

Міністерство освіти і науки України  
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка  
Педагогічний факультет  
Кафедра педагогіки та управління навчальним закладом

Дипломна робота магістра

з теми: **“УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ  
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ  
ПЕДАГОГІВ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ”**

Виконала: студентка 2 курсу,  
групи UNZ1-M20z  
спеціальності 073 Менеджмент  
за освітньою програмою Управління  
навчальним закладом  
**Ільницька Лариса Василівна**

Керівник: **Кучинська І.О.**, доктор  
педагогічних наук, професор  
Рецензент: **Дуткевич Т.В.**, кандидат  
психологічних наук, професор

Кам'янець-Подільський – 2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ</b> .....	7
1.1. Ділове спілкування як наукова категорія.....	7
1.2. Специфіка ділового спілкування у діяльності соціального педагога.....	18
1.3. Сутність культури ділового спілкування майбутнього соціального педагога.....	42
Висновки до першого розділу.....	51
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ</b> .....	54
2.1. Особливості сучасного формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.....	54
2.2. Організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.....	63
Висновки до другого розділу.....	79
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</b> .....	81
<b>ДОДАТКИ</b> .....	83
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	99

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Інтеграція України в європейську спільноту, що відбувається на тлі підняття ролі комунікації у перетворювальних процесах усіх галузей економіки та соціальної політики, актуалізує підготовку конкурентоспроможних професійних кадрів, здатних успішно вирішувати соціальні, соціально-педагогічні проблеми різних категорій клієнтів. Вагомим фактором підготовки таких фахівців, успіх діяльності яких залежить від взаємодії з іншими людьми, постає культура ділового спілкування. Адже для представників професій соціального напрямку ділове спілкування стає основним професійним знаряддям, а комунікативні уміння та навички, знання основних положень теорії спілкування становлять основу професійної компетентності.

Значущість культури ділового спілкування як складника загальної культури особистості фахівця окреслено в Законі України “Про вищу освіту”, Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до кінця 2021 року, Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу та інших офіційних документах, ухвалених на державному рівні.

Культурі ділового спілкування, а також дотичним проблемам присвячено масив філософських, культурологічних, психолого-педагогічних досліджень вітчизняних та зарубіжних учених.

Зокрема, питання теорії і практики ділового спілкування висвітлено у філософсько-культурологічному (Л. Буєва, О. Даниленко, М. Дмитренко, М. Каган, Н. Корабльова, М. Лукашевич та інші), психологічному (В. Воронін, Ю. Жуков, Ф. Кузін, Т. Чмут, та інші), педагогічному (І. Зарецька, В. Здоровенко, Л. Зубенко, Т. Ільїна, М. Калашніков, О. Рембач, Ф. Снелл, І. Сайтарли, Г. Чайка та інші) ракурсах.

Різні аспекти культури спілкування та процесу її формування також вивчалися філософами і культурологами (Г. Арсентьева, С. Іконнікова, М. Каган та інші), психологами (К. Абульханова-Славська, О. Бодальов,

Л. Виготський, В. Кан-Калік, О. Леонт'єв, Б. Ломов та інші), педагогами (А. Волошина, В. Грехн'єв, О. Денисюк та інші), соціологами (Ж. Малахова, В. Огаренко та інші науковці).

Споріднені з проблемою культури ділового спілкування питання етики ділових відносин, етикету розглядали І. Афанасьєва, Р. Ботавіна, Й. Гах, В. Лавриненко, О. Любарська, В. Малахов, А. Панфілова та інші вчені.

Особливості професійної культури стали предметом уваги С. Амеліної, О. Берестенко, А. Капської, І. Кучинської, О. Пономаренко; у тому числі, науковцями розглядаються, питання культури професійного спілкування соціального педагога та соціального працівника (Н. Курилович, Г. Локарева, Т. Спіріна, А. Улунова, О. Урсол та інші).

Безпосередньо проблемам підготовки соціальних педагогів присвячено праці Т. Алексеєнко, С. Архипової, Ю. Галагузової, І. Зверєвої, Г. Лактіонової, Л. Міщик, Г. Першко, О. Пожидаєвої та інших, у яких викристалізувалася концепція соціальної взаємодії як процесу активної діяльності індивіда у середовищі; зокрема підкреслюється значення набуття особистістю досвіду соціальної поведінки у взаємодії з оточуючими.

Однак, незважаючи на значну увагу вчених до різних аспектів окресленої проблеми, комплексного дослідження культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів поки не проводилося.

Значущість проблеми зумовили вибір теми нашої магістерської роботи. А саме : **“Управління процесом формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці”**.

**Мета дослідження** полягає в аналізі та теоретичному обґрунтуванні ефективності організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці.

Відповідно до мети окреслено **завдання дослідження:**

1. Розкрити специфіку ділового спілкування соціальних педагогів в умовах сьогодення.

2. Визначити організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у процесі їх фахової підготовки.

*Об'єкт дослідження* – культура ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

*Предмет дослідження* – організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

**Теоретико-методологічну основу дослідження** становлять: компетентнісний та особистісно-орієнтований наукові підходи (І. Бех, Н. Бібік, О. Овчарук, О. Савченко, І. Кучинська та інші); основні положення теорії спілкування (К. Абульханова-Славська, Г. Андрєєва, О. Бодальов, О. Леонтєєв, Б. Ломов, Т. Яценко та інші), комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів (О. Киричук, М. Коць та інші), професійного становлення соціальних педагогів, зокрема педагогічного напрямку (Р. Вайнола, С. Сисоєва та інші), теорії професійної підготовки фахівців соціально-педагогічної сфери (О. Безпалько, Ю. Галагузова, І. Зверєва, О. Карпенко, І. Кучинська та інші).

Для досягнення мети і вирішення поставлених завдань використано такі **методи дослідження**: вивчення, аналіз і синтез філософської, психологічної, педагогічної літератури з метою розуміння поняття культури ділового спілкування майбутнього соціального педагога, контент-аналіз навчальних планів зі спеціальності “Соціальна педагогіка” (освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”) для з'ясування змісту професійної підготовки соціальних педагогів щодо формування культури ділового спілкування; бесіда, спостереження та узагальнення.

**Практичне значення роботи**: результати дослідження можуть бути використані у практиці роботи кураторів академічних груп та викладацького складу ВНЗ; у процесі фахової підготовки студентів спеціальностей “Соціальна педагогіка”, “Соціальна робота” у ВНЗ різного рівня акредитації, у системі післядипломної педагогічної освіти.

**Структура та обсяг магістерської роботи.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до них, загальних висновків, додатків та списку використаних джерел.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Результати проведеного аналізу підтвердили вирішення визначених завдань роботи і є підставою для формулювання таких *висновків*:

На основі аналізу філософських, психологічних, педагогічних джерел встановлено, що культура ділового спілкування є актуальною для майбутніх соціальних педагогів, оскільки соціально-педагогічна робота передбачає налагодження контакту з клієнтом, з'ясування його проблем, накопичення інформації, необхідної для їх розв'язання. Дуже часто від рівня культури ділового спілкування залежить результат ділових переговорів соціальних педагогів із представниками владних структур, різних закладів та організацій.

Уточнено поняття: “ділове спілкування” як специфічну форму взаємодії людей, спрямовану на узгодження і об'єднання їхніх зусиль з метою вирішення конкретної проблеми, організацію спільної діяльності або реалізацію поставленої цілі; “культура ділового спілкування” як сукупність професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів, що регулюють соціальну поведінку і взаємини співрозмовників під час взаємодії та сприяють розвитку контактів між партнерами, порозумінню і досягненню поставленої мети.

Розкрито специфіку ділового спілкування соціальних педагогів, яка полягає у формах та змісті спілкування залежно від напрямів соціально-педагогічної діяльності. За змістом ділове спілкування соціального педагога поділяється на: діяльнісне; матеріальне; когнітивне; кондиційне; мотиваційне. Форми й особливості ділового спілкування дещо різняться відповідно до посади, яку обіймає соціальний педагог. Основними усними формами ділового спілкування, які використовують з різною мірою “активності” у своїй роботі соціальні педагоги, визначено: ділову розмову, бесіду, діалог, ділові переговори, співбесіду, обговорення, полеміку, круглий стіл, дискусію, дебати, диспут.

Розглянуто функції ділового спілкування соціального педагога, а саме:

контактно-пізнавальна (встановлення контакту, готовність передачі й прийняття інформації та підтримання взаємозв'язку з клієнтом); інформаційна (обмін інформацією, думками, рішеннями); соціально-регулятивна (безпосередній вплив на клієнта в процесі спілкування з метою змінення чи збереження на тому ж рівні його поведінки, дій, стану, загальної активності, особливостей сприйняття, системи цінностей і відносин); соціально-психологічна (відображає аспекти комунікації, психологічної підтримки клієнта, уміння соціального педагога регулювати поведінку клієнта).

З'ясовано, що ділове спілкування соціального педагога спрямоване на встановлення і розвиток, розширення та зміцнення міжособистісних взаємин, особистісне зростання індивіда, формування його мотиваційно-вольової сфери.

Зважаючи на специфіку ділового спілкування соціального педагога, акцентовано поняття *“культура ділового спілкування майбутнього соціального педагога”* як інтегративну властивість особистості, що забезпечує ефективну взаємодію з особами, які є об'єктами чи суб'єктами соціально-педагогічної діяльності, на основі професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів.

Виокремлено структурні компоненти культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів, якими є когнітивно-ціннісний, мотиваційно-перцептивний, інтерактивно-комунікативний.

Визначено організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці: реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами; залучення студентів до волонтерської діяльності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амеліна С.М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування студентів вищих аграрних закладів: дис... д-ра пед. наук: 13.00.04. – Запоріжжя, 2007. – 422 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева – М., 2004. – 365 с.
3. Архипова С.П. Методи та технології роботи соціального педагога : навч. посіб. / авт.-уклад. : С.П. Архипова, Г.Я. Майборода, О.В. Тютюнник. – К. : Слово, 2011. – 496 с.
4. Афанасьєва І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєва. – К. : Апьтерпрес, 2003. – 368 с.
5. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособ. / О.А. Баева. – 2-е изд., испр. – Мн : Новое знание, 2001. – 328 с.
6. Баркасі В.В. Професійно-педагогічний аспект рольової гри. / В.В.
7. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування як результат вдосконалення індивідуальних творчих здібностей особистості / О.Г. Берестенко // Вісн. ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2013 – № 3 (262), – С. 57-64.
8. Бех І.Д. Технологія інтимно-особистісного спілкування / І.Д. Бех // Педагогіка і психологія. – 2003. – № 1. – С.17-29.
9. Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посіб. / В.П. Бралатан, Л.В. Гуцаленко, Н.Г. Здирко. – К. : Центр учб. л-ри, 2011. – 252 с.
10. Вайнола Р.Х. Особистісний розвиток майбутнього соціального педагога в процесі професійної підготовки : [монографія] / Вайнола Р.Х.; за ред. С.О. Сисоевої. – Запоріжжя : Хортицький навчально-реабілітаційний багатопрофільний центр, 2008. – 460 с.
11. Владиченко Л.Д. Діалогічність як основа самоідентифікації “я”: філософський та релігійний аспект [Електронний ресурс] / Л.Д. Владиченко // Вестник СевГТУ. Философия – 2004. – Вип.56, – С. 182-

192. – Режим доступу : <http://sevntu.com.ua/jspui/bitstream/123456789/1743/1/filosof.56.2004.182-192.pdf>
12. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н.П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с. – (Альма-матер).
  13. Володина Л.В. Деловое общение и основы теории коммуникации : учеб. пособ. / Л.В. Володина, О.К. Карпухина. – СПбГУТ, 2002. – 62 с.
  14. Волошина А.П. Структура культури професійного спілкування менеджера освіти / А.П. Волошина // Педагогіка і психологія проф. освіти. – 2007. – № 5. – С. 58-67.
  15. Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети // Шлях освіти. – 2001. – №3.– С. 13–16
  16. Гаміна Т.С. Ефективне ділове спілкування як умова формування привабливого іміджу особистості / Т.С. Гаміна // Соціальна педагогіка : теорія та практика. 2011. – № 2 – С. 31-37.
  17. Гах Й.М. Етика ділового спілкування / Й. М. Гах. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 160 с.
  18. Гордієнко Н. Формування комунікативної компетенції як складова професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів / Н. Гордієнко, С. Бобела // Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – 2009. – № 6. Ч.2. – С .235-239.
  19. Грехнев В.С. Культура педагогического общения : кн. для учителя / В.С. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
  20. Громадські об'єднання в Україні [Текст] : навч. посібник / ред. В. М. Бесчастний. - К. : Знання, 2007. - 415 с. . [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/59601-42-volonterskiy-ruh-v-ukran.html>
  21. Денисюк О. Формування культури спілкування майбутніх соціальних педагогів з сім'єю вихованців [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

[http://elibrary.kubg.edu.ua/1366/1/O\\_Denysyuk\\_SUPLIK\\_5\\_KSP%26KO\\_I\\_PSP.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/1366/1/O_Denysyuk_SUPLIK_5_KSP%26KO_I_PSP.pdf)

22. Деєв С. В. Моделювання ситуацій професійної діяльності майбутніх фахівців у процесі навчання у ВНЗ / С. В. Деєв.// Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях студентської молоді "Родзинка - 2008" : X Всеукр. студ. наук. конф., 24-26 квіт. 2008 р., м. Черкаси. Серія Психолого-педагогічні науки / МОН України, ЧНУ ім. Б. Хмельницького [та ін.]. - Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. – С. 34-36.
23. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Девід В. Джонсон ; пер. з англ. В. Хомика. – К., КМ Академія, 2003. – 288 с.
24. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб./ Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с.
25. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Л. : Изд-во Ленинград. ун-та, 1985. – 166 с.
26. Етика ділових відносин : навч. посіб. / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак [та ін.] ; Вінниц. нац. техн. ун-т. – Вінниця, 2011. – 309 с.
27. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К. : Центр учб. л-ри, 2007 – 344 с.
28. Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога : навч. посіб. для ВНЗ / Л.М. Завацька. – К. : Слово, 2008. – 240 с.
29. Загальна психологія : навч. посіб. / О.П. Сергеєнкова, О.А. Столярчук, О.П. Коханова, О.В. Пасєка. – К. : Центр учбов. л-ри, 2012. – 296 с.
30. Зверева І.Д. Соціально-педагогічна робота з дітьми та молоддю в Україні: теорія і практика: [монографія] / І.Д. Зверева. – К. : Правда Ярославичів, 1998. – 333 с.
31. Здоровенко В.В. Культура ділового спілкування : навч. посіб. / В.В. Здоровенко. – Дрогобич : Каменярь, 2002. – 147 с.

32. Зеркаліна Г.Р. Експериментальна робота з формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів / Г. Р. Зеркаліна // Теорія і методика виховання: наук.-пед. вісн. – Херсон, 2015. – Вип. 1 (4). – С. 13–17.
33. Зеркаліна Г.Р. Культура спілкування: сутність і поняття / Г. Р. Зеркаліна // Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології: зб. наук. пр. Херсонського нац. технічного ун-ту. – Херсон, 2012. – Вип. 1 (6). – С. 289–293.
34. Зеркаліна Г.Р. Роль ділового спілкування у професійній діяльності соціального педагога / Г. Р. Зеркаліна // Наук. записки Ніжинського держ. ун-ту ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин, 2012. – № 3. – С. 105–109.
35. Зубар К.І. Інструктивні матеріали по впровадженню кейс-методу для методичного семінару [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pedkab.wordpress.com/2013/01/28/кейс-метод/>
36. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування / В.Я. Зусін. – К. : Центр видав. л-ри. – К., 2005.
37. Калашников М.М. Формирование культуры делового общения государственных служащих в системе непрерывного образования : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Калашников Михаил Михайлович ; Орлов. гос. ун-т – Брянск, 2009. – 260 с.
38. Капська А.Й. Професійно-етична культура як обов'язковий компонент особистості спеціаліста / А.Й. Капська // Соціалізація особистості. – Т. XVII. – К., 2002. – 243 с.
39. Карнегі Д. Як завоювати друзів і впливати на людей / Д. Карнегі ; пер. з англ. – Рибінськ : Рибінський Будинок друку, 2007. – 275 с.
40. Качалова Т.В. Формування комунікативної культури майбутнього соціального педагога / Т.В. Качалова // Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – 2009. – № 6. Ч.2. – С. 251-253.

41. Киричук О.В. Діалог у контексті педагогічної взаємодії / О.В. Киричук // Діалогічна взаємодія у навчально-виховному процесі загальноосвітньої школи : кн. для вчителя / за ред. В.В. Андрієвської, Г.О. Балла, А.Г. Волинця [та ін.]. – К. : ІЗМН, 1997. – 301с.
42. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения / А.С. Ковальчук. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 256 с.
43. Козлов В.В. Социальная работа с кризисной личностью. Метод. пособие / В. В. Козлов. – Ярославль, 1999. – 238 с.
44. Краснова Н.П. Аналіз проблем ділового спілкування в соціально-педагогічній літературі / Н.П. Краснова // Соціальна педагогіка: теорія та практика : щокв. теорет.-практ. журн. – 2012. – № 4. – С. 86-94.
45. Крылова Н.Б. Формирование культуры будущего специалиста / Н.Б. Крылова. – М. : Просвещение, 1990. – 142 с.
46. Кучинська І.О. Педагогіка вищої школи. Навчальний посібник. Кам'янець-Подільський, 2020. 292 с.
47. Локарева Г.В., Філь О.В. Професійне спілкування соціального педагога: сутність, принципи, проблеми підготовки / Г. В. Локарева, О. В. Філь // Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер. : Психолого-педагогічні науки. - 2012. - № 3. - С. 25-28.
48. Любарська О.М. Етика соціально-педагогічної діяльності : навч.-метод. посіб. /О.М. Любарська. – Миколаїв : Вид-во Південнослов'янського навчально-наукового інституту МНУ ім. В.О. Сухомлинського, 2013.– 142 с.
49. Любарська О.М. Технології формування професійної компетентності студента / О.М. Любарська. // Вісник Черкаського університету : зб. наук. ст. / М-во освіти і науки України ; Черкаський нац. ун-т ім. Б. Хмельницького. – Черкаси : Вид-во ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2009. – Вип. 144 Серія “Педагогічні науки”. – С. 93-97.

50. Лях Т. Потенціал методу case-study // Технологічне забезпечення діяльності волонтерських груп. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.volunteer.kiev.ua/pages/62-potencial\\_metodu\\_sase-study](http://www.volunteer.kiev.ua/pages/62-potencial_metodu_sase-study)
51. М'ясоїд П.А. Загальна психологія : навч. посіб. / П.А. М'ясоїд. – 2-е вид., допов. – К. : Вища шк., 2001. – 487 с.
52. Максименко С.Д. Загальна психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / С.Д. Максименко ; Нац. мед. ун-т ім. О.О. Богомольця. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : Центр навч. л-ри, 2004. – 271 с.
53. Малахов В.А. Етика спілкування : навч. посіб. / В.А. Малахов. – К. : Либідь, 2006. – 400 с.
54. Мельник Ю. Соціальний педагог та його професійна діяльність / Ю.Мельник, С.Шаргородська // Психологічна газета, 2008, №4.
55. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посібник / За ред. Т. Л. Лях ; авт.-кол.: З. П. Бондаренко, Т. В. Журавель, Т. Л. Лях та ін. – К. : Версо-04, 2012. – 288 с.
56. Методи та технології роботи соціального педагога / Автори-укладачі: С.П. Архипова, Г.Я. Майборода, О.В. Тютюнник. Навчальний посібник. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. – 496 с.
57. Міжнародна Школа Рівних Можливостей "Що таке форум-театр" . [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.forum.gender-ua.org/index-1-ua.html>
58. Немов Р.С. Психология : учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений : в 3-х кн. / Р.С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1 : Общие основы психологии. – 688 с.
59. Ниренберг Ж. Как читать личность, словно книгу / Ж. Ниренберг, Г. Валеро ; пер. с англ. // Тайнознание. – 1992. – № 4. – 16 с.
60. Новгородський Р.Г. Форум-театр як інтерактивна форма профілактики соціальних проблем / Р.Г. Новгородський // Вісник Чернігівського

- національного педагогічного університету. Сер. : Педагогічні науки. – 2014. - Вип. 115. - С. 168-171.
61. Общение и деятельность / под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – Прага : Изд-во Карлова ун-та, 1981. – 238 с.
  62. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1987. – 303 с.
  63. Олійник О. Ділове спілкування : навч. посіб. / О. Олійник. – Красноармійськ : КП ДонНТУ, 2009. – 380 с.
  64. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія : підручник : у 2-х кн. Кн.1.: Соціальна психологія особистості і спілкування / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. – 464 с.
  65. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія : посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 446 с.
  66. Ортинський В.Л. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / В.Л. Ортинський. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
  67. П'ятакова Г. Тренінг як педагогічна технологія на заняттях з курсу “Педагогіка” / Г. П'ятакова // Вісник Львівського університету. Серія педагогічна : зб. наук. праць. – Львів : Львівський університет, 2003. – Вип. 17. – С. 99-105.
  68. Палеха Ю.І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. / Ю.І. Палеха. – К. : Ви-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджменту і бізнесу, 2000. – 350 с.
  69. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю.І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
  70. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 352 с.
  71. Пасічник О.О. Структура і критерії комунікативних умінь та результати визначення рівня їх сформованості у майбутніх соціальних педагогів / О.О. Пасічник // Наукові записки Ніжинського державного

- університету ім. Миколи Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки . – 2012. – № 4. – С. 98-102.
72. Пентилюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. / М.І. Пентилюк, І.І. Маруніч, І.В. Гайдаєнко. – К. : Центр навч. л-ри, 2010. – 224 с.
73. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи : навч. посіб. для магістрантів і аспірантів / Л.Г. Подоляк, В.І. Юрченко. – К. : Філ-студія, 2006. – 320 с.
74. Пожидаєва О. В. Складові професійної характеристики соціального педагога / О. В. Пожидаєва // Соціальна робота в Україні: теорія і практика: наук. метод. журнал. – 2014. – №1/2 – С. 66–72.
75. Поліщук В.А. Теорія і методика підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти: [монографія] / В.А.Поліщук. – Тернопіль: Тернопільський національний педагогічний ун-т ім. В.Гнатюка, 2006. – 424 с.
76. Пономарів О. Стилїстика сучасної української літературної мови /О. Пономарів. – К. : Либідь, 1992. – 248 с.
77. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. для вищ. навч. закл. / С.Я. Харченко, Н.П. Краснова, Л.П. Харченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ “ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2009. – 562 с.
78. Професія соціальний педагог / упоряд. : О. Главник ; за заг. ред. К. Шендеровського, І. Ткач. – К. : Главник, 2006. – С. 112.
79. Психогимнастика в тренінге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 1999. – 256 с.
80. Психологічний тренінг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10044/>
81. Психологія : навч. посіб. / О.В. Винославська, О.А. Бреусенко-Кузнецов, В.Л. Зливков [та ін.] ; за наук. ред. О.В. Винославської. – 2-е вид., перероб. та доп. – К. : ІНКОС, 2009. – 390 с.
82. Рабочая книга социального педагога : пособие для самообразования. – Ч.2 : Социальная педагогика и социальная работа / [Под ред. Н. Ф.

- Масловой] ; Орл. гос. пед. ун-т, Орл. обл. упр. социал. защиты населения. – 1995. – 157 с.
83. Ролі соціального педагога [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://sites.google.com/site/socialnijpedagogvosviti/home/roli-socialnogo-pedagoga>
84. Рябова Ю.М. Функції ділового спілкування в професійній діяльності майбутніх соціальних працівників / Ю.М. Рябова // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Сер. : Педагогіка. – 2012. – Т. 209, Вип. 197. – С. 65-68.
85. Савченко О. Ключові компетентності – інноваційний результат шкільної освіти / О. Савченко // Рідна школа. - 2011. - № 8-9. - С. 4-8.
86. Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків / І.А. Сайтарли. – К.: Академвидав, 2007. – 240 с.
87. Семиченко В.А. Психология общения : модульный курс (лекции, практ. занятия, задания для самостоят. работы) для преподавателей и студентов / В.А. Семиченко. – 2-ге. вид. – К. : Магістр-S, 1998. – 152 с.
88. Скалозуб О.М. Педагогічні умови підвищення мотивації студентів до вивчення англійської мови / О.М. Скалозуб. // Актуальні проблеми економічного і соціального розвитку регіону. – Донецьк, 2012. – Т. 2. – С. 293-296.
89. Скрипченко О.В. Загальна психологія: підруч. / О.В.Скрипченко, Л.В. Долинська [та ін.]. - К. : Либідь, 2005. – 464 с.
90. Словник із соціальної педагогіки / авт.-уклад. Т.О. Логвиненко, Н.В. Гордієнко. – Дрогобич : Посвіт, 2011. – 312 с.
91. Социальная защита человека: региональные модели / отв. ред. и сост. В.Г. Бочарова, М.П. Гурьянова. – М. : Изд-во АСОПиР РФ, 1995. – 192 с.
92. Соціальна педагогіка / За ред. О.В. Безпалько. – К. : Альмаматер, 2014. – 312 с.

93. Соціальна педагогіка : підруч. / за ред. проф. А.Й. Капської. – 4-те вид. виправ. та доп. – К. : Центр учбов. л-ри, 2009. – 488 с.
94. Соціальна педагогіка : словник-довідник / за заг. ред. Т.Ф. Алексеєнко. – Вінниця : Планер-2009. – 542 с.
95. Спіріна Т.П. Принципи професійного спілкування майбутніх соціальних педагогів / Т.П.Спіріна // Зб. наук. праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2010. – №25. – С. 344-351.
96. Спіріна Т.П. Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу: Дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Тетяна Петрівна Спіріна ; Житомир. держ. ун-т ім. І.Франка. – Житомир, 2009. – 261 с.
97. Стахів М.О. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. / М.О. Стахів. – К. : Знання, 2008. – 245 с.
98. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма “ІНКОС”, 2005. – 366 с.
99. Тимченко И.И. Формирование коммуникативной культуры студентов в процессе изучения предметов гуманитарного цикла: Дис.... канд. пед. наук: 13.00.04. / Ирина Игоревна Тимченко ; Киевский национальный лингвистический университет. – К., 2001. – 213 с.
100. Тофтул М.Г. Етика : уч. пособ. / М.Г. Тофтул. – К. : Академия, 2006. – 416 с.
101. Туркот Т.І. Педагогіка вищої школи: навч. посібник / Т. І. Туркот. – К.: Кондор, 2011. – 628 с.
102. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. / З.О. Мацюк, Н. І. Станкевич. – 4-те вид. – К. : Каравела, 2011. – 352 с.
103. Улунова А.Е. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности / А.Е Улунова // Ученые записки : электрон. науч. журнал

- Курского гос. ун-та. – 2013. – №1 (25). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/kultura-professionalnogo-obscheniya-gosudarstvennyh-sluzhaschih-kak-kultura-professionalnoy-gruppy-i-kultura-lichnosti>
104. Урсол О.В. Формування культури професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних методів навчання : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О.В. Урсол ; Нац. авіац. ун-т. – К., 2012. – 20 с.
105. Філоненко М.М. Психологія спілкування : підруч. / М.М. Філоненко. – К. : Центр учбов. л-ри, 2008. – 224 с.
106. Харченко Л.П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування / Л. П. Харченко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. - 2013. - N 4. - С. 58-66.
107. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / Г.Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
108. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Вікар, 2002. – 223с. – (Вища освіта ХХІ століття).
109. Чубук Р.В. Критерії, показники та рівні професійної компетентності соціальних педагогів / Р.В. Чубук // Наукові записки [Національного університету "Острозька академія"]. Сер. : Психологія і педагогіка. - 2008. - Вип. 11. - С. 253-263.
110. Шевчук П., Фенрих П. Інтерактивні методи навчання. – Щецин: Вид-во WSAP, 2005. – 170 с.
111. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням : підруч. / С.В. Шевчук, І.В. Клименко. – 2-ге вид., виправ. і доп. – К. : Алерта, 2011 – 696 с.
112. Ягупов В.В. Педагогіка : навч. посіб. / В.В. Ягупов. – К.: Либідь, 2002. – 560 с

113. Яценко Т.С. Активна соціально-психологічна підготовка вчителя до спілкування з учнями: кн. для вчителя / Т.С. Яценко. – К.: Освіта, 1993. – 208 с.
114. Bell G.D. The achievers. Six styles of personality and leadership // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. – Vol. 21. – P. 510-547.
115. Dana Riesenfeld. Perspectives on Theory of Controversies and the Ethics of Communication : Explorations of Marcelo Dascal's Contributions to Philosophy (Logic, Argumentation & Reasoning). – 2013. – 222 p.
116. Friesen L. Your cognitive style. / L. Friesen – Victoria, 1986.
117. Hosmer L.T. Frustr: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics / L.T. Hosmer // *Academy of Management Review*. – 1995. – Vol.20. – P. 379-403.
118. John M. Penrose *Business Communication for Managers: An Advanced Approach* / John M. Penrose, Robert J. Myers, Robert W. Rasberry. – 2003. – 470 p.
119. Lynn R. Kahle *Creating Images and the Psychology of Marketing Communication* / Lynn R. Kahle, Chung-Hyun Kim // Lawrence Erlbaum Associates, – 2006. – 440 p.