

УДК 811.161.2'367

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/36-2-49>**Наталія ПАВЛЮК,**

orcid.org/0000-0002-4456-5682

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри стилістики та культури української мови

Рівненського державного гуманітарного університету

(Рівне, Україна) natakoval.kovalchuk@gmail.com

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ, ВИКЛАДАЧІВ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У статті зазначено, що ефективність роботи викладача багато в чому залежить від рівня розвитку його комунікативних здібностей. Обмін інформацією відбувається у різних формах. У діяльності викладача важливе місце займають не лише практичні заняття, але й публічні виступи – лекції.

У дослідженні стверджено, що в педагогічній діяльності часто доводиться спілкуватися зі студентами на непріємні теми. У такому разі психологи рекомендують почати бесіду з нейтральних, а краще з позитивних чинників, пов'язаних із діяльністю реципієнта. Це дозволяє сформувати позитивну установку на подальше сприйняття інформації.

У статті зроблено акцент на тому, що ділове спілкування у конфліктних ситуаціях вимагає від співрозмовників високої загальної культури, оскільки у схвильованому стані складно об'єктивно оцінювати інформацію. Виокремлено різні способи зняття психічної напруги: принесення вибачень, перемикання одного або обох суб'єктів конфлікту на інші види діяльності, надання кожному з них можливостей для докладного пояснення своєї позиції і своїх поглядів на предмет конфлікту, а також права на особисту думку; демонстрація симпатії суб'єктам конфлікту, готовності проявити до них увагу і надати підтримку. Як способи вирішення конфліктів можна застосовувати гумор, визнання гідності суб'єкта конфлікту, компроміс, третейський суд, об'єктивний аналіз суперечки.

У статті визначено, що педагогічним працівникам у нових умовах для знаходження істини потрібно часто спілкуватися у формі полеміки і дискусії, що вимагає від співрозмовників знань і дотримання певних етичних правил.

Полеміка і дискусія – схожі види комунікації. Якщо полеміка – це гостра суперечка, зіткнення думок, то дискусія також пов'язана з публічним обговоренням спірних питань, хоча і в менш гострій формі.

Виокремлено і прокласифіковано основні правила проведення полеміки. Зазначено, що центральне місце в публічній комунікації займають уміння реалізувати план спілкування.

Ключові слова: комунікація, лекція, технічні і психологічні прийоми ораторського мистецтва, умови виразності мови, ділове спілкування у конфліктних ситуаціях.

Natalia PAVLYUK,

orcid.org/0000-0002-4456-5682

Candidate of Pedagogical Sciences,

Associate Professor at the Department of Stylistics and Culture of the Ukrainian Language

Rivne State University for the Humanities

(Rivne, Ukraine) natakoval.kovalchuk@gmail.com

BUSINESS COMMUNICATION AS THE BASIS OF COMMUNICATIVE CULTURE OF STUDENTS, TEACHERS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

The article notes that the effectiveness of the teacher largely depends on the level of development of his communication skills. The exchange of information takes various forms. In the teacher's activity an important place is occupied not only by practical classes, but also by public speeches – lectures.

The study states that in pedagogical activities often have to communicate with students on unpleasant topics. In this case, psychologists recommend starting the conversation with neutral, and preferably with positive factors associated with the activities of the recipient. This allows you to form a positive attitude to the further perception of information.

The article emphasizes that business communication in conflict situations requires from interlocutors a high general culture, because in an agitated state it is difficult to evaluate information objectively. There are different ways to relieve mental stress: apologizing, switching one or both parties to the conflict to other activities, providing each of them with opportunities to explain in detail their position and their views on the conflict, as well as the right to personal opinion; demonstration of sympathy for the parties to the conflict, willingness to pay attention to them and provide support. Humor, recognition of the dignity of the subject of the conflict, compromise, arbitration, objective analysis of the dispute can be used as ways to resolve conflicts.

The article stipulates that teachers in new conditions, to find the truth need to communicate often in the form of controversy and discussion, which requires the interlocutors to know and follow certain ethical rules.

Controversy and discussion are similar types of communication. If the controversy is a sharp dispute, a clash of opinions, the discussion is also associated with a public discussion of controversial issues, albeit in a less acute form.

The basic rules of polemics are singled out and classified. It is noted that the central place in public communication is occupied by the ability to implement a communication plan.

Key words: communication, lecture, technical and psychological receptions of oratorical art, terms of expressiveness of language, business intercourse in conflict situations.

Постановка проблеми. Спілкування не можна віднести до складного і тим більше поверхнево вивченого процесу комунікації. Усі ми без особливих утруднень спілкуємося між собою, з дитинства володіємо мовною діяльністю як головним засобом спілкування. Проте багатоплановий характер спілкування, що включає різноманітні функції, вербальну і невербальну комунікацію, є серйозним предметом наукових досліджень учених різних напрямів.

Аналіз досліджень. Поняття «комунікативна культура» в науково-педагогічному інформаційному просторі вивчається у різних наукових сферах: методологічній (Г. І. Щукіна), світоглядній (Б. Ф. Ломов), психологічній (А. А. Леонтьєв), соціологічній (Є. В. Руденський), лінгвістичній (Б. М. Головін), мистецтвознавчій (П. М. Ершов), адаптивній (Г. М. Якушева), духовній (Є. В. Соколов).

Отже, **мета** статті – розкрити особливості ділового спілкування студентів та викладачів, вказати на умови підвищення рівня культури ділового спілкування у вищих навчальних закладах.

Виклад основного матеріалу. Для педагогічного працівника мистецтво спілкування – це найважливіша професійна межа, оскільки головним засобом реалізації навчання і виховання виступає комунікація. Отже, ефективність роботи викладача багато в чому залежить від рівня розвитку його комунікативних здібностей.

Прийшов час відмовитися від авторитарного спілкування зі студентами, яке простіше, ніж демократичне, оскільки засновано на «сліпому» підпорядкуванні. Демократичне ж спілкування є складнішим, оскільки сприйняття інформації реципієнтами відбувається через правильне визначення комунікативних цілей. Але в будь-якому спілкуванні проявляються у нерозривній єдності три його складники: комунікативна (передача інформації); інтерактивна (взаємодія, спонукання); перцептивна (взаємосприйняття).

Педагог у своїй діяльності повинен реалізувати всі функції спілкування – виступати і як джерело інформації, і як людина, що пізнає іншу людину або групу людей, і як організатор колективної діяльності і взаємин (Кан-Калик, 1987). Обмін інформацією досягається завдяки мовній

діяльності, а точніше – мові як засобу спілкування. Мовна (вербальна) комунікація має низку психологічних особливостей, розуміння яких полегшує спілкування, виховує мовну писемність у майбутніх фахівців, дисциплінує їх мислення (Кан-Калик, 1990; Шевичук, 2008).

Обмін інформацією відбувається у різних формах. У діяльності викладача важливе місце займають не лише практичні заняття, але й публічні виступи – лекції.

Лекція (лат. lectio – читання) – це стисло сформований науковий твір публічної адресації, що зазначається стійкими, повторювальними ознаками, загальнозначущими для носія мови (Василик, 2003). Ознаки лекції:

- вид спілкування – пояснювальний монолог, що включає аналіз фактів, виділення їх істотних ознак, зіставлення з іншими фактами з метою встановлення узагальнювальних висновків;
- мета лекції – передати знання так, щоб вони були засвоєні;
- чітке розчленування на 3 частини: зачин, основна частина і кінцівка (висновок);
- порційна подача матеріалу, що дає можливість слухачам письмово фіксувати основне;
- зорова наочність пояснення за допомогою креслень, графіків, таблиць, медіаресурсів тощо;
- підготовлений характер, тобто лектор має чіткий план лекції або весь її текст, що не виключає елементів імпровізації під час лекції, пов'язаних із наявністю адресатів в аудиторії;
- тривалість – 1 година 20 хвилин;
- велика кількість контактних засобів, спрямованих на діалогізацію не просто у формальних прийомах монологу, а наявних упродовж усієї змістової частини лекції (Василик, 2003).

Ми зупинимося на основних психологічних механізмах ефективності педагогічної дії під час читання лекції. Учені вважають, що вміння публічно виступати – це дар природи. Звичайно, у разі функціональних і органічних порушень мовної діяльності досягнути ораторської майстерності складно, а деколи й неможливо.

Розглядаючи технічні і психологічні прийоми ораторського мистецтва, будь-яка людина може оволодіти увагою аудиторії і достатньо успішно

виступати. Для цього важливо усвідомити, що публічну мову не можна розглядати тільки як спосіб передачі інформації у процесі односторонньої дії оратора на слухачів.

Особливість правильного усного виступу – безпосередній процес творчих роздумів. Завдання оратора – надати другорядну логічно впорядковану інформацію, допомогти студентам розібратися у потоці первинної інформації, правильно проаналізувати почуте і зацікавити до самостійної пізнавальної активності. У методичному плані творче розуміння досягається проблемним методом читання лекцій. Якщо лектор формулює думку на очах аудиторії, то між ним і слухачами виникає розумова взаємодія. Якщо лектор ставить проблемні завдання, якщо більшість слухачів приймають навіть обмежену активність у їх рішенні, то в аудиторії створюється справжній контакт.

По-перше, лекція повинна нести наукову інформацію, пропонувати аудиторії нові відомості про предмет міркування, тобто бути нормативною. Спираючись на єдину наукову основу вирішення змісту теми, лектор зобов'язаний у кожному виступі знаходити нові повороти проблеми, допомагаючи конкретній аудиторії отримати додаткову інформацію.

По-друге, у педагогічній дії слід враховувати тенденції розвитку суспільства, які обов'язково накладають відбиток на мислення людей. Якщо в публічному виступі виявляються суперечності вже існуючим настановам, то свідомість людей відкидає цю інформацію як невідповідну їх досвіду. У результаті різко знижується продуктивність сприйняття лекції слухачами. Відтак принцип об'єктивності, заснований на глибокому розумінні законів суспільного розвитку, виступає у діловому спілкуванні як важливий психологічний засіб формування переконань.

По-третє, встановлено, що озвучена лектором інформація повинна задовольняти так звані «психологічні потреби» слухачів. Саме потреби, а не швидкоплинні настрої певної аудиторії. Якщо ці потреби не задовольняються, слухачі шукають інші джерела і створюють свою інформацію у вигляді чуток. З цього виходить, що зміст лекції повинен відображати рівень інформованості аудиторії та її ціннісні орієнтації. Інакше кажучи, будь-який лектор повинен на ділі реалізувати принципи гласності, показати зв'язок з життям, врахувати реальні запити слухачів, що і дозволить зняти «смісловий бар'єр» у сприйнятті лекції.

Важлива умова виразності мови – темп і тон. Як повільний, так і швидкий темп стомлюють аудиторію і гасять щонайменший стимул до мимовільного

сприйняття. Великі паузи між словами і тональна одноманітність додає лекції монотонності, присипляє аудиторію. Швидка мова, хоча і сприймається аудиторією краще, також утрудняє сприйняття і вимагає прояву напруженості через надмірно великий потік інформації. Зазвичай ми говоримо із швидкістю 110–130 слів за хвилину. Під час лекції бажано вимовляти приблизно 100–110 слів за хвилину, але при цьому слід прискорювати або уповільнювати темп, залежно від значущості тексту: висновки і визначення подаються уповільнено. Шляхом зміни темпу мови досягається інтонаційна виразність, яка може підсилити увагу слухача до важливих положень виступу.

На емоційну виразність здійснюють помітний вплив так звані невербальні компоненти комунікації, тобто міміка, жести, інтонація, поза, сміх, сльози, контакт очима. Вони виконують функції виділення головного, передають емоції і відчуття лектора. Більшість невербальних компонентів мови є індивідуальними і мимовільними, і лише досвідчений лектор може користуватися ними цілеспрямовано (Балдынин, 1989).

На друге місце щодо значущості мовної дії слід поставити писемну і логічну структуру мови. Хороша загальна підготовка слухачів вимагає від лектора правильно, літературно виражати думки. Якщо ж під час лекції допускаються неправильні наголоси, відсутнє стилістичне багатство, то це різко знижує авторитет лектора. Культура мови означає уміле, вільне використання усіх засобів і виразних можливостей літературної мови.

Зі сказаного зрозуміло, що ефективність лекції або виступу залежить як від змістовності та інформативності, так і від методів викладу. При цьому істотну роль відіграє відношення аудиторії до лектора, його привабливості, авторитетності. У методичному плані слід враховувати думку студентів щодо першого враження про лектора. Його оцінка аудиторією і формування образу в колективній свідомості починається зі сприйняття зовнішності і закінчується проникненням у внутрішній світ виступаючого.

Звичайно, мистецтво, функції спілкування яскравіше проявляються у процесі вирішення конфліктів, в індивідуальних і колективних бесідах, що протікають у формах дискусії, полеміки, суперечок.

У діяльності педагогічного працівника поширення набувають активні форми спілкування, що вимагають вищої культури і коректності. Уміння вислухати, зрозуміти співбесідника, щиро хвилюватися за опонента вимагають від педагога витримки, здатності регулювати свій емоційний стан. Не

можна допускати так званого ролевого спілкування, коли з позицій своєї посади викладач надмірно категорично висловлює свою думку, деколи з металевим відтінком у голосі. Студент, розуміючи своє положення, може зовні прийняти міркування викладача, але в глибині душі він залишиться на колишніх позиціях і в стані незадоволеності.

Відкритий показ будь-якою людиною своєї переваги в знаннях, ерудиції утруднює контакт зі співбесідником. І навпаки, особистий підхід у спілкуванні, прояв зацікавленості до бесіди і до співрозмовника, аргументована, правдива відповідь, навіть із негативним результатом, не залишає розчарування від спілкування.

У педагогічній діяльності часто доводиться спілкуватися зі студентами на неприємні теми. У такому разі психологи рекомендують почати бесіду з нейтральних, а краще з позитивних чинників, пов'язаних із діяльністю реципієнта. Це дозволяє сформувати позитивну установку на подальше сприйняття інформації.

Ділове спілкування у конфліктних ситуаціях вимагає від співрозмовників високої загальної культури, оскільки у схвильованому стані складно об'єктивно оцінювати інформацію. У таких випадках конфлікт посилюється і залучає до своєї особи інших членів колективу, додає психологічному клімату напружений характер. Тому викладач потребує знань соціально-психологічних законів формування і функціонування міжособистісних відносин, що формуються у процесі спільної трудової діяльності людей.

Такі взаємозв'язки і взаємовплив протікають на тлі соціального контролю, який здійснюється на основі моральних норм, прийнятих у суспільстві, і який забезпечує корекцію поведінки, якщо ці норми порушуються, включаючи механізми соціального контролю (засудження, покарання або просто несхвалення). При цьому істотну роль відіграють так звані ролеві очікування. Хоче того викладач чи ні, але слухачі чекають від нього поведінки, відповідної прийнятним зразкам. Це не означає, звичайно, що тактовна людина в усіх випадках повинна слідувати передбачуваним очікуванням.

У педагогічній роботі порушення такту в спілкуванні призводить до вкрай небажаних наслідків – прихованих або відкритих конфліктів, падіння авторитету педагогічного працівника.

Груповий конфлікт – це зіткнення різних тенденцій у відносинах між особами, пов'язаних із вираженими негативними станами його учасників. У суб'єктивному плані будь-який конфлікт оцінюється людиною негативно, оскільки при цьому виникає психологічна напруга (стресовий

стан), яка при тривалому протіканні з невідомим результатом негативно впливає не тільки на життєдіяльність організму, але і характер особи.

Водночас кожен викладач повинен знати, що в об'єктивному плані конфлікт як різновид прояву суперечностей є джерелом розвитку. В основі цих суперечностей можуть бути наочно-ділові розбіжності, що спонукають до активізації спільної діяльності, вирішенню суспільних завдань, зближенню думок.

Існують різні способи зняття психічної напруги: принесення вибачень, перемикання одного або обох суб'єктів конфлікту на інші види діяльності, надання кожному з них можливостей для докладного пояснення своєї позиції і своїх поглядів на предмет конфлікту, а також права на особисту думку; демонстрація симпатії суб'єктам конфлікту, готовності проявити до них увагу і надати підтримку (Лобанов, 2002).

Як способи вирішення конфліктів можна застосувати гумор, визнання гідності суб'єкта конфлікту, компроміс, третейський суд, об'єктивний аналіз суперечки (Лукашенко, 1998). Зниженню кількості конфліктних ситуацій у колективі сприяє високий авторитет керівника («ефект ореолу») (Василик, 2003), що породжується престижністю керівника. Престиж – це вимір того, наскільки підлеглі (або співробітники) визнають перевагу керівника в його здібностях, знаннях і вміннях (Кхол, 2002).

Закони психології диктують умови ведення переговорів, і вони повинні бути динамічними. Але, на жаль, дуже часто порушуються, оскільки напруженість переговорів не завжди дозволяє реально оцінювати перебіг часу. Тому виникає стан психологічної стомленості, ознака якої – тимчасова байдужість до результатів бесіди. Під час підведення підсумків керівник повинен підкреслити корисність такої бесіди і виразити впевненість у тому, що її результати наблизили ситуацію до вирішення конфлікту.

Таким чином, попередній аналіз конфліктної ситуації, обдумані поведінка під час переговорів з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей співрозмовників є одним із важливих засобів вирішення постійних виникаючих протиріч і вдосконалення соціально-психологічних відносин у трудовому колективі. На думку англійських управлінців М. Вудкока і Д. Френсиса (Кан-Калик, 1987), ефективно вирішення конфліктів пов'язане з умінням керівників переконувати людей, знаходити єдино правильні аргументи, строго дотримуватися єдності слова і рішення.

Виявляється, що несправедливість викликає негативне відношення не тільки з боку

безпосередніх учасників, але й усього колективу. Не можна проходити повз випадків, заслуговуючих осуду, але стриману розмову потрібно вести наодинці. І лише у разі повторних проявів негативних дій слід удатися до публічного засудження як найбільш сильного засобу виховної дії.

Педагогічним працівникам у нових умовах для знаходження істини потрібно часто спілкуватися у формі полеміки і дискусій, що вимагає від співрозмовників знань і дотримання певних етичних правил.

Пolemіка і дискусія – схожі види комунікації. Якщо полеміка – це гостра суперечка, зіткнення думок, то дискусія також пов'язана з публічним обговоренням спірних питань, хоча і в менш гострій формі. Тому зупинимось тільки на соціально-психологічних особливостях полеміки.

Пolemіка – це активний спосіб закріплення і поглиблення знань, розвитку творчого мислення, уміння вести суперечку; ефективний метод переконання (учасники самостійно роблять висновки). Poleміка може плануватися заздалегідь щодо певних питань, але може виникати спонтанно під час обговорення доповіді, проведення круглого столу та інших форм спілкування.

Meta полеміки – знайти в суперечці істину або наблизитися до неї. Але суперечка, як відомо, далеко не завжди народжує істину. Продуктивність полеміки залежить від ерудиції учасників, рівня їх підготовленості до суперечки. Якщо ж опоненти стоять на помилкових і тим більше антинаукових позиціях, то від такої суперечки навряд чи варто чекати позитивного результату. Іноді істина не зовсім зрозуміла. Тому разова полеміка може і не дати конкретного результату.

Успіх полеміки багато в чому залежить і від уміння слухати опонента, співпереживати, використовуючи навіть невербальні засоби комунікації. Потрібно дивитися співрозмовнику в обличчя: погляд має бути спокійним, живим і виразним, але на обличчі не повинні з'являтися байдужість, огида, гримасливість (Шевчук, 2008).

Основні правила проведення полеміки:

- перш ніж сперечатися, потрібно продумати тему; з особливою точністю визначити питання;
- виходити на трибуну впевнено, не ритися у записках; не поспішати, витримати паузу (3–4 сек.) і розпочати мову з будь-чого, що здивує і має відношення до теми виступу, але такого, про що можна говорити вільно, не читаючи з листа;
- починаючи суперечку, варто рішуче відмовитися від надії на те, що повірять на слово;

– доводячи і спростовуючи, необхідно говорити зрозуміло, просто, виразно, точно;

– треба прагнути говорити правильно, не припускаючи грубих мовних помилок;

– у суперечці всі рівні і ніхто не повчає;

– необхідно висловлювати позицію відверто; замовчування викликає пошвавлення опозиції;

– варто конкретизувати пропозиції;

– чим довше ми говоримо, тим менше залишається терпіння у слухачів, і в результаті розсіюється їх увага;

– потрібно вести думку послідовно: на початку дати визначення поняттю (дефініція), далі порівняти предмет з чим-небудь відомим (ідентифікація), а потім наводити аргументи;

– потрібно уникати недоречної гостроти, сплеску негативних емоцій на адресу опонента, зневажливого тону всього того, що може свідчити про неповажне відношення до учасників полеміки;

– якщо помітна помилковість власної думки, необхідно мужньо визнати правоту супротивника;

– закінчуючи виступ, потрібно стисло сформулювати висновки.

Центральне місце в публічній комунікації займають уміння реалізувати план спілкування:

1. Вибір і послідовне дотримання певного стилістичного реєстра.

2. Повне і диференційоване використання необхідних мовних засобів лексичних, граматичних, фонетичних.

3. Свідоме і цілеспрямоване застосування паралінгвістичних та інших невербальних засобів (гучність мови, логічний наголос, інтонація, паузи, міміка, жести).

4. «Технічні» навички фонації, тобто вміння володіти своїм голосом.

Висновки. Отже, мистецтво ділового спілкування має велике значення для продуктивності педагогічного працівника. У спілкуванні, як у фокусі, відбивається культурний рівень та інтелект людини. Закономірне підвищення ролі «людського чинника», оволодіння соціально-психологічними методами управління людьми змушує підсилити увагу до розвитку у викладача комунікативних здібностей і передусім уміння встановити контакти з людьми.

У психології спілкування – це взаємодія людей у процесі спільної діяльності, їх спілкування, нарешті, контакти, в які люди вступають незалежно від змісту і функцій спілкування. Викладач повинен уміти розпочати розмову, вийти з розмови, підтримувати визначений рівень спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балдынин Д. И. Система исследования культуры общения педагога (теоретический аспект) : дис. ..., канд. пед. наук : 13.00.07. Умань, 1989. 165 с.
2. Василик М. А. Основы теории коммуникации. Москва : Гардарики, 2003. 615 с.
3. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Москва : Дело, 1991. 117 с.
4. Кан-Калик В. А., Никандров Н. Д. Педагогическое творчество. Москва : Просвещение, 1990. 144 с.
5. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. Москва : Просвещение, 1987. 190 с.
6. Кхол Й. Эффективность управленческих решений. Москва : Лотос, 2002. 195 с.
7. Лобанов А. А. Основы профессионально-педагогического общения : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. Заведений. Москва : Издательский центр «Академия», 2002. 260 с.
8. Лукашенко О. Н., Щуркова Н. Е. Конфликтологический этюд для учителя. Москва, 1998. 80 с.
9. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : навч. посібн. Київ : Алерта, 2008. 301 с.

REFERENCES

1. Baldynin D. I. Sistema issledovaniia kulturey obshcheniia pedagoga (teoreticheskii aspekt) [The system of research of the teacher's communication culture (theoretical aspect)] : dis. ..., Cand. ped. Sciences : 13.00.07. Uman, 1989.165 p. [in Russian].
2. Vasilik M. A. Osnovu teorii kommunikatsii [Basics of communication theory]. Moscow : Gardariki, 2003.615 p. [in Russian].
3. Woodcock M., Francis D. Raskrepushchonnii menedger [Liberated manager]. Moscow : Delo, 1991.117 p. [in Russian].
4. Kan-Kalik V. A., Nikandrov N.D. Pedagogicheskoe tvorchestvo [Pedagogical creativity]. Moscow : Education, 1990. 144 p. [in Russian].
5. Kan-Kalik V. A. Uchitelu o pedagogicheskom obchshenii [To the teacher about pedagogical communication]. Moscow : Education, 1987.190 p. [in Russian].
6. Khol Y. Effektivnost upravlencheskih reshenii [The effectiveness of management decisions]. Moscow : Lotos, 2002.195 p. [in Russian].
7. Lobanov A. A. Osnovy proffesionalno-pedagogicheskogo obshcheniia [Fundamentals of professional and pedagogical communication] : textbook. manual for stud. higher. ped. study. Establishments. Moscow : Publishing Center "Academy", 2002. 260 p. [in Russian].
8. Lukashenok O. N., Shchurkova N. E. Konfliktologicheskii etud dla uchitela [A conflictological study for a teacher]. Moscow, 1998.80 p. [in Russian].
9. Shevchuk S. V. Ukrainiske dilove movlenna [Ukrainian Dilove Movlennya] : textbook manual. deaf. Kiev: Alerta, 2008.301 p. [in Ukrainian].