

**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ОДЕСЬКА АКАДЕМІЯ
НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»**

Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту

Розглянуто та затверджено на засіданні
кафедри педагогіки та освітнього менеджменту
Протокол № 15 від 01 вересня 2023 року
Завідувач кафедри Кузнєцова Н. В. Кузнєцова Н. В.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія управлінського спілкування

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки

П.І.Б. викладача	Кузнєцова Оксана Володимирівна
Науковий ступінь, вчене звання, посада	Кандидат психологічних наук, доцент, проректор з науково-педагогічної та соціально-гуманітарної діяльності, доцент кафедри педагогіки і освітнього менеджменту
Контактні дані викладача	E-mail: o.v.kuznetsova@live.com т. моб. 067-757-82-58
Консультації	Середа – 14.00-16.00

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	<i>денна форма навчання</i>	<i>заочна форма навчання</i>
Загальна кількість: кредитів – 4 годин – 120 змстових модулів – 3	Вибіркова	
	<i>Рік підготовки:</i>	
	2-й	
	<i>Семестр</i>	
	3-й	
	<i>Лекції</i>	
	6 год.	
	<i>Практичні, семінарські</i>	
	4 год.	
	<i>Самостійна робота</i>	
	110 год.	
	Форма підсумкового контролю: залік	

2. Анотація до курсу

Запропонована програма ставить за мету розкрити психологічні аспекти управлінського спілкування та управлінських взаємин у педагогічній системі; ознайомити здобувачів освіти із теоретичними засадами психології управлінського спілкування та прийомами використання методичного інструментарію цієї галузі в практичній професійній діяльності майбутнього фахівця. Програма орієнтована на формування у здобувачів освіти цілісної картини психічного світу людини, що завжди функціонує і розвивається в системі соціальних відносин. Зміст головних частин курсу висвітлює основні проблеми управлінського спілкування, способів управлінського впливу у процесі спілкування, групових процесів, статусно-рольових характеристик особистості, стилів вирішення конфліктів та ін.

Предмет дисципліни – закономірності управлінського спілкування та впливу у педагогічній системі.

Завдання: формування цілісної системи знань з психології управлінського спілкування, що стосуються феномену, загальних засад, структури, функцій, та провідних сучасних тенденцій; розуміння психологічних умов ефективного управлінського спілкування та управлінської діяльності в педагогічних системах; формування комунікативної компетентності здобувачів освіти, розвиток культури ділового спілкування, накопичення комунікативного досвіду, що сприяє розвитку креативних здібностей та спонукає до самореалізації фахівців; опанування технологіями ведення переговорів, ділових бесід, телефонних розмов та проведення психологічних тренінгів для здійснення управлінського впливу у педагогічних системах; формування вмінь і навичок ефективного використання методів і засобів, розроблених в психології спілкування для забезпечення успішного розв'язання керівниками різноманітних управлінських проблем.

Переваги: програма базується на системі науково-теоретичних і прикладних знань в галузі психології управлінського спілкування, орієнтована на розвиток особистого досвіду ефективною комунікації.

3. Технологічна карта дисципліни

Тема	Зміст	Завдання	Контроль
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади психології управлінського спілкування			
Тема	1. Предмет психології управлінського	Запитання	Опитування

<p>Предмет і завдання курсу «Психологія управлінського спілкування»</p>	<p>спілкування. Основні принципи і поняття дисципліни «Психологія управлінського спілкування». Категорії «спілкування», «комунікація», «управлінське спілкування», «ділове спілкування», «особистість управлінця», «управлінський вплив», «міжособистісні стосунки», «управлінські взаємини», «управлінська діяльність». Інтегративна специфіка управлінського спілкування як сучасної галузі гуманітарного знання. Теоретичні передумови становлення психології управлінського спілкування. Вплив філософії, етики, соціології, психології, управління, менеджменту на формування головних положень цієї дисципліни.</p> <p>Гуманістичний менеджмент. Проблеми психології спілкування в історії філософської та психологічної думки. Моральні основи гуманістичного управлінського спілкування. Управлінське спілкування як складова педагогічної системи. Культура спілкування керівника закладу освіти як складова його професійної культури.</p>		
<p>Тема 2. Загальна характеристика управлінського спілкування</p>	<p>Поняття про спілкування в психології. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин у педагогічних системах. Види спілкування.</p> <p>Характеристика управлінського спілкування, особливості управлінського спілкування у педагогічних системах в сфері дошкільної, загальної середньої, позашкільної освіти. Функції управлінського спілкування. Суб'єкти управлінського спілкування у педагогічних системах. Основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна та інші. Форми управлінського спілкування. Психологічний простір у спілкуванні. Трансактний аналіз Е.Берна. Рівні спілкування. Характеристика примітивного, маніпулятивного, стандартизованого, конвенційного, ігрового, ділового та духовного рівнів. Культура і етика ділового спілкування. Маніпуляції в діловому спілкуванні. Психологічні умови ефективного</p>	<p>Запитання, підготовка до виступу</p>	<p>Презентація</p>

	<p>управлінського спілкування. Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні, спонтанність і відкритість, конгруентність, незалежність, автономність, унікальність індивідуальності. Віра в себе і довіра до справжнього Я. Самоповага і методи підвищення самооцінки. Структура і зміст "Я - висловлювання". Правила конструктивної критики, форма висловлень. Активізація "Я - іншого". Елективний зворотній зв'язок: способи емоційних реакцій.</p>		
<p>Тема 3. Структура процесу управлінського спілкування</p>	<p>Трьохкомпонентна структура спілкування: інформаційно-комунікативна, перцептивна, інтерактивна функція спілкування. Управлінське спілкування як обмін інформацією. Значення, принципи та структура комунікації в управлінні. Поєднання діяльності, спілкування й пізнання у комунікативному процесі. Загальна теорія комунікації. Обмін інформацією як процес передавання та приймання значень. Характеристика моделі процесу комунікації. Поняття відправника, адресата, каналів зв'язку, кодування та декодування повідомлення за допомогою знакових систем. Вербальна і невербальна складові управлінського спілкування. Проблема інтерпретації невербальної поведінки. Зміст та специфічні ефекти міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні. Психологічні механізми взаєморозуміння як форми взаємодії у педагогічних системах. Рівні взаєморозуміння. Поняття про емпатію, рефлексію, каузальну атрибуцію. Роль стереотипів у спілкуванні. Психологічні ефекти установки. Психологія контакту. Рольові позиції у спілкуванні. Бар'єри в управлінському спілкуванні. Види слухання. Слухання як активний процес. Причини викривлень інформації. Нерелекційне слухання: мінімізація відповідей. Релекційне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні.</p>	<p>Проблемні і пошукові завдання, тести, елементи тренінгу</p>	<p>Тестування</p>

	<p>Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння. Цілісне сприймання повідомлень.</p> <p>Спілкування як взаємодія. Різновиди взаємодії у педагогічних системах. Кооперація та конфлікт в управлінському спілкуванні. Взаємодія і ефективність спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів, пізнання ними одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин як функції управлінського спілкування</p> <p>Трьохкомпонентна структура спілкування: інформаційно-комунікативна, перцептивна, інтерактивна функція спілкування.</p> <p>Управлінське спілкування як обмін інформацією. Значення, принципи та структура комунікації в управлінні. Поєднання діяльності, спілкування й пізнання у комунікативному процесі. Загальна теорія комунікації. Обмін інформацією як процес передавання та приймання значень. Характеристика моделі процесу комунікації. Поняття відправника, адресата, каналів зв'язку, кодування та декодування повідомлення за допомогою знакових систем. Вербальна і невербальна складові управлінського спілкування. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.</p> <p>Зміст та специфічні ефекти міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні. Психологічні механізми взаєморозуміння як форми взаємодії у педагогічних системах. Рівні взаєморозуміння. Поняття про емпатію, рефлексію, каузальну атрибуцію. Роль стереотипів у спілкуванні. Психологічні ефекти установки. Психологія контакту. Рольові позиції у спілкуванні. Бар'єри в управлінському спілкуванні. Види слухання. Слухання як активний процес. Причини викривлень інформації. Неревлексійне слухання: мінімізація відповідей. Ревлексійне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні.</p> <p>Ідентифікація і рефлексія як механізми</p>		
--	---	--	--

	<p>взаєморозуміння. Цілісне сприймання повідомлень.</p> <p>Спілкування як взаємодія. Різновиди взаємодії у педагогічних системах. Кооперація та конфлікт в управлінському спілкуванні. Взаємодія і ефективність спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів, пізнання ними одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин як функції управлінського спілкування.</p>		
<p>Тема 4. Управлінське спілкування як процес комунікації</p>	<p>Стратегія і тактика проведення ділових бесід. Види бесід: прийняття на роботу, оцінювальна бесіда, особистісна бесіда, звільнення. Техніка ведення ділових індивідуальних бесід. Підготовка і планування бесіди. Визначення мети і засобів впливу. Структура: початок контакту, закінчення бесіди. Атмосфера і емоційний фон.</p> <p>Підготовка і правила проведення продуктивних нарад. Творчі переговори. Техніка ведення ділових переговорів. Підготовка переговорів: аналіз ситуації, можливостей, потреб партнерів. Створення атмосфери і пошук спільного. Зосередженість на проблемі. Орієнтація на глибинні мотиви і об'єктивні критерії. Створення взаємовигідних варіантів.</p> <p>Психологічні особливості управлінських розпоряджень. Методи передавання розпорядження: спонукаючий, переконуючий, примушуючий. Типи віддачі наказів: туманний наказ, наказ-умовляння, наказ-погроза, наказ-прохання, наказ-підкуп, наказ-категорична вимога. Функції впливів керівника при віддачі розпорядження: інформаційна, мотиваційна, матеріального забезпечення виконання, контрольної-оцінна. Умови добровільного виконання наказів.</p> <p>Спілкування по телефону. Помилки телефонного спілкування. Підготовка і планування розмов. Прийоми ефективного телефонного спілкування. Культура спілкування по телефону.</p>	<p>Проблемні і пошукові завдання</p>	<p>Опитування</p>
<p>Змістовий модуль 2. Психологія управлінського впливу в процесі спілкування організації взаємин у педагогічних системах</p>			

<p>Тема 5. Сутність та особливості управлінського впливу керівника</p>	<p>Поняття про вплив і взаємовплив. Особливості управлінського впливу у педагогічних системах. Управлінський вплив як різновид психологічного впливу в системі «керівник — підлеглий». Структура управлінського впливу: суб'єкт чи ініціатор; об'єкт (адресат). Етапи динаміки управлінського впливу: операційний; процесуальний; результативний — відповідні дії підлеглого на вплив. Поняття впливовості та критерії її визначення. Чинники впливовості особистості керівника. Характеристика окремих факторів впливовості: когнітивна характеристика ситуації прийняття рішення; привабливість суб'єкта впливу для його об'єкта; тривалість впливу (закон міжособистісного уподібнення). Залежність змісту та динаміки факторів впливовості від форм впливів (навіювання, переконання, наказ). Асертивність особистості (спроможність досягати цілей); здатність бути переконливим. Принципи організації переконливої інформації.</p>	<p>Дослідницькі, проблемні і пошукові завдання, тести, елементи тренінгу</p>	<p>Опитування, самоаналіз</p>
<p>Тема 6. Психологічні способи впливу в процесі спілкування</p>	<p>Характеристика видів психологічних впливів. Характеристика окремих впливів та їх засобів: переконання; самопросування; навіювання; зараження; спонукання до наслідування; формування прихильності; прохання; наказ; деструктивна критика; ігнорування; маніпуляція. Різновиди впливів: вербальні, фізіологічні (частота серцевих скорочень), ситуативні, стійкі (характерологічні); свідомі та несвідомі; конструктивні чи деструктивні. Критерії конструктивного впливу. Протистояння особистості неконструктивним впливам. Види протидіючих впливів у відповідь на неконструктивний вплив: контраргументація; конструктивна критика; енергетична мобілізація; творчість; ухилення; психологічна самооборона; ігнорування; конфронтація; відмова. Засоби психологічних впливів: вербальні,</p>	<p>Творче завдання</p>	<p>Опитування</p>

	паралінгвістичні, невербальні. Маніпулятивні способи впливу. Супротив впливу.		
Тема 7. Управлінське спілкування в системі міжособистісних стосунків і соціальних відносин у педагогічних системах	<p>Поняття про міжособистісні відносини. Співвідношення понять «зв'язок», «ставлення», «відношення», «відносини», «стосунки», «взаємини», їх семантичні нюанси та сфери використання. Відносини, стосунки, взаємини — соціальні зв'язки у педагогічній системі. Емоції і почуття в міжособистісних стосунках. Багатоманіття міжособистісних стосунків. Розвиток міжособистісних стосунків у закладі освіти.</p> <p>Характеристика товариських відносин. Діяльнісна основа їх виникнення, обумовленість суспільними інтересами. Ознаки товариських взаємовідносин (співдія, взаємодопомога у значущій, суспільно корисній діяльності). Регуляція товариських відносин через управлінське спілкування. Спрацьованість — ефект взаємодії у спільній діяльності. Ознаки спрацьованості: максимальна продуктивність при мінімальних емоційно-енергетичних витратах. Лідерство — відносини домінування і підпорядкування. Управлінське спілкування та реалізація лідерських функцій керівника у педагогічній системі. Порівняння ознак популярності та привабливості. Порівняння ознак лідерства і популярності. Специфіка лідерства у різних педагогічних системах.</p>	Творче завдання, тест	Тестування
Змістовий модуль 3. Управлінське спілкування та регулювання конфліктів між учасниками освітнього процесу в різних педагогічних системах			
Тема 8. Комунікація в конфліктних ситуаціях	Спілкування в конфлікті: комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти. Конфліктогени в комунікації учасників освітнього процесу у різних педагогічних системах. Позиції, інтереси, цінності, емоції, потреби сторін. Аналіз емоцій в конфлікті. Емпатія: прийоми спілкування, що ведуть до зближення. Стадії розвитку конфлікту (за Ф.Глазлом). Моделі поведінки людей в конфлікті. Спілкування та тактики поведінки в конфліктній ситуації	Проблемні і пошукові завдання, кейс, ділова гра	Опитування

	Томаса-Кілмена.		
Тема 9. Регулювання та вирішення конфліктів між учасниками освітнього процесу Регулювання та вирішення конфліктів між учасниками освітнього процесу	Сутність конфлікту та його характерні риси. Структура, види, функції конфліктів. Ескалація конфлікту. Особливості конфліктів між учасниками освітнього процесу у різних педагогічних системах (дошкільна, загальна середня, позашкільна освіта). Дії керівника в процесі розвитку конфліктів. Технологія розв'язання конфлікту. Форми, результати й критерії завершення конфліктів. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів. Дії керівника щодо аналізу конфліктної ситуації. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів. Деякі типові приклади розв'язання виробничих конфліктів. Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів соціально – трудового характеру. Управління стресами в конфліктній ситуації. Правила розв'язання конфліктів. Типові помилки під час розв'язання конфліктів у педагогічних системах.	Творче завдання	Презентація

4. Політика курсу

Під час лекційних занять від здобувача вимагається уважно слухати викладача, конспектувати основні положення теми, брати участь в дискусіях, пошуково-дослідницької діяльності та інтерактиві.

До кожного **практичного заняття** здобувач повинен сумлінно готуватися: вивчати навчальний матеріал за темою відповідно до навчально-тематичного плану дисципліни, виконувати практичні завдання, готувати виступи і презентації.т. Під час проведення практичного заняття здобувачі повинні брати активну участь в обговоренні теми, відповідати на питання викладача та своїх одногрупників, брати активну участь у всіх видах навчальної діяльності, організованої викладачем.

Самостійна робота здобувачів передбачає самостійне вивчення тем і питань дисципліни, визначених викладачем, ведення тематичного словника, підготовку навчальних та аналітичних матеріалів, виконання практичних завдань для роботи на практично-семінарських заняттях.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

5. Критерії оцінювання результатів навчання
5.1 Критерії оцінювання за всіма видами робіт

Бали			Критерії оцінювання навчальних досягнень	
За національну шкалою	Шкала ЄКТС		Теоретична підготовка	Практична підготовка
			Здобувач вищої освіти	
2...5	1...100	F...A		
Відмінно	90 - 100	A	Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні й глибокі знання з питань психології управлінського спілкування. Розкритий зміст психічних процесів, визначена сутність психологічних явищ та встановлені взаємозв'язки між ними. Матеріал викладений логічно, послідовно, без помилок, з проявом здатності здобувача освіти диференціювати, інтегрувати знання, з'ясовувати психологічні терміни.	Здобувач вищої освіти вільно орієнтується в матеріалі модуля, здійснює ґрунтовний аналіз літератури, формулює змістовні висновки. Використовує додаткові літературні джерела. Активно приймає участь у дискусіях. Вміє обґрунтувати і довести власну точку зору. Виконує всі практичні завдання самостійно, творчо, у повному обсязі.
Добре	75 89	C ... B	Здобувач вищої освіти виявив загалом добрі знання навчального матеріалу з питань психології управлінського спілкування. Розкритий зміст психічних процесів, визначена сутність психологічних явищ та встановлені взаємозв'язки між ними. Але відповідь потребує доопрацювання, відсутнє узагальнення відповіді, наявні несуттєві помилки, не пояснюються деякі терміни. Здобувач освіти вміє диференціювати,	Завдання самостійної роботи виконано, однак висновки потребують подальшого осмислення. Здобувач освіти впевнений у власних висновках, але вони потребують уточнення. Завдання самостійної роботи виконано, але без творчого підходу. Приймає активну участь у дискусіях і інтерактивних вправах.

			інтегрувати знання, здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої роботи.	
Задовільно	60 ... 74	E ... D	Здобувач вищої освіти виявив базові знання основного навчального матеріалу дисципліни, необхідні для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності. Виявляє задовільну орієнтацію в теоретичних питаннях, допустив помилки у відповідях на запитання при виконанні завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал. Відповідь розкрито неповністю, значною мірою зміст психологічних явищ не розкрито, але здобувач освіти може застосувати знання про психологічні закономірності у конкретних практичних ситуаціях.	Завдання виконує стандартно. Здобувач вищої освіти невпевнений у власних висновках. Задовільно орієнтується в матеріалі дисципліни, а також у проблемі, поставленій у завданні, відповідь розкрито неповністю, є значні недоліки.
Незадовільно	35 - 59	FX	Здобувач освіти демонструє фрагментарні знання основного навчального матеріалу дисципліни; відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді припускається суттєвих помилок.	Виконує частину завдання за допомогою викладача.
Незадовільно	1 - 34	F	Здобувач освіти не володіє навчальним матеріалом	Виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача.

5.2. Критерії оцінювання поточного контролю (за різними видами роботи)

Вид роботи	Бали	Критерії
Практичне	5	Здобувач вищої освіти активно бере участь у занятті,

заняття		висловлює обґрунтовані міркування, наводить доцільні приклади. Впевнено з творчим підходом виконує завдання,
	4-3	Здобувач вищої освіти не виявляє активність епізодично, відповіді надає правильні, але стандартні, не завжди впевнений у висловлених положеннях. Має певні труднощі щодо обґрунтування власної думки. Завдання виконує шаблонно, іноді потребує допомоги викладача.
	2-1	Здобувач освіти лише спостерігає за заняттям, не володіє вільно матеріалом навчальної дисципліни, не може самостійно виконати завдання.
	0	Відсутній на занятті
Самостійна робота (письмові доповіді, завдання)	4	Тема розкрита повно, логічно, обґрунтовано. Завдання виконано творчо і оригінально. Дотримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	3-2	Завдання виконане стандартними фразами, можливі несуттєві помилки. Дотримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	1	Завдання виконано частково, формально, є суттєві помилки. Не витримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота (проектування / моделювання)	5	Завдання виконано оригінально, з творчим підходом, з дотриманням всіх етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Розроблено презентацію, яка розкриває тему і суть завдання.
	4-3	Завдання виконано стандартно, але з дотриманням всіх етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Презентація не виразна, повністю дублює текст завдання.
	2-1	Завдання виконано з суттєвими помилками, з порушенням етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Презентація відсутня.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота (творчі/пошуково-дослідницькі завдання)	4	Виконане завдання відповідає предмету навчальної дисципліни, характеризується самостійністю, оригінальністю, демонструє інноваційне мислення здобувача вищої освіти, відповідає сучасним вимогам до управлінської освітянської практики,
	3-2	Завдання відповідає предмету навчальної дисципліни, але не характеризується оригінальністю, має переважно описовий характер.
	1	Завдання виконано поверхово, не розкриває ключову практичну проблему.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота	3	Наявність всіх тем навчальної дисципліни, дотримані вимоги до правил цитувань і оформлення літературних

(тематичний словник/конспект)		джерел.
	2	Відсутність всіх тем навчальної дисципліни, дотримані вимоги до правил цитувань і оформлення літературних джерел.
	1	Відсутність всіх тем навчальної дисципліни, помилки у правилах цитування і оформлення літературних джерел.
	0	Відсутність тематичного словника/конспекту або порушенні принципи академічної доброчесності.

5. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний та/або періодичний контроль											
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2			Змістовий модуль 3		
T1	T2		T3	T4		T5	T6		T7	T8	T9
ср	п	ср	ср	п	ср	ср	п	ср	ср	ср	ср
7	5	8	12	5	8	8	5	14	12	8	10

Підсумковий контроль	Загальна підсумкова оцінка (сума балів)
0	100

Умовні позначення:

п – практичне заняття
ср – самостійна робота

7. Рекомендована література

Основна

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я Ділове спілкування: навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея НВ», 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
2. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. К. : НАУ, 2016. 248 с.
3. Войтович М.В., Карамушка Л.М. Психологічні основи розв'язання управлінських конфліктів в освітніх закладах. *Управління закладами середньої освіти психологічні аспекти*. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2001. С. 129-149.
4. Демчук В.С. Основи освітнього менеджменту. К.: Левіт, 2007. 263 с.
5. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Психологія спілкування педагога: інтегративний підхід: навчальний посібник. К., Ніжин: видавець ПП Лисенко М.М., 2018. 353 с.
6. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. К. Полтава, 2009. 268 с.

Додаткова

1. Аносов І., Яремчук С. Психологічні основи педагогічного спілкування. К.: Інститут сучасного підручника, 2007. 272 с.
2. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с. URL: http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/770/1/%D0%92%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5.pdf
3. Гірняк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практикум. К.: Магнолія плюс Львів: Новий світ, 2003. 336 с.
4. Коломінський Н., Бондарчук О. Стиль поведінки керівника в конфліктній ситуації: діагностування та шляхи оптимізації. *Освіта і управління* 1998. Т. 2. № 1. С. 91-95.
5. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
6. Конглер Д. Мистецтво переконання. К.: Книголав, 2017. 88 с.
7. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. К.: Академвидав, 2003. 416 с.
8. Кузнєцова О.В., Продаєвич М.П. Співвідношення адаптивності та емпатичної спрямованості особистості Матеріали міжнародної науково-практичної конференції молодих учених та студентів «Проблеми сучасної психології особистості» (Одеса, 20 травня 2016 р.). Одеса: ВМВ, 2016. С. 94-100.
9. Кузнєцова О.В., Жогно Ю.П., Ульянова Т.Ю. Методичні рекомендації щодо впровадження шкільної служби порозуміння у загальноосвітніх закладах [на матеріалі загальноосвітніх закладів м. Одеси]. Одеса: ТОВ «МАДЖЕНТА», 2017. 116 с.
10. Кузнєцова О.В. Інноваційність та самоактуалізація: психологічні координати самореалізації сучасної особистості : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Актуальні проблеми практичної психології» (20 квітня 2018 р., м.Одеса) / Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д.Ушинського. Одеса : ПП «Фенікс», 2018. С.215-220.
11. Кузнєцова О.В., Опря О.В. Специфіка комунікативних властивостей особистості майбутнього психолога : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми сучасної психології особистості» (21 березня 2019 р.). Одеса : ВМВ, 2019. С. 33-41.
12. Кузнєцова О.В., Ростя А.В. Професійні команди закладу освіти: особливості функціонування та етапи розвитку : Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Педагогіка партнерства в умовах модернізації дошкільної освіти: теорія та практика» (Одеса, 23 листопада 2021 р.). Умань: Візаві, 2021. С. 158 – 162.
13. Мартиненко М.М. Основи менеджменту. К.: Каравела, 2005. 496 с.
14. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568 с.
15. Палеха Ю. І. П14 Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. URL: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf
16. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Навч. посіб.К.: Центр учбової літератури, 2011. 224 с.
17. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
18. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.
19. Психологія професійної діяльності і спілкування / за ред. Е. Орбан, Д. М. Гриджука. К. : «Преса України», 1997. 192 с.
20. Сич В.М. Психологія управління: навчальний посібник. Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2015. 180 с. URL: <http://uaoppp.com.ua/read/278/>

21. Тимкова В.А. Особливості психологічного впливу на особистість у процесі управлінського спілкування : зб. наук. пр. ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України». 2021. Ч. 4. С. 224 – 230.

22. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2011. 664 с.

8. Електронні інформаційні ресурси

1. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського. URL: <https://dnrb.gov.ua/ua/>

2. Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України URL: <http://psychology-naes-ua.institute/>

3. Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України URL: <http://ipood.com.ua/>

4. Міністерство освіти і науки України. URL: <http://www.mon.gov.ua>.

5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

6. Одеська національна наукова бібліотека. URL: <http://odnb.odessa.ua/>

7. Український громадський проєкт масових відкритих онлайн-курсів. URL: <https://prometheus.org.ua/>

8. Educational Era. Студія онлайн освіти. URL: <https://www.ed-era.com>