

Київський університет імені Бориса Грінченка
Інститут журналістики
Кафедра журналістики та нових медіа

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи

О.Б.Жильцов

2021 року

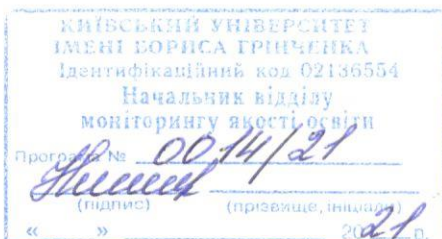


РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПРОБЛЕМАТИКА ЗМІ

для студентів

спеціальності	061 «Журналістика»
освітнього рівня	першого (бакалаврського)
освітніх програм	061.00.01 «Журналістика» 061.00.05 «Міжнародна журналістика»



Київ – 2021

Розробники: Росінська О.А., кандидат філологічних наук, доцент кафедри журналістики і нових медіа

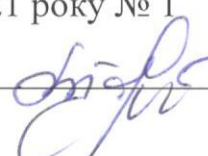
Викладачі: Росінська О.А., кандидат філологічних наук, доцент кафедри журналістики і нових медіа

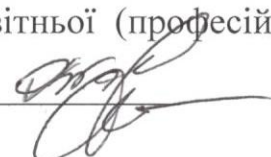
Журавська О.В., кандидат філологічних наук, доцент кафедри журналістики і нових медіа

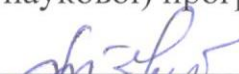
Хамедова О.А., кандидат філологічних наук, доцент кафедри журналістики і нових медіа


Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри (циклової комісії) журналістики та нових медіа

Протокол від «30» 08 2021 року № 1

Завідувач кафедри (голова циклової комісії)  В.О.Гандзюк

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої (професійної/наукової) програми (керівником проектної групи)  _____
_____ . _____ 2021 р.

Гарант освітньої (професійної / наукової) програми «Журналістика» (керівник проектної групи)  (В.О. Гандзюк)

Гарант освітньої (професійної / наукової) програми «Міжнародна журналістика» (керівник проектної групи)  (О.М. Бикова)

Робочу програму перевірено

_____ . _____ 2021 р.

Заступник директора Інституту журналістики  (О.А. Росінська)

Пролонговано:

на 20 ___ /20___ н.р. _____ (_____), “___” ___ 20___ р., протокол № ___
на 20 ___ /20___ н.р. _____ (_____), “___” ___ 20___ р., протокол № ___
на 20 ___ /20___ н.р. _____ (_____), “___” ___ 20___ р., протокол № ___
на 20 ___ /20___ н.р. _____ (_____), “___” ___ 20___ р., протокол № ___

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
Тренінг з професійної комунікації		
	денна	заочна
Вид дисципліни	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	українська
Курс	1	1
Семестр	1	1
Кількість змістових модулів з розподілом:	4	4
Обсяг кредитів	4	4
Обсяг годин, в тому числі	120	120
аудиторні	42	16
модульний контроль	8	-
семестровий контроль	-	-
самостійна робота	70	104
форма семестрового контролю	залік	залік

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс «Тренінг з професійної комунікації» спрямований на формування у майбутніх журналістів важливих комунікативних навичок, курс має практичний характер і побудований у формі групового тренінгу.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретичні засади та практичні аспекти комунікації як форми взаємодії між учасниками професійного спілкування. Комунікативні практики можуть бути використані для підвищення якості командної роботи медіа та гармонізації соціальних комунікацій в суспільстві, а також для успішної побудови кар'єри майбутнього журналіста.

Метою викладання навчальної дисципліни **«Тренінг з професійної комунікації»** є формування у студентів системи знань щодо сучасного стану комунікативних практик, а також вироблення практичних навичок комунікації. Вивчення курсу передбачає акцентування на умовах і критеріях ефективної комунікації, формування уявлення про ідеальну модель ефективного спілкування в умовах соціальних та політичних комунікацій.

Основним завданням вивчення дисципліни **«Тренінг з професійної комунікації»** є засвоєння студентами комунікативних практик.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати**: сучасні тенденції розвитку комунікативних технологій, особливості професійної комунікації, умови й критерії ефективної комунікації; сутність методів і прийомів ефективної комунікації та комунікативного впливу; технології створення комунікативних ефектів у комунікації; стратегії організації перемовин; методи створення сприятливих умов для інтерв'ю та бесіди; стратегію підготовки питань для друкованого інтерв'ю, створення позитивного образу комуніканта;

уміти: кваліфікувати види комунікації; реалізувати лінгвістичні норми комунікативної ефективності для різних типів комунікації; визначати характеристики аудиторії та адекватність звернення цільовій аудиторії;

аналізувати матеріали з позиції використання комунікаційних ефектів; вільно вести бесіду; формулювати і ставити актуальні питання; обирати правильну комунікативну стратегію в конфліктній ситуації; працювати з інформацією; працювати зі складними темами.

3. Результати навчання за дисципліною

У результаті вивчення курсу студенти набувають такі **компетенції**:

фахові:

- ФК1- Здатність застосовувати знання зі сфери соціальних комунікацій у своїй професійній діяльності;
- ФК2 – Здатність формувати інформаційний контент;
- ФК7 – Здатність нести відповідальність за результати журналістської роботи (критична оцінка діяльності).

загальні:

- ЗК1 – Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях, виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- ЗК-4 - Здатність до управління інформацією: пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

–ЗК-5 - Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

–ЗК-9 - Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

–ЗК-10 - 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

–ЗК-11 - Здатність спілкуватися державною мовою.

У процесі вивчення дисципліни формуються такі програмні результати:

ПРН-1- пояснювати свої виробничі дії та операції на основі отриманих знань;

ПРН-3 – оцінювати свій та чужий інформаційний продукт, інформаційну акцію, що організована й проведена самостійно або разом з колегами;

ПРН-5 – використовувати сучасні інформаційні й комунікаційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення;

ПРН-8 – виокремлювати у виробничих ситуаціях факти, події, відомості, процеси, про які бракує знань, і розкривати способи та джерела здобування цих знань;

ПРН-11 – вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усні, письму чи електронну комунікацію;

ПРН-14 – генерувати інформаційний контент за заданою темою з використанням доступних, а також обов'язкових джерел інформації

ПРН-16 – планувати свою роботу та роботу колег, спрямовану як на генерування контенту, так і створення медіа продукту, а також його промоцію

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Тематичний план для денної форми навчання

Назви змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторні					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Модульний контроль	
Змістовий модуль 1. Професійні навички активного слухання та роботи з інформацією							
Тема 1. Тренінгове заняття з активного слухання	9		4				5
Тема 2. Тренінг зі сприймання та інтерпретації інформації	9		4				5
Модульний контроль	2						
Разом	20		8			2	10
Змістовий модуль 2. Вербальна та невербальна комунікація							
Тема 3. Основні правила комунікації	16	2	4				10
Тема 4. Основи вербальної комунікації	16	2	4				10
Тема 5. Основи невербальної комунікації	9	2	2				5
Модульний контроль	2						
Разом	43	6	10			2	25
Змістовий модуль 3. Основи верифікації та профайлінгу в професійній комунікації							
Тема 6. Принципи детекції комунікації	14	2	2				10
Тема 7. Типи комунікативних реакцій та робота з ними	7		2				5
Тема 8. Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації	7		2				5

Тема 9. Профайлінг у професійній комунікації	7		2				5
Модульний контроль	2						
Разом	37	2	8			2	25
Змістовий модуль 4. Тренінг з професійної комунікації							
Тема 10. Закони ділової комунікації. Засвоєння практичних навичок	9		4				5
Тема 11. Конфліктність у професійній комунікації	7		2				5
Тема 12. Сенситивний тренінг	2		2				
Модульний контроль	2						
Разом	20		8			2	10
Усього	120	8	34			8	70

4.2. Тематичний план для заочної форми навчання

Назви змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт				
		Аудиторні				Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	
Змістовий модуль 1. Професійні навички активного слухання та роботи з інформацією						
Тема 1. Тренінгове заняття з активного слухання	7		2			5
Тема 2. Тренінг зі сприймання та інтерпретації інформації	7		2			5
Разом	14		4			10
Змістовий модуль 2. Вербальна та невербальна комунікація						

Тема 3. Основні правила комунікації	12	2				10
Тема 4. Основи вербальної комунікації	12		2			10
Тема 5. Основи невербальної комунікації	7		2			5
Разом	31	2	4			25
Змістовий модуль 3. Основи верифікації та профайлінгу в професійній комунікації						
Тема 6. Принципи детекції комунікації	7	2				5
Тема 7. Типи комунікативних реакцій та робота з ними	10					10
Тема 8. Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації	10					10
Тема 9. Профайлінг у професійній комунікації	12		2			10
Разом	39	2	2			35
Змістовий модуль 4. Тренінг з професійної комунікації						
Тема 10. Закони ділової комунікації. Засвоєння практичних навичок	12		2			10
Тема 11. Конфліктність у професійній комунікації	12					12
Тема 12. Сенситивний тренінг	12					12
Разом	36		2			34
Усього	120	4	12			104

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

Професійні навички активного слухання та роботи з інформацією

Тема 1. Тренінгове заняття з активного слухання.

Семінарське заняття 1,2 (4 години). Заняття спрямоване на формування навичок активного слухання й передбачає 2 форми тренінгової роботи: слухання безпосереднього співрозмовника; сприймання інформації з відеоматеріалу. Практична робота з аналізу рівня якості та проблемності матеріалів друкованих та онлайн видань.

Тема 2. Тренінг зі сприймання та інтерпретації інформації.

Семінарське заняття 3,4 (4 години). Формування навичок грамотної інтерпретації отриманої інформації та визначення адекватних комунікативній ситуації відповідей та реакцій.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 3. Основні правила комунікації.

Лекція 1. Основні правила комунікації (2 години). Комунікативна діяльність та її складові. Типи комунікації. Функції комунікативних одиниць. Типологія комунікативних досліджень у сучасному науковому дискурсі. Поняття комунікативного акту в масовій комунікації. Ефективність комунікації і її складові. Неefективна комунікація. Причини зниження ефективності комунікації. Ситуативні типи комунікаторів.

Семінарське заняття 5,6 (4 години). Культура комунікації. Комунікація як процес в інформаційному суспільстві. Структура комунікативного процесу, моделі комунікації. Модель телевізійної комунікації. Прикладні моделі комунікації. Релігійна комунікація. Ділова комунікація. Модель Якобсона. Модель Шеннона-Вівера. Модель Ньюкома. Модель Лотмана. Модель Еко. Модель Барта. Модель знаку. Моделі масової комунікації. Лідери громадської думки. Пропагандистські моделі. Контрпропагандистські моделі. Модель „спіралі мовчання”.

Тема 4. Основи вербальної комунікації.

Лекція 2. Закони та основні засоби комунікації.

Семінарське заняття 7,8 (4 години). Комунікативний простір та його організація. Символічна організація. Візуальна організація. Організація подій. Міфологічна організація. Комунікативна організація. Методи аналізу масової комунікації. Аналіз змісту, пропаганди, чуток. Тема 3 Комунікативні ефекти (Комунікативний ефект як результат сприймання журналістського матеріалу. Комунікативні ефекти пов'язані зі зміною інформаційної компетенції. Комунікативні ефекти пов'язані зі зміною

психологічного стану комуніката. Логічні комунікаційні ефекти. Комунікативний ефект з погляду процесуальних характеристик.

Тема 5. Основи невербальної комунікації

Лекція 3. Засоби невербальної комунікації.

Семінарське заняття 9 (2 години). Позамовні навички комунікації. Формування навичок інтерпретації використання комунікантами різноманітних засобів невербальної комунікації.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСНОВИ ВЕРИФІКАЦІЇ ТА ПРОФАЙЛІНГУ В ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Тема 6. Принципи детекції комунікації

Лекція 4. Розпізнавання зумисного спотворення інформації в процесі комунікації. Способи детекції брехні в особистому спілкуванні та при сприйманні медійних матеріалів.

Семінарське заняття 10. Принципи детекції комунікації (2 години). Формування практичних навичок детекції брехні в комунікації.

Тема 7. Типи комунікативних реакцій та робота з ними

Семінарське заняття 11. Типи комунікаційних реакцій та робота з ними (2 години). Передбачувані й непередбачувані комунікативні ефекти. Проблема комунікативного очікування і стандарти журналістської діяльності. Комунікативні моделі реагування.

Тема 8. Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації

Семінарське заняття 12. Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації (2 години) Поняття інформаційного комфорту, методи його встановлення. Комунікативна дистанція як спосіб формування рамки комунікації.

Тема 9. Профайлінг у професійній комунікації

Семінарське заняття 13. (2 години) Інтерпретація поведінки іншої людини як складова частина сприйняття. Роль атрибуції в міжособистісній перцепції. Каузальна атрибуція як механізм приписування. Аналіз процесу міжособистісного сприйняття. Ефекти: “ореола”, першості та новизни; стереотипізації. Проблема точності міжособистісної перцепції. Атракція як соціально-психологічний феномен. Фактори, що впливають на виникнення атракції: подібність характеристик суб’єкта та об’єкта сприйняття; близькість спілкування, частота зустрічей тощо.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ТРЕНІНГ З ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Тема 10. Закони ділової комунікації.

Семінарське заняття 14 (2 години) **Поняття ділового спілкування.** Особливості ділового спілкування (цілеспрямованість, регламентованість, відповідальність). Види ділового спілкування: представницьке, пізнавальне, переконувальне, експресивне, сугестивне, ритуальне. Управлінське спілкування як особливий вид ділового спілкування. Мета і завдання тренінгу ділового спілкування: підвищення ефективності взаємодії з діловими партнерами; освоєння концепції комунікативної компетентності у партнерській взаємодії, відпрацювання навичок встановлення контакту, навичок активного слухання, технік зниження емоційної напруги

Засвоєння практичних навичок Організація та планування ділових комунікацій. Статичні й динамічні комунікативні ефекти та принципи їх формування. Комунікативний ефект і цілісність журналістського твору. Етичні складові масовокомунікаційної діяльності. Типові ефекти актуального медійного простору та наслідки їх продукування. Типологія помилок автора й редакторського колективу при формуванні комунікативного ефекту. Проблема забезпечення комунікативної мети в багатовекторній та розмежованій у часі комунікаціях. Оцінка результативності комунікації. Аналіз смислів та змістів комунікації щодо цілісного відображення дійсності. Граф як модель реальності. Функції ієрархічної системи фактів дійсності у творі з позиції ефективності комунікації

Тема 11. Конфліктність у професійній комунікації

Семінарське заняття 15. Конфліктність у професійній комунікації (2 години). Формування навичок розв'язання конфліктних комунікативних ситуацій в особистому та діловому спілкуванні.

Тема 12. Сенситивний тренінг

Семінарське заняття 16 (2 години). **Поняття сенситивності.** Компоненти сенситивності: спостережна сенситивність, теоретична сенситивність, номотетична сенситивність, ідеографічна сенситивність. Мета та завдання сенситивного тренінгу: розвиток компетентності у спілкуванні; розвиток активної соціально-психологічної позиції учасників; підвищення психологічної культури; розвиток соціально-перцептивної компетентності; придбання учасниками групи узагальнених діагностичних знань і вмінь; розвиток самопізнання за рахунок зниження бар'єрів психологічного захисту й усунення нещирості на особистому рівні.

Семінарське заняття 17 (2 години). Узагальнення й формування практичних навичок ділової комунікації

6. КОНТРОЛЬ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Для денної форми навчання

Вид діяльності студента	Максимальна кіл-ть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів
Відвідування лекцій	1	-	-	3	3	1	1	-	-
Відвідування семінарських занять	1	4	4	5	5	4	4	4	4
Робота на семінарському занятті	10	4	40	5	50	4	40	4	40
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	3	15	4	20	2	10
Виконання модульної контрольної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Разом:		79		98		90		79	
Максимальна кількість балів	346								
Розрахунок коефіцієнта	346x0,288=100								

Для заочної форми навчання

Вид діяльності студента	Максимальна кіл-ть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів	Кількість одиниць	Максимальна кіл-ть балів
Відвідування лекцій	1			1	1	1	1		
Відвідування семінарських занять	1	2	2	2	2	1	1	1	1
Робота на семінарському занятті	10	2	20	2	20	1	10	1	10
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	3	15	3	15	3	15
Разом:		32		36		27		26	
Максимальна кількість балів	121								
Розрахунок коефіцієнта	121x0,83=100								

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії оцінювання

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

Професійні навички активного слухання та роботи з інформацією

Тема 1. Тренінгове заняття з активного слухання.

Самоаналіз особистісної комунікативної компетентності за програмою.

Тема 2. Тренінг зі сприймання та інтерпретації інформації.

Заповнення тесту «Оцінка комунікативних здібностей».

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 3. Основні правила комунікації.

Виконання вправи «Інтерв'ю».

Тема 4. Основи вербальної комунікації.

Опрацювання відеоматеріалів та виконання тестового завдання.

Тема 5. Основи невербальної комунікації

Опрацювання відеоматеріалів та виконання тестового завдання.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСНОВИ ВЕРИФІКАЦІЇ ТА ПРОФАЙЛІНГУ В ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Тема 6. Принципи детекції комунікації

Перегляд фільму «Теорія брехні».

Тема 7. Типи комунікативних реакцій та робота з ними

Прочитання роману Ф.Бакмана «Ведмеже містечко».

Тема 8. Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації

Перегляд фільму «Поліанна» й відповідь на запитання за фільмом.

Тема 9. Профайлінг у професійній комунікації

Перегляд фільму «Диявол носить «Prada».

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ТРЕНІНГ З ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Тема 10. Закони ділової комунікації.

Складання нотатника власних правил ділового спілкування.

Тема 11. Конфліктність у професійній комунікації

Описати власний досвід виходу з конфліктної ситуації в спілкуванні.

6.3. Форма проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Контрольна модульна робота включає:

1. 25 тестових питань.

Критерії оцінювання:

1. Тестові завдання: за кожну правильну відповідь - 1 б.

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання

Підсумкове оцінювання знань студентів з дисципліни «Тренінг з професійної комунікації» відбувається у формі заліку за підсумковою оцінкою з курсу.

6.5. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
відмінно	100-90
дуже добре	82-89
добре	75-81
задовільно	69-74
достатньо	60-68
незадовільно	0-59

Навчально-методична картка дисципліни

Разом: 120 год., з них: лекційні – 8 год., семінарські – 34 год., модульний контроль – 8 год., самостійна робота – 70 год.

Тиждень	I		II	
Модулі	Змістовий модуль I			
Назва модуля	Професійні навички активного слухання та роботи з інформацією			
Кількість балів за модуль	79 балів			
Лекції	1		2	
Дати				
Теми лекцій				
Теми семінарських занять	Тренінгове заняття з активного слухання (4 год) – 20 + 26.		Тренінг зі сприймання та інтерпретації інформації – 20 + 26.	
Самостійна робота	5 балів		5 балів	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)			
Тиждень	III	IV	V	VI
Модулі	Змістовий модуль II			
Назва модуля	Вербальна та невербальна комунікація			
Кількість балів за модуль	98 балів			
Лекції	3		4	
Дати				
Теми лекцій	Основні правила комунікації – 16.		Основи вербальної комунікації – 16.	
Теми семінарських занять	Основи невербальної комунікації – 20 + 26.		Основи вербальної комунікації – 20 + 26.	
Самостійна робота	5 балів		5 балів	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 (25 балів)			
Тиждень	VII		VIII	
Модулі	Змістовий модуль III			
Назва модуля	Основи верифікації та профайлінгу в професійній комунікації			
Кількість балів за модуль	90 балів			
Лекції	6		7	
Дати				
Теми лекцій	Принципи детекції комунікації – 16			
Теми семінарських занять	Принципи детекції комунікації – 10 + 1	Типи комунікативних реакцій та робота з ними – 10 + 16.	Робота з психотипами в комунікації: розуміння реакцій та адекватних форм комунікації – 10 + 16.	Профайлінг у професійній комунікації – 10 + 16
Самостійна робота	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 3 (25 балів)			
Назва модуля	Тренінг з професійної комунікації			
Кількість балів за модуль	79 балів			
Лекції	10		11	
Дати				
Теми семінарських занять	Закони ділової комунікації. Засвоєння практичних навичок – 10 + 16.		Конфліктність у професійній комунікації – 10 + 16.	
Самостійна робота	5 балів		5 балів	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 4 (25 балів)			
Підсумковий контроль	Залік			

8. Рекомендовані джерела

Основна:

1. Безпалько О., Савич Ж. Спілкуємось та діємо: Навч.-метод. посіб. – К., 2002. – 112 с.
2. Опалюк О. М., Сербалюк Ю. В. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування: Навч.-метод. посіб. — Кам'янець-Подільський, 2004. — 192 с.
3. Семиченко В. А. Психологія спілкування. — К., 1998. — 152 с.

Додаткова:

1. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування. – К. : АртЕк, 2000. – 192 с.
2. Ботвина Н. В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови : навч. посібник. – К. : АртЕк, 1999. – 264 с.
3. Грищенко Т. Українська мова та культура мовлення. – Вінниця : Нова книга, 2003. – 472 с.
4. Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербачук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. – К. : Грамота, 2004. – 296 с.
5. Томан Іржі. Мистецтво говорити. – К. : Україна, 1996. – 269с.
6. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. – К. : Літера ЛТД, 2003. – 448 с.