємодії, провідними репрезентативними системами, техніками, прийомами, методиками, що включаються в комунікативні та інтерактивні програми; зниження ризику несприятливих наслідків деструктивної комунікації, взаємодії, взаємного нерозуміння ділових партнерів, представників громадськості; формування навичок самомаркетингу, позиціонування, самопрезентації та презентації з метою здійснення ефективної міжособистісної взаємодії; набуття досвіду творчого використання психологічних знань для вирішення конкретних завдань навчально-професійної та майбутньої діяльності.

### 3. Результати навчання (Компетентності)

<b>Загальні компетентності (ЗК)</b>	ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК 8. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 13. Здатність бути критичним і самокритичним
<b>Спеціальні (фахові) компетентності (СК)</b>	СК 12. Здатність до здійснення комунікації та інформаційно-аналітичної діяльності у сфері міжнародних відносин (українською та іноземними мовами).
<b>Програмні результати навчання (РН)</b>	РН 13. Вести фахову дискусію із проблем міжнародних відносин, міжнародних комунікацій, регіональних студій, зовнішньополітичної діяльності, аргументувати свою позицію, поважати опонентів і їхню точку зору. РН 17. Мати навички самостійного визначення освітніх цілей та навчання, пошуку необхідних для їх досягнення освітніх ресурсів.

### 4. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Консул.	Сам. роб.	Форма роб. / форма контр. / бали
<b>Змістовий модуль 1.</b> <i>Спсихвання тамтконобистіона взасихдйо Психологія ефективноїміжособистісної взаємодії. Конфлікти у міжособистісній взаємодії</i>						
Тема 1. Феномен спілкування та міжособистісної взаємодії	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
Тема 2. Спілкування як обмін інформацією та сприйняття	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
Тема 3. Взаємодія у процесі спілкування	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
Тема 4. Соціальна перцепція як чинник міжособистісної взаємодії	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
Тема 5. Порушення, бар'єри і труднощі спілкування та міжособистісної взаємодії	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
Тема 6. Ділове спілкування та взаємодія	12	2	4	1	5	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	
<b>Змістовий модуль 2.</b> <i>Конфліктологія Конфлікти у міжособистісній взаємодії</i>						
Тема 7. Конфлікти у спілкуванні та міжособистісній взаємодії: причини, шляхи запобігання і вирішення	18	2	6		10	ДС, Т, РЗ/К, ІНДЗ/ІРС, РМГ/10 балів
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	
<b>Види підсумкових робіт (за потреби)</b>						Бал
ПМК						70
ІНДЗ 1						30
<b>Всього годин / Балів:</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>100 балів</b>

\*Примітка:

Методи контролю \*: ДС - дискусія, ДБ - дебати, Т - тести, ТР - тренінг, РЗ/К - розв'язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС - індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ -

*робота в малих групах, МКР/КР - модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р - реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.*

## **5. Завдання для самостійного опрацювання**

### **Змістовий модуль 1. Спілкування та міжособистісна взаємодія. Психологія ефективного міжособистісного взаємодії.**

1. Історичний аспект психології спілкування та міжособистісної взаємодії.
2. Суспільні, міжособистісні стосунки і спілкування.
3. Вплив темпераменту на спілкування та міжособистісну взаємодію.
4. Методи дослідження спілкування, міжособистісних стосунків, комунікативних здібностей і навичок особистості.
5. Психологічні особливості вербальної комунікації та міжособистісної взаємодії.
6. Голос та манера говорити - характеристики внутрішнього стану співрозмовника.
7. Зовнішній вигляд і поведінка особистості.
8. Експресія як засіб невербального спілкування та чинник міжособистісної взаємодії.
9. Формування першого враження та особливості сприйняття у постійному спілкуванні, їх вплив на міжособистісну взаємодію.
10. Візуальна психодіагностика.
11. Конституційні типології Е. Кречмера та У. Шелдона.
12. Феномен каузальної атрибуції.
13. Імідж та самооцінка.
14. Настанова у сприйнятті, її вплив на міжособистісну взаємодію.
15. Поняття «атракції» та її вплив на розвиток процесу спілкування та міжособистісну взаємодію.
16. Асертивна поведінка.
17. Залежність труднощів спілкування від віку людини.
18. Сором'язливість як специфічна складність міжособистісного спілкування та міжособистісної взаємодії.
19. Самотність. Типи самотності, принципи та причини хронічного відчуття самотності.
20. Аутистичність і відчуженість. Аномія.
21. Комплексні труднощі у спілкуванні та міжособистісній взаємодії.
22. Закономірності агресивної поведінки, агресивна поведінка та міжособистісна взаємодія.
23. Ділове спілкування і манера поведінки.
24. Психологічні прийоми впливу на партнера в процесі міжособистісної взаємодії.
25. Техніка і тактика аргументування. Вислуховування партнера як психологічний прийом.

### **Змістовий модуль 2.**

#### **Конфліктологія. Конфлікти у міжособистісній взаємодії**

26. Психологічна сумісність і конфлікт у міжособистісних стосунках.
27. Правила поведінки в умовах конфлікту.
28. Методи урегулювання міжособистісних конфліктів і запобігання їм.
29. Методи зняття психологічної напруги в умовах міжособистісного конфлікту.
30. Вплив міжособистісних конфліктів на професійну діяльність.

## **IV. Політика оцінювання**

Відвідування занять дає можливість отримати задекларовані загальні та фахові компетентності, вчасно і якісно виконати завдання.

Для усвідомленого й системного засвоєння освітнього компоненту у необхідною є систематична навчально-пізнавальна робота здобувачів освіти усіх видах і формах її організації: лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота.

Контроль успішності здобувачів освіти здійснюється з урахуванням поточного оцінювання.

Аудиторні заняття переважно проводяться у вигляді лекцій, найчастіше - командно-орієнтованих лекцій та командно-орієнтованих дискусій. Упродовж освітнього компоненту застосовуються усі етапи командно-орієнтованого навчання: до-аудиторна підготовка, вирішення проблемних завдань (кейсів,

проблемних задач), командні та між-командні дискусії.

Участь у цих видах робіт та представлення ІНДЗ є умовою допуску до заліку.

За наявності поважних причин пропусків див. п. *Несвоєчасне виконання завдання*.

Якщо здобувач освіти отримав знання у неформальній (курси, семінари, тренінги, стажування) чи інформальній освіті і їх тематика, обсяг вивчення та зміст відповідають освітньому компоненту в цілому або його окремому розділу, змістовому модулі, темі (темам), що передбачені силабусом навчальної дисципліни, і проходження яких підтверджено документально (сертифікат, свідоцтво, посилання тощо), то зарахування результатів такого навчання здійснюється згідно «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки» (<http://tinyurl.com/429wj3x9>).

У випадку дуальної форми здобуття освіти зарахування результатів такого навчання здійснюється згідно «Положення про підготовку здобувачів у Волинському національному університеті імені Лесі Українки з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти» на основі тристороннього договору між закладом освіти, суб'єктом господарювання і здобувачем освіти (<http://tinyurl.com/bdk3znm>).

Здобувачі освіти, які є членами наукових проблемних груп, авторами статей і тез, доповідачами на наукових конференціях, переможцями та активними учасниками фахових олімпіад здобувачів, мають право протягом семестру за кожен виконаний вид діяльності одноразово отримати додаткові бали до відповідного ОК, якщо здійснена активність здобувачів відповідає профілю курсу. У цьому випадку здобувач освіти інформує викладача/ів про свої здобутки. Викладач має право самостійно визначити валідність, заявлених здобувачем отриманих результатів та приймає рішення щодо зарахування або незарахування таких балів:

- 3 бали - за результативну роботу у студентській проблемній групі (систематичне відвідування, обговорення), публікацію тез (підготовку матеріалів конференції) або виступ/и на конференції/ях без публікації/й, участь у I етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт;
- 5 балів - за публікацію статті/ей у збірнику студентських наукових праць, перемога у I етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт;
- 10 балів - за публікацію статті (статтей) у збірнику наукових праць, що входить до категорії Б, або призове місце на II етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт;
- 15 балів - за перше місце на I етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт.

Підтвердження подається здобувачем освіти викладачеві ОК не пізніше ніж за 10 днів до дати останнього заняття. При цьому здобувач освіти у встановлені терміни подає заяву на ім'я проректора та долучає усі необхідні документи до розгляду. Матеріали розглядаються на засіданні Предметної комісії, створеної розпорядженням декана факультету відповідно до схвальної резолюції проректора з навчальної роботи та рекрутації з урахуванням. [Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті ВНУ імені Лесі Українки](#).і рішенням науково-методичної комісії факультету від 03.02.2022 року, протокол № 7.

#### **Несвоєчасне виконання завдання.**

Здобувач освіти, що з певних причин не відвідує лекції, зобов'язаний аргументувати свою відсутність і представити конспект пропущеного заняття. Якщо здобувач освіти відсутній на практичному та лабораторному занятті, то, залежно від виду діяльності, передбаченого навчальною програмою, здобувач освіти проходить усне опитування на пропущену тематику або демонструє навички роботи, що їх передбачено відповідним видом діяльності.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом на практичних заняттях під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог: своєчасність виконання навчальних завдань; повний обсяг їх виконання; якість виконання навчальних завдань; самостійність виконання; творчий підхід у виконанні завдань; ініціативність у навчальній діяльності. Максимальна кількість балів, що може отримати здобувач освіти за кожне практичне (семінарське заняття) становить 10 балів, загалом максимальна кількість балів за поточний контроль становить 70 балів.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів): 10-9 балів - завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни; 8-6 бали - завдання виконане, але обґрунтування відповіді недостатнє; 5-4 бали - завдання виконане не в повному обсязі, допущені незначні помилки; 3-2 бали - завдання виконане не в повному обсязі, допущені значні помилки; 1 бал - завдання виконане частково, допущені значні помилки; 0 балів - завдання не виконане.

Індивідуальна робота здобувача освіти є формою навчального навантаження, спрямованого на виявлення та розвиток його творчих здібностей, шляхом індивідуального підходу. Індивідуальна робота передбачає виконання здобувачами освіти індивідуально- дослідного проекту, котрий враховується під час визначення рейтингової оцінки.

ІНДЗ включає такі завдання: ведення словника психологічних термінів до кожної теми освітнього компоненту. Максимальна кількість за виконання цього завдання - 30 балів. Отримана здобувачем освіти оцінка за виконання ІНДЗ додається до суми балів поточного контролю. Максимальна кількість балів за поточний контроль становить 100 балів.

Відвідування практичних занять є обов'язковим. У форс-мажорних ситуаціях навчання може проходити також в он-лайн формі (за погодженням з кафедрою).

**Академічна доброчесність:** виконані завдання здобувачами освіти мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної не доброчесності. Виявлення ознак академічної не доброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її не зарахування.

*Дотримання правил навчальної етики та академічної доброчесності*, згідно Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки, здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);

- посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;

- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

*Основні види відповідальності здобувачів освіти за порушення академічної доброчесності* (ч. 6 статті 42 Закону України «Про освіту»):

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);

- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;

- відрахування з університету (крім осіб, які здобувають загальну середню освіту);

- позбавлення академічної стипендії;

- позбавлення наданих університетом пільг щодо оплати за навчання.

Із загальними засадами, цінностями, принципами та правилами етичної поведінки учасників освітнього процесу, якими вони повинні керуватися у своїй діяльності, можна ознайомитися у [Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки](#).

### **Процедура оскарження результатів контрольних заходів.**

Здобувачі освіти мають можливість порушити будь-яке питання, яке стосується процедури проведення чи оцінювання контрольних заходів та очікувати, що його буде розглянуто згідно із заздалегідь визначеними процедурами у ЗВО (див. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ВНУ імені Лесі Українки, пункт 5 «Врегулювання конфліктів у навчальному процесі»).

**Політика щодо дедайннів та перескладання:** роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-5 балів). Перескладання відбувається із дозволу кафедри за наявності поважних причин.

## **V. Підсумковий контроль**

### **Питання підготовки до заліку:**

1. Поняття міжособистісної взаємодії у психології.
2. Особливості міжособистісної взаємодії в соціальній психології.
3. Види міжособистісної взаємодії.
4. Основні наукові погляди на міжособистісну взаємодію та її структуру.

5. Поняття соціального мислення у психології.
6. Поняття атрибуції. Атитюди і дії.
7. Феномени самосвідомості, самопізнання.
8. Феномен «Я-концепція».
9. «Я-концепція» й самооцінка.
10. Поняття самопрезентації у психології.
11. Соціальна установка і поведінка особистості.
12. Фактори, що впливають на зв'язок установки й поведінки.
13. Джерела й принципи формування установок.
14. Характеристика соціальної перцепції.
15. Психологічні особливості візуальної психодіагностики.
16. Ефекти соціальної перцепції.
17. Поняття психологічного впливу.
18. Поняття соціального впливу.
19. Поняття міжособистісного впливу.
20. Класифікації впливу.
21. Поняття конформізму у психології.
22. Поступливість і маніпулятивні прийоми впливу. Опір впливу.
23. «Я-Концепція» і опір впливу.
24. Соціальна фасилітація і інгібіція.
25. Поняття командної діяльності.
26. Афіліція. Прив'язаність.
27. Альтруїстична поведінка у взаємодії. Дружба. Любов.
28. Деструктивні форми взаємодії. Агресія. Упередження. Обман. Егоїзм.
29. Сутність та природа конфлікту.
30. Причини виникнення конфліктів.
31. Класифікації конфліктів.
32. Типи конфліктних особистостей.
33. Функції конфліктів.
34. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
35. Динаміка конфлікту.
36. Поняття конфліктогенів.
37. Внутрішні конфлікти.
38. Міжособистісні та групові конфлікти.
39. Соціальні конфлікти.
40. Сімейні конфлікти.
41. Форми завершення конфліктів.
42. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів.
43. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів.
44. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів.
45. Медіація як спосіб розв'язання конфліктів.

## VI. Шкала оцінювання

Оцінка балів	Лінгвістична оцінка
90-100	Зараховано
82-89	
75-81	
67-74	



60-66	
1-59	Не зараховано (необхідне перескладання)

## VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Андрєєва Т. Є. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2004. 144 с.
2. Загальна психологія : підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ : Либідь, 2005. 464 с.
3. Кайдалова Л. Г. Психологія : навч.-метод. посіб. / Л. Г. Кайдалова, Н. В. Альохіна, Л. В. Пляка. Харків : НФаУ, 2013. 237 с.
4. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
5. Конфліктологія : підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. Харків : Право, 2002. 256 с.
6. Корнев М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія : підруч. для студ. вищ. навч. закл. Київ : «Геопринт», 2006. 400 с.
7. Кудін А. В. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Київ, 2006. 320 с.
8. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2004. 272 с.
9. Нагаєв В. М. Конфліктологія : курс лекцій. Київ : Центр навч. літ., 2004. 198 с.
10. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2005. 448 с.
11. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засекіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
12. Скібська Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2007. 384 с.
13. Скрипниченко О. В. Загальна психологія / О. В. Скрипниченко, Л. В. Волинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ : Либідь, 2005. 464 с.
14. Словник психолого-педагогічних термінів і понять / упоряд. Ю. В. Буган, В. І. Урупський. Тернопіль : Астон, 2001. 176 с.
15. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2005. 336 с.
16. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр навч. літ., 2008. 224 с.
17. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч.-метод. посіб. 2-ге вид., випр. та допов. Київ : Професіонал, 2007. 464 с.
18. Шапарь В. Б. Психологічний словник найсучасніших термінів. Харків : Прапор, 2009. 672 с.
19. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр навч. літ., 2008. 224 с.
20. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. Київ : «Знання», 2007. 230 с.