

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров



УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета

Н.В.Карчевская

02.2024 г.

Рег. № УД-17 Пп/эуч.

**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ,
МОДУЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

ПСИХОЛОГИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ

специальность переподготовки: 9-09-0322-01 Библиотечное дело и библиография
квалификация: библиотекарь-библиограф
в соответствии с примерным учебным планом по специальности переподготовки,
утвержденным 7 июля 2023 г. № 25-13/40

Разработчик программы:

И.И.Цыркун, старший преподаватель кафедры культурологии и психолого-педагогических дисциплин Института повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», магистр психологии

Рекомендована к утверждению:

кафедрой культурологии и психолого-педагогических дисциплин Института повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»

Протокол заседания от 13.02.2024 г. № 2

советом Института повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»

Протокол заседания от 15.02.2024 г. № 2

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»

Протокол заседания от 21.02.2024 г. № 3

ВВЕДЕНИЕ

Учебная программа по учебной дисциплине, модулю «Психология библиотечного общения» (далее – учебная программа) разработана для реализации образовательной программы переподготовки руководящих работников и специалистов, имеющих высшее образование, в соответствии с требованиями образовательного стандарта переподготовки руководящих работников и специалистов по специальности 9-09-0322-01 «Библиотечное дело и библиография», утвержденного постановлением Министерства культуры Республики Беларусь от 6 июля 2023 г. № 95.

Цель изучения учебной дисциплины – формирование у слушателей профессиональных компетенций в области совершенствования библиотечного общения, ознакомление с основными видами психологической компетентности и способами ее реализации в условиях современной библиотеки.

Задачи изучения учебной дисциплины:

раскрытие сущности и особенностей психологии библиотечного общения;

формирование представлений о необходимости внедрения в профессиональную деятельность результатов научных исследований за счет повышения психологической компетентности;

развитие умений и навыков у слушателей в применении психологической поддержки читательской деятельности различных социальных субъектов;

ознакомление слушателей со способами анализа и решения конфликтов в профессиональной деятельности.

Методы обучения: интерактивные лекции, психологическая диагностика, кейсы, арт-технологии, проблемный метод, проективные методы (библиотерапия, сказкотерапия).

Средства обучения: учебные и научные издания, нормативные правовые акты, иные официальные источники информации, дидактические материалы, технические средства обучения, презентации и видеозаписи.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ

Изучение содержания учебной программы должно обеспечить формирование специализированных профессиональных компетенций необходимых специалисту для

Осуществления видов профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность по обслуживанию пользователей библиотек;

социально-культурная деятельность по удовлетворению информационных, культурных, образовательных потребностей пользователей библиотек.

Выполнения функций профессиональной деятельности:

содействие развитию личности, ее самосовершенствованию и самореализации;

осуществление библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей;

использование инструментария психологии при разработке и реализации проектов, направленных на социально-культурное развитие личности пользователя библиотеки;

создание условий для развития творческих способностей пользователей библиотек, рационального времяпрепровождения, образования, воспитания и культурного развития личности.

Решения задач при выполнении функций профессиональной деятельности:

проведение культурно-просветительной работы, направленной на культурное и психологическое развитие личности пользователя библиотеки;

создание в библиотеке информационного, культурного, образовательного пространства и благоприятной психологической среды;

совершенствование приемов, методов и технологий психологической работы с пользователями библиотеки.

ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Слушатель, освоивший содержание учебной дисциплины «Психология библиотечного общения», должен обладать следующими специализированными профессиональными компетенциями:

СП 27. Знать теоретические основы психологии библиотечного общения;

СП 28. Уметь применять на практике техники и приемы эффективного общения в межличностных отношениях, при работе с различными категориями пользователей библиотеки, разрешении конфликтных ситуаций.

В соответствии с примерным учебным планом по специальности переподготовки общее количество учебных часов, отведенное на изучение содержания учебной дисциплины – 36, трудоемкость составляет 1 зачетную единицу (кредит).

Согласно учебному плану по специальности переподготовки распределение учебных часов по видам занятий в заочной форме получения образования: лекции – 8, практические занятия – 6, круглые столы, тематические дискуссии – 4, самостоятельная работа – 18.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН учебной дисциплины, модуля

Наименования разделов модулей, дисциплин, тем и форм текущей, промежуточной аттестации	Количество учебных часов										Этапы	Кафедра (цикловая комиссия)		
	всего	распределение по видам занятий												
		аудиторные занятия											самостоятельная работа	
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	круглые столы	тематические дискуссии	лабораторные занятия	деловые игры	тренинги	конференции				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
РАЗДЕЛ I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ	20	4	4								12	1	Кафедра культуры и психолого-педагогических дисциплин	
Тема 1.1. Общение в системе межличностных и общественных отношений	6	2									4	1		
Тема 1.2. Библиотечное общение: содержание понятия, функции, основные компоненты, структуры и уровни	6	2	2								2	1		
Тема 1.3. Специфика обмена информацией в библиотечном коммуникативном процессе	8		2								6	1		
РАЗДЕЛ II БИБЛИОТЕЧНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ	16	4	2		4						6	1		
Тема 2.1. Сущность и природа библиотечного конфликта	6	2			2						2	1		
Тема 2.2. Пути и способы разрешения конфликтных ситуаций	6	2	2								2	1		
Тема 2.3. Конфликтная компетентность библиотекаря: сущность и пути формирования	4				2						2	1		
Форма текущей аттестации (при необходимости с указанием раздела, темы)	–										–			
Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине	Зачет										1			

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

РАЗДЕЛ I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 1.1. Общение в системе межличностных и общественных отношений (6 часов, из них: лекция – 2, самостоятельная работа – 4)

Понятие и сущность общения. Виды, функции и типы общения. Общение как обмен информацией, взаимодействие. Межличностные отношения как социально-психологический феномен. Структура и классификация межличностных отношений.

Характеристика взаимодействия в профессиональной группе. Социально-психологический климат профессионального коллектива.

Классификация социальных групп. Психологические теории межгрупповых отношений. Характеристика межгрупповых отношений.

Коммуникация как элемент системы общественных отношений: информационно-коммуникационный подход.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (4 часа)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Механизмы и этапы развития межличностных отношений.
2. Характеристика средств библиотечного общения.
3. Формы и цели делового общения.

Литература для самостоятельного изучения

1. Семышева, В. М. Психология. Лекции : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / В. М. Семышева. – Брянск : Брянский ГАУ, 2022. – Ч. 1. – 130 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/305066>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 62–65.

2. Усанова, О. Г. Культура профессионального речевого общения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / О. Г. Усанова. – 5-е, стер. – Санкт-Петербург : Планета музыки, 2020. – 92 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/134048>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 43–59.

3. Шкроб, Н. В. Психология межличностных и межгрупповых отношений в профессиональной (служебной) деятельности : учебное пособие [Электронный ресурс] / Н. В. Шкроб, Ю. Г. Хлоповских. – Железногорск : СПСА, 2022. – 166 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/331448>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 23–28.

Тема 1.2. Библиотечное общение: содержание понятия, функции, основные компоненты, структуры и уровни (6 часов, из них: лекция – 2, практическое занятие – 2, самостоятельная работа – 2)

Теоретические и методологические основы библиотечного общения. Функции и специфика библиотечного общения. Коммуникативные, интерактивные и перцептивные стороны библиотечного общения. Особенности структуры библиотечного общения.

Личностный, деятельностный, компетентностный, социально-психологический подходы к проблеме библиотечного общения. Психологическая характеристика субъектов библиотечного общения. Представление об аутопсихологической компетентности, психолого-педагогической компетентности сотрудников и руководителей библиотек. Эффективность и успешность библиотечного общения.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (2 часа)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Этика библиотечного общения.
2. Библиотерапия, арт-технологии в развитии психологической компетентности в области библиотечного общения.
3. Методы и методики диагностики психологической компетентности в сфере библиотечного общения (опросник Дж. Кейрси, ассоциативный эксперимент «10 слов», «Портфель компетенций», опросник «Акцентуации характера»).

Литература для самостоятельного изучения

1. Алмазова, С. Л. Методы психологической диагностики [Текст] : учеб. пособие [Электронный ресурс] / С. Л. Алмазова ; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург : [б. и.], 2010. – 116 с. – Режим доступа: <http://elar.uspu.ru/bitstream/uspu/4086/1/uch00060.pdf>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 77–99.

2. Езова, С. А. Этико-коммуникативные аспекты в подготовке библиотечных кадров : хрестоматия [Электронный ресурс] / С. А. Езова. – Улан-Удэ : ВСГИК, 2023. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/366965>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 26–47.

3. Цыркун, Н. А. Арт-технологии в развитии профессиональной психологической компетентности личности / Н. А. Цыркун // Научный поиск в сфере современной культуры и искусства : материалы научной конференции профессорско-преподавательского состава Белорусского государственного университета культуры и искусств (Минск, 26 ноября 2020 г.) / Белорусский государственный университет культуры и искусств. – Минск, 2021. – С. 192–195.

Тема 1.3. Специфика обмена информацией в библиотечном коммуникативном процессе (8 часов, из них: практическое занятие – 2, самостоятельная работа – 6)

Технология библиотечной коммуникации. Вербальное и невербальное общение в библиотеке. Средства библиотечной коммуникации. Развитие представлений о социально-психологической компетентности в использовании средств библиотечной коммуникации и механизмов взаимопонимания в процессе общения. Перцептивная компетентность в библиотечном общении. Кейсы для формирования представлений о библиотечном общении.

Коммуникативная компетентность руководителей и специалистов в библиотечном общении. Чтение как социально-психологическая деятельность. Типология читателей: психологический аспект.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (6 часов)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Библиотечная деятельность как сфера социальной коммуникации.
2. Чтение как социально-психологическая деятельность.
3. Переход от традиционных форм библиотечной коммуникации к цифровым.
4. Психологические особенности работы с пользователями библиотеки.

Литература для самостоятельного изучения

1. Борисова, А. А. Профессиональная коммуникация библиотечных специалистов: от традиционного к цифровому формату / А. А. Борисова, Ю. А. Переверзева // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий. Тема 2022 года – «Библиотеки в системе информационных и социальных коммуникаций»: докл. V Междунар. науч. конф., Минск, 1–2 дек. 2022 г. / Белорус. с.-х. б-ка им. И. С. Лупиновича Нац. акад. наук Беларуси ; редкол.: Ю. О. Каракулько (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2022. – С. 121–130.

2. Вайцехович, Н. Ю. Теория информации и коммуникации : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Н. Ю. Вайцехович. – Минск : БГУКИ, 2018. – 326 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/176062>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 260–265.

3. Психология общения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / сост. А. Ю. Воронин, Е. Б. Батуева. — Улан-Удэ : БГУ, 2021. – 72 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/252869>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 19–56.

4. Туева, Л. М. Социология и психология чтения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Л. М. Туева. – Кемерово : КемГИК, 2012. – 79 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/49666>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 13–55.

РАЗДЕЛ II БИБЛИОТЕЧНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Тема 2.1. Сущность и природа библиотечного конфликта (6 часов, из них: лекция – 2, круглый стол – 2, самостоятельная работа – 2)

Предмет и задачи конфликтологии. Природа библиотечного конфликта, его структура и динамика. Функции и принципы библиотечной конфликтологии. Основные категории библиотечной конфликтологии. Понятие конфликта и его социальная роль. Противоречие как основа конфликта. Конфликтная ситуация. Структура конфликта. Временные границы конфликта. Периоды и этапы конфликта. Основные функции конфликта.

Вопросы для обсуждения на круглом столе

1. Конфликтогены. Их роль в возникновении конфликта.
2. Манипуляция как повод к конфликту.
3. Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотеке.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (2 часа)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Социальная природа конфликта, его особенности.
2. Динамика конфликта.
3. Анализ конфликта.

Литература для самостоятельного изучения

1. Библиотечная конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / Белорусский государственный университет культуры и искусств, Факультет информационно-документных коммуникаций, Кафедра информационно-аналитической деятельности ; сост. Н. В. Клименкова. – Электронные текстовые данные. – Минск, 2022. – 117 с. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/bitstream/handle/123456789/25381/588.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 7–17.

2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник [Электронный ресурс] / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 282 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 21–53.

3. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Е. А. Шерешкова. – Шадринск : ШГПУ, 2020. – 234 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/161677>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 36–50.

Тема 2.2. Пути и способы разрешения конфликтных ситуаций (6 часов, из них: лекция – 2, практическое занятие – 2, самостоятельная работа – 2)

Управление конфликтной ситуацией. Факторы бесконфликтного общения. Стратегии поведения в конфликте: соперничество, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество. Виды тактик воздействия на оппонента в конфликте. Решение конфликта с учетом эмоционального состояния сторон. Посредничество как метод разрешения конфликтов. Инновационные технологии регулирования конфликта в библиотеке: информационная (ликвидация дефицита информации), коммуникативная (организация общения), социально-психологическая (укрепление социально-психологического климата), организационная (эффективная мотивация). Анализ примерных типичных конфликтных ситуаций.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (2 часа)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Технологии управления конфликтами в библиотеке.
2. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов.
3. Переговоры как метод разрешения конфликтов.

Литература для самостоятельного изучения

1. Разомазова, А. Л. Конфликтология : учебное пособие [Электронный ресурс] / А. Л. Разомазова. – Липецк : Липецкий ГТУ, 2022. – 65 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/363572>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 35–53.

2. Саморуков, В. И. Социально-психологические основы профессиональной деятельности. Управление конфликтами в организации: Рабочая тетрадь : учебное пособие [Электронный ресурс] / В. И. Саморуков, А. А. Кожевников, Д. В. Саморуков. – Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2021. – 84 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/258590>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 36–42.

3. Чумак, П. В. Управление конфликтами : учебное пособие [Электронный ресурс] / П. В. Чумак. – Самара : Самарский университет, 2023. – 124 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/406613>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 14–19.

Тема 2.3. Конфликтная компетентность библиотекаря: сущность и пути формирования (4 часа, из них: круглый стол – 2, самостоятельная работа – 2)

Вопросы для обсуждения на круглом столе

1. Конфликтологическая (конфликтная) компетентность.
2. Субъективная позиция библиотекаря как участника конфликта.
3. Выбор стратегии поведения в соответствии с обстоятельствами.
4. Уровни конфликтной компетентности.

Перечень заданий для самостоятельной работы

Задание (2 часа)

С использованием рекомендуемой литературы изучить следующие вопросы:

1. Мотивы и установки, социальные стереотипы, задающие отношение к конфликту.
2. Навыки и умения поведения в конфликте, культура саморегуляции.
3. Подходы к решению проблем формирования конфликтной компетентности.

Литература для самостоятельного изучения

1. Библиотечная конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / Белорусский государственный университет культуры и искусств, Факультет информационно-документных коммуникаций, Кафедра информационно-аналитической деятельности ; сост. Н. В. Клименкова. – Электронные текстовые данные. – Минск, 2022. – 117 с. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/bitstream/handle/123456789/25381/588.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 49–51.

2. Езова, С. А. Этико-коммуникативные аспекты в подготовке библиотечных кадров : хрестоматия [Электронный ресурс] / С. А. Езова. – Улан-Удэ : ВСГИК, 2023. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/366965>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 112–117.

Павлова, А. М. Конфликтология: курс лекций : учебное пособие [Электронный ресурс] / А. М. Павлова. – Екатеринбург : [б. и.], 2021. – 103 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/246830>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 35–40.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Проверка результатов самостоятельной работы слушателей осуществляется преподавателем во время проведения практических занятий, круглых столов и промежуточной аттестации слушателей.

Вопросы и задания по тематике самостоятельной работы включаются в материалы для промежуточной аттестации слушателей.

Форма промежуточной аттестации слушателей по учебной дисциплине «Психология библиотечного общения» – зачет, который проводится по вопросам к зачету в устной форме на 1 этапе обучения.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Библиотечное общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Функции и специфика библиотечного общения.
3. Этика библиотечного общения.
4. Технология библиотечной коммуникации.
5. Развитие представлений о социально-психологической компетентности в использовании средств библиотечной коммуникации.
6. Специфика обмена информацией в библиотечном коммуникативном процессе.
7. Вербальное общение в библиотеке.
8. Библиотечная конфликтология.
9. Технологии управления конфликтами в библиотеке.
10. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
11. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов.
12. Диагностика и развитие конфликтологической компетентности руководителей библиотек.
13. Основные стили библиотечного общения.
14. Психологическая компетентность в библиотечном общении.
15. Перцептивная компетентность в библиотечном общении.
16. Аутопсихологическая компетентность в библиотечном общении.
17. Коммуникативная компетентность в библиотечном общении.
18. Психолого-педагогическая компетентность в библиотечном общении.
19. Психологическая характеристика субъектов библиотечного общения.
20. Структура конфликта в библиотечном общении.
21. Барьеры и трудности в библиотечном общении.
22. Эффективность и успешность библиотечного общения.
23. Интерактивная сторона библиотечного общения.
24. Перцептивная сторона библиотечного общения.
25. Развитие представлений о социально-психологической компетентности в использовании механизмов взаимопонимания в процессе общения.
26. Невербальное общение в библиотеке.
27. Развитие конфликтологической компетентности специалистов библиотек.
28. Личностно-деятельностный подход к проблеме библиотечного общения.
29. Рефлексивно-деятельностный подход к проблеме библиотечного общения.
30. Компетентностный подход к проблеме библиотечного общения.
31. Социально-психологический подход к проблеме библиотечного общения.

Обсуждены и одобрены на заседании кафедры культурологии и психолого-педагогических дисциплин Института повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств». Протокол заседания от 13.02.2024 № 2.

ПЕРЕЧЕНЬ НЕОБХОДИМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ

Основная литература

1. Библиотечная конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / Белорусский государственный университет культуры и искусств, Факультет информационно-документных коммуникаций, Кафедра информационно-аналитической деятельности ; сост. Н. В. Клименкова. – Электронные текстовые данные. – Минск, 2022. – 117 с. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/bitstream/handle/123456789/25381/588.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 7–17, 49–51.
2. Езова, С. А. Этико-коммуникативные аспекты в подготовке библиотечных кадров : хрестоматия [Электронный ресурс] / С. А. Езова. – Улан-Удэ : ВСГИК, 2023. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/366965>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 26–47, 112–117.
3. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Е. А. Шерешкова. – Шадринск : ШГПУ, 2020. – 234 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/161677>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 36–50.

Дополнительная литература

1. Алмазова, С. Л. Методы психологической диагностики [Текст] : учеб. пособие [Электронный ресурс] / С. Л. Алмазова ; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург : [б. и.], 2010. – 116 с. – Режим доступа: <http://elar.uspu.ru/bitstream/uspu/4086/1/uch00060.pdf>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 77–99.
2. Борисова, А. А. Профессиональная коммуникация библиотечных специалистов: от традиционного к цифровому формату / А. А. Борисова, Ю. А. Переверзева // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий. Тема 2022 года – «Библиотеки в системе информационных и социальных коммуникаций» : докл. V Междунар. науч. конф., Минск, 1–2 дек. 2022 г. / Белорус. с.-х. б-ка им. И. С. Лупиновича Нац. акад. наук Беларуси ; редкол.: Ю. О. Каракулько (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2022. – С. 121–130.
3. Вайцехович, Н. Ю. Теория информации и коммуникации : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Н. Ю. Вайцехович. – Минск : БГУКИ, 2018. – 326 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/176062>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 260–265.
4. Клименкова, Н. В. Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Нар. асвета, 2019. – С. 40–97.
5. Куриленко, Е. А. Библиотечные вербальные коммуникации: современное состояние и проблемы подготовки кадров [Электронный ресурс] / Е. А. Куриленко // Вестник Костромского гос. ун-та. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2017. – № 4. – Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/bibliotechnye-verbalnye-kommunikatsii-sovremennoe-sostoyanie-i-problemy-podgotovki-kadrov>. – Дата доступа: 10.01.2024.

6. Павлова, А. М. Конфликтология: курс лекций : учебное пособие [Электронный ресурс] / А. М. Павлова. – Екатеринбург : [б. и.], 2021. – 103 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/246830>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 35–40.

7. Психология общения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / сост. А. Ю. Воронин, Е. Б. Батуева. — Улан-Удэ : БГУ, 2021. – 72 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/252869>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 19–56.

8. Разомазова, А. Л. Конфликтология : учебное пособие [Электронный ресурс] / А. Л. Разомазова. – Липецк : Липецкий ГТУ, 2022. – 65 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/363572>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 35–53.

9. Саморуков, В. И. Социально-психологические основы профессиональной деятельности. Управление конфликтами в организации: Рабочая тетрадь : учебное пособие [Электронный ресурс] / В. И. Саморуков, А. А. Кожевников, Д. В. Саморуков. – Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2021. – 84 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/258590>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 36–42.

10. Семышева, В. М. Психология. Лекции : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / В. М. Семышева. – Брянск : Брянский ГАУ, 2022. – Ч. 1. – 130 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/305066>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 62–65.

11. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник [Электронный ресурс] / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 282 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 21–53.

12. Туева, Л. М. Социология и психология чтения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Л. М. Туева. – Кемерово : КемГИК, 2012. – 79 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/49666>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 13–55.

13. Усанова, О. Г. Культура профессионального речевого общения : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / О. Г. Усанова. – 5-е, стер. – Санкт-Петербург : Планета музыки, 2020. – 92 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/134048>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 43–59.

14. Цыркун, И. И. Ассоциативное психологическое портретирование как метод исследования личности / И. И. Цыркун // Культура. Наука. Творчество : XIV Международная научно-практическая конференция «Культура. Наука. Творчество», посвященная 75-летию Великой Победы и 45-летию Белорусского государственного университета культуры и искусств (Минск, 14 мая 2020 г.) : сборник научных статей / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств [и др.]. – Минск, 2020. – [Вып. 14].

15. Цыркун, Н. А. Арт-технологии в развитии профессиональной психологической компетентности личности / Н. А. Цыркун // Научный поиск

в сфере современной культуры и искусства : материалы научной конференции профессорско-преподавательского состава Белорусского государственного университета культуры и искусств (Минск, 26 ноября 2020 г.) / Белорусский государственный университет культуры и искусств. – Минск, 2021. – С. 192–195.

16. Чумак, П. В. Управление конфликтами : учебное пособие [Электронный ресурс] / П. В. Чумак. – Самара : Самарский университет, 2023. – 124 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/406613>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 14–19.

17. Шкроб, Н. В. Психология межличностных и межгрупповых отношений в профессиональной (служебной) деятельности : учебное пособие [Электронный ресурс] / Н. В. Шкроб, Ю. Г. Хлоповских. – Железногорск : СПСА, 2022. – 166 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/331448>. – Дата доступа: 10.01.2024. – С. 23–28.