

ЗАНЯТТЯ 5,6,7

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛОСТІ ВЕДЕННЯ ПУБЛІЧНИХ ВИСТУПІВ І ДИСКУСІЙ

Ораторство та його різновиди:

- **риторика** (грец. – наука про ораторське мистецтво) у широкому значенні так називають художню прозу взагалі; іронічно – про красиві, але малозмістовні слова. Риторика складається з 5 частин: *знаходження матеріалу, розташування його, словесне вираження* (вчення про три стилі: високий, середній і низький та про три засоби підвищення стилів: добір слів, поєднання слів і стилістичні фігури), *запам'ятовування і вимовляння*;
- **дискусія** – обговорення якого-небудь питання, проблеми на зібраннях, у пресі, у приватній бесіді.
- **промова** – публічний виступ з якого-небудь приводу, текст такого виступу, доповідь, заклик, агітація;
- **проповідь** – промова релігійно-повчального змісту, яка виголошується в церкві під час богослужіння; церковний літературно-ораторський жанр урочистого або повчального характеру; переносно – публічний виступ на певну тему;
- **демагогія** – використання брехливих обіцянок, умисного перекручування фактів, лестощів задля досягнення тих чи інших корисливих цілей, наприклад, для привернення мас на свій бік, для створення популярності.

Термін “риторика” походить від грецького слова, яке означає наука про ораторське мистецтво, красномовство. Латиною поняття “красномовство” як “мистецтво говорити” позначається словом *eloquentia* – словенція. На історичному шляху розробки риторики відстежується два підходи до її визначення: відповідно до першого – це *наука про теоретичні закони, майстерність красномовства*; відповідно до другого – це *мистецтво мовлення*. Загальноприйнятим є визначення риторики як *науки про закони підготовки та виголошення промови з метою досягнення бажаного впливу на аудиторію*.

До основоположних *розділів класичної риторики* відносять такі, як: *інвенція, диспозиція, елокуція, елоквенція, меморія, акція*.

Інвенція (лат. *inventio* – винахід, вигадка) – це перший розділ класичної риторики, в якому розробляється етап задуму, намірів, ідей, формулювання гіпотези майбутнього виступу. На цьому етапі промовець має систематизувати власні знання про реальні предмети, явища чи абстракції в обраній галузі, що стануть предметом промови, потім зіставити їх зі знаннями, якими володіють інші учасники, визначитись, який предмет і в якому обсязі промовець може представити у промові. Основне в інвенції – вдало, доречно вибраний предмет розмови та намір його представити, розкрити так, щоб досягти задуму.

Диспозиція (лат. *dispositio*, від *dispono* – розташовую, розміщую) – це другий розділ риторики, в якому формулюються основні поняття про предмет виступу, визначаються правила оперування поняттями. Основне призначення гарної диспозиції – запропонувати цілий набір положень в такій послідовності, щоб вони не суперечили одне одному, а конкретно переміщувалися з однієї частини в іншу до закономірного висновку. Диспозиція пропонує також логічні операції, якими знімається суперечливість визначень.

Елокуція (лат. *eloquor* – висловлююсь, викладаю) – третій розділ класичної риторики, в якому розкриваються закони мовного вираження предмета спілкування. Основний зміст елокуції з класичної риторики перейшов у сучасну стилістику (вчення про стилі та вчення про тропи й фігури). Розробки першого і другого етапів – інвенції і диспозиції – в елокуції набувають мовного фігурального вираження і в результаті – додаткових змістових, оцінних, емоційних, вольових ефектів. Якщо перший і другий етапи підготовки промови підпорядковані суворій логіці операцій, то на третьому етапі – елокуції – зміст промови входить у зону паралогіки, яка допускає використання слів і виразів у переносному (фігуральному) значенні.

Такі порушення, зміщення логіки (паралогіка) створюють нові смисли і часом викликають ефекти неймовірної сили. Це зона використання мовних засобів, що здатні трансформувати основні

значення слова у переносні (тропи), і мовних засобів, які здатні трансформувати значення синтаксичних структур та елементів думки (фігури). На етапі елокуції розвинулося вчення про стилі. Тому цей розділ риторики називають найкрасивішим і найефективнішим. Саме він приводить мовця до мети.

Елоквенція – підрозділ елокуції – найбільший розділ риторики, в якому досліджуються фігури слова (тропи) і фігури думки (риторичні фігури). Іноді її просто називають красномовністю. В класичній давньогрецькій риторичній, римській, традиційній ренесансній, просвітницькій, бароковій і особливо в шкільній риторичній за тропами й фігурами закріплювалася прикрашальна функція. Це усолоджувало промови, але часто прикривало примітивний зміст, і цим викликало у ХІХ–ХХ ст. іронічні напади на риторичну як просту красиву забавку. Нині утверджується погляд на тропи й фігури як на творчі елементи мови, що відбивають специфіку творчого мислення, художнього бачення предмета мовлення, а не пусті прикраси.

Меморія (лат. memoria – пам'ять, згадка) – це наступний розділ риторики, призначення якого – допомогти оратору запам'ятати зміст промови так, щоб не розгубити не тільки фактичну інформацію, а й образність, цікаві деталі. Його можна назвати тренуванням пам'яті. Змістом цього розділу є мнемотехніка – система «секретів», прийомів запам'ятовування матеріалу, швидкого відтворення, розвитку оперативної пам'яті, уміння користуватися набором енциклопедичних знань з обраної галузі і суміжних, якими володіє промовець.

Акція (лат. actio – дія, дозвіл) – п'ятий розділ класичної риторики, призначення якого полягає в тому, щоб підготувати оратора зовнішньо і внутрішньо до виступу. Це найважливіший і найвідповідальніший етап риторичної діяльності оратора, бо на ньому під час виголошення промови за короткий час має реалізуватися вся тривала попередня підготовча робота.

Після виступу, виголошення промови настає етап **релаксації** (від. лат. relaxatio – зменшення, ослаблення), тобто спадає фізичне й інтелектуально-психологічне напруження.

Риторика, як наука, ґрунтується на таких законах:

- *концептуальному*, який вимагає від оратора якомога досконалішого знання предмета чи явища риторичної діяльності;
- *моделювання аудиторії* передбачає системне вивчення суб'єкта риторичної діяльності (аудиторії);
- *стратегічний* потребує системної побудови програми впливу на конкретну аудиторію;
- *тактичний* вимагає пошуків шляхів, методів і способів оптимального та ефективного риторичного висловлювання матеріалу (вміння працювати з фактами, аргументами, з композицією лекції);
- *мовленнєвий* потребує досконалого володіння словом, вміння «одягти» свою думку в дійову словесну форму;
- *ефективної комунікації* передбачає розвиток уміння встановлювати, зберігати й закріплювати контакт з аудиторією;
- *системно-аналітичний* вимагає від оратора постійного системно-аналітичного осмислення як власної риторичної діяльності, так і діяльності інших риторів.

Публічний виступ складається з декількох взаємопов'язаних між собою етапів :

— докомунікативний — етап формування методологічних принципів, визначення позицій, добір та оцінювання матеріалу, що стане основою виступу;

— передкомунікативний — етап визначення стратегії і тактики майбутнього виступу та його основної ідеї, вирішення питань, пов'язаних з її трактуванням, відпрацювання змісту виступу, добір засобів та прийомів його передавання;

— комунікативний — центральний у процесі спілкування. Це творча робота промовця перед слухачами. При результативній взаємодії підготовлений та розроблений змістовний матеріал лекції стає дієвим засобом впливу на установки, знання, вміння слухачів, формування їхніх переконань;

— посткомунікативний — визначення результативності зустрічі зі слухачами. Цей етап іноді ігнорують, проте він потребує уваги, бо дає змогу визначити, чи досяг промовець мети, чи задовольнили свій інтерес і свої цілі слухачі. Це допоможе наступного разу усунути припущені помилки, краще врахувати запити людей.

Поради «Як готуватися до виступу»

— готувати повний текст публічного виступу;

— надрукувати його;

— прочитати для себе вголос, пам'ятаючи, що читання однієї сторінки продовжується в середньому 2 хвилини. Це дасть змогу, по-перше, упорядкувати матеріал і не заплутатися в ньому, а по-друге, орієнтуватися в його обсязі та часі;

— підкреслювати найважливіші думки;

— виокремлювати основні смислові блоки так, щоб перехід від одного до другого був природнім;

— визначити основні думки в кожному блоці, їхню аргументацію, відповіді на можливі запитання і т. ін.

Текст виступу має бути логічним і послідовним. Його можна легко запам'ятати, а згодом обходитися і без нього. Промовець зможе говорити спокійно, невимушено, більше апелювати до слухачів, спостерігати за їхньою реакцією. У промові можна використовувати: жарт (але вміло); цікаву оповідку (робити це доречно); наочні матеріали, технічні засоби (якщо лектор уміє ними користуватися).

Для того, щоб спілкування лектора з аудиторією було успішним, потрібно:

— орієнтуватися в умовах спілкування (з цією метою визначити цілі та мотиви спілкування, специфіку аудиторії, знати час та місце зустрічі);

- уміти правильно визначити мотивацію спілкування (мотивації бувають соціальні, особистісні, пізнавальні, пов'язані із соціальною діяльністю)',
- прагнути, щоб виступ був цілеспрямованим (пробуджувати інтерес до нових знань, пошукової діяльності, творчої активності, до розвитку потреби у самоосвіті тощо);
- використовувати систему запитань-відповідей, які активізують пізнавальну діяльність слухачів;
- спиратися на етичні вимоги та психологічні засади.

Ділова доповідь — це 1) прилюдне повідомлення на певну тему, 2) рідко — усне або письмове офіційне повідомлення про що-небудь керівникові, начальникові. *Доповідь* — один із найпоширеніших жанрів (форм) усного висловлювання. Учені зазначають, що доповідь може бути: 1) політичною; 2) діловою; 3) звітною; 4) науковою. **Політична доповідь** торкається політичних питань, у ній з'ясовуються суть, причини, наслідки певної політичної події, розкриваються шляхи розвитку суспільства. **Ділова доповідь** — це доповідь, офіційне повідомлення про що-небудь керівникові, начальникові. **Звітна доповідь** — це доповідь, яка виголошується під час звіту про роботу якогось органу за певний період. **Наукова доповідь** — це доповідь, у якій інформується про наукові спостереження, дослідження, їх результати, нові відкриття, зроблено узагальнення наукових даних. Звісно, що такі доповіді заслуховуються в наукових установах, на різних зібраннях учених конференціях, симпозіумах тощо. **Наукова доповідь**, зроблена на основі критичного огляду і вивчення ряду публікацій, називається рефератом (про це див. нижче).

Найпоширенішою є така *структура доповіді*: вступ, основна частина, висновок. У вступі потрібно визначити тему доповіді, причини її вибору, вказати актуальність проблеми, її значення, сформулювати мету доповіді, викласти історію питання. В основній частині — подати характеристику проблеми (виділити основний аспект проблеми, а потім — основні положення, які детально і послідовно проаналізувати). Висновки мають бути чіткими, лаконічними. Рекомендується повторити основну думку, а потім підсумувати найбільш важливі положення.

Поради доповідачам:

- Підготовку до виголошення доповіді почніть заздалегідь: продумайте структуру, зміст, зробіть помітки.
- Складіть план доповіді, доберіть приклади, опрацюйте літературу з даної теми.
- Часто в науці думки авторів розходяться щодо певної проблеми. Узагальніть це у вигляді схеми, таблиці, класифікації тощо. Укажіть свою думку з цього приводу.
- Напишіть текст. Спробуйте виголосити доповідь наодинці, перевірте наголошування деяких слів, уточніть значення незнайомих слів.
- Упевнено виходьте на трибуну, уже цим справлятимете позитивне враження.
- Якщо головуючий не подасть стислої інформації про вас і вашу діяльність, зробіть це самі.
- Не виявляйте свою знервованість, поспіх, страх. Усе це впливає на слухачів, на їх увагу та зацікавленість. Будьте впевненими, вірте в свої сили.
- Упевнено станьте за трибуну, розкладіть свої папери, впевнено і спокійно погляньте на слухачів. Коротка пауза дасть можливість слухачам зайняти свої місця і заспокоїтися.
- Велике значення має ваш упевнений погляд. Легка посмішка викличе доброзичливість з боку слухачів, сприятиме встановленню з ними контакту.
- Ніколи не починайте промову словами: "Зараз я вам усім доведу, як ви помиляєтеся, коли думаєте, що...". Більш невдалий вступ годі й придумати. Це налаштує слухачів так, що вони потім не будуть звертати уваги на будь-які аргументи.
- Не використовуйте надто часто абстрактні поняття, це вимагатиме від слухачів великого напруження.
- Не поспішайте.

- Намагайтеся встановити контакт зі слухачами та викликати в них інтерес до розмови. Поставте себе на їх місце, стежте за реакцією в залі.
- Пояснюючи складні теоретичні проблеми, придумуйте порівняння, які допомогли б слухачам краще їх зрозуміти. При цьому слід орієнтуватися на слухачів, які мають нижчий рівень знань.
- Підтримуйте зацікавленість слухачів упродовж усього виступу. Якщо в залі тиша, слухачі сидять спокійно й уважно на вас дивляться, а дехто з них навіть киває головою на знак згоди, то це означає, що ваш виступ проходить успішно. Якщо ж слухачі перешіптуються, проглядають програму, крутяться на своїх місцях, не дивляться на вас, позіхають і навіть "клюють носом", то це незаперечні ознаки втрати інтересу до лекції.
- Видозмінюйте свій виступ згідно із ситуацією. Рекомендується зазначити: "Багато з присутніх знайомі з цими питаннями. Дозвольте мені стисло висвітлити їх для тих, хто з ними досі не зустрічався...".
- Говоріть тихо, спокійно. Якщо в аудиторії шум, стихте голос.
- Слідкуйте за грамотністю свого мовлення.
- Аргументуйте деякі положення доповіді прикладами, порівняннями, робіть висновки. Інколи будьте дотепними.
- Ставте слухачам риторичні запитання. Вони допоможуть активізувати увагу слухачів.

Дискусія — форма колективного обговорення, мета якої — виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми. Організація дискусії має три основні етапи: підготовчий, основний, заключний. Підготовчий етап передбачає такі завдання: - сформулювати тему дискусії; - визначити основні питання, які обговорюватимуться; - підготувати основну літературу з проблеми, яка виноситься на дискусію; - визначити місце та час проведення дискусії.

На другому етапі — основному — обговорюються питання, які внесені до порядку денного. Якщо в процесі обговорення або ж осмислення деяких моментів дискусії виникає невелика пауза, то головуючому не рекомендується її переривати, даючи можливість учасникам дискусії трохи поміркувати, оскільки це може сприяти новому повороту дискусії.

Третій етап — заключний — це підбиття підсумків. Як правило, це робить ведучий — головуючий, проте можна доручити цю справу одному із спеціалістів — учасників дискусії.

За нормами етикету дискусія не повинна тривати більше, ніж 3 год, оскільки зловживання часом призводить до втоми учасників дискусії, до їхнього роздратування і неприйняття всього, що відбувається довкола. Дуже важливим у дискусії є дотримання часового регламенту: повідомлення — 15—20 хв, виступ — 3—5 хв.

Роль ЗАПИТАННЯ в дискусії. *Запитувати — значить виявляти приємну для співрозмовника зацікавленість у його особистості. Ще антична риторика визначала сім класичних запитань, здатних упорядковувати діалог: "що?", "хто?", "де?", "яким чином?", "чому?", "ким?", "коли?". До запитань, які забезпечують продуктивний зовнішній діалог, належать: інформаційне, мета якого — одержати максимум інформації; дзеркальне, тобто повторення висловлювання партнера в запитальній формі та прагнення примусити його по-іншому дивитися на знайомі речі; естафетне, метою якого є випередження висловлювання партнера.*

Залежно від обраної основи (принципу) поділу за специфікою структури запитання поділяють на: запитання-уточнення; запитання-доповнення. Залежно від відповіді, запитання ще поділяють на відкриті (розгорнута відповідь) і закриті (відповідь обмежується словами "так" або "ні").

Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил: запитання має бути осмисленим, коректним; запитання треба формулювати коротко, зрозуміло; складні запитання доцільно розбити на прості; перераховуючи альтернативи, необхідно

називати всі варіанти ("Ми перенесемо переговори на завтра чи на післязавтра!") — у запитанні не сказано "чи на інший день").

Основні правила ведення дискусії:

1. Відверто висловлювати думки.
2. Поважати точки зору всіх членів дискусії.
3. Слухати інших, не перебиваючи.
4. Не говорити занадто довго та занадто часто.
5. Водночас має говорити лише одна особа.
6. Дотримуватися позитивних ідей та стосунків.
7. Не критикувати себе та інших.
8. Незгоди й конфлікти відносно ідей не повинні бути направлені на конкретну особу.

Існує багато *форм організації дискусії*. Найпоширеніша — це дерево рішень. Цей метод полягає в тому, що у ході дискусії учасники заповнюють таблицю.

ПРОБЛЕМА (ПИТАННЯ)

Переваги	Недоліки
1	1
2	2

Головуючий ставить проблему на обговорення. Учасникам надається основна інформація, історичні факти, дати, події тощо. Вони мають для себе відзначити позитивні і негативні моменти у вирішенні цієї проблеми і самостійно прийняти рішення, про яке повідомлять в обговоренні.

Інша *форма проведення дискусії*— *ток-шоу*, під час якого є можливість висловити різні точки зору на задану завчасно тему (за умови доброї підготовки учасників). Ведучий ток-шоу повинен слідкувати, щоб учасники не відхилялися від заданої теми. Першими виступають основні учасники (по 20 хв), після чого інші

беруть участь у дискусії. По закінченні дискусії ведучий підводить підсумки, дає короткий аналіз, інколи — поради на майбутнє.

Відома ще одна форма проведення дискусії — *"мозковий штурм"*. Вона полягає в тому, що збирається велика кількість учасників дискусії, які вільно висловлюють свої думки з приводу розв'язання певної задачі. Ніхто при цьому не може обговорювати, критикувати чи підтримувати ідеї інших. У процесі такої дискусії можна вислухати велику кількість пропозицій з вирішення певної проблеми і в кінцевому варіанті вибрати найоптимальніше рішення.

*Дискусію як форму колективного обговорення слід відрізнити від полеміки, яка виступає як конфронтація ідей, поглядів та думок і основна мета якої – перемога над опонентом, та від диспуту, який використовується, як правило, для публічного захисту тієї чи іншої позиції. Нині дуже популярною формою дискусії є *дебати*, в яких є можливість переконати інших у тому, що цей підхід до вирішення проблеми правильний. Ця форма найчастіше використовується ведучими сучасних політичних теле- та радіопрограм*

*Метою диспуту, яку ставить кожна сторона, є перемога. Проте цієї мети не слід досягати будь-якими засобами. Тому прийоми, що допомагають перемогти у суперечці, повинні бути коректними. До *коректних прийомів* належать такі:*

- надати супротивнику першість у доведенні, зазначивши, що наша теза впливає із загальновідомого аргументу; якщо його теза із цього положення не впливає, нехай доводить, чому це так;
- із аргументів супротивника виводити положення, які є обґрунтуванням нашої тези;
- найбільш важливі і переконливі аргументи подати у кінці диспуту;
- взяти слово у кінці дискусії, знаючи всі аргументи супротивника і позбавляючи його можливості дати докладну відповідь та ін.

Теорія аргументації є важливою складовою *еристики* (грец. *eristikos* - той, хто сперечається), *тобто мистецтва дискутувати, користуючись при цьому всіма прийомами, розрахованими на те, щоб перемогти опонента.* Еристика виникла в Стародавній Греції, її застосовували в діалогах і публічних диспутах. В цій галузі використовуються способи доведення і спростування в широкому розумінні слова. Спільними в еристиці і доведенні є складові

елементи міркувань: теза (антитеза), аргументи, демонстрація. Проте аргументи в суперечці щодо однієї і тієї ж тези можуть бути дуже різні. Ці аргументи бувають слабкими, з порушенням правил, однак, як зазначає А.Уйомов, у полеміці „аргументацію з помилками все ж таки можна вважати аргументацією, хоч і поганою”, а „доведення з помилками – зовсім не доведення”. Демонстрація в суперечці може містити (і зазвичай містить) некоректні, а також вірогідні умовиводи.

В практиці дискусій спостерігаються порушення правил, застосування *некоректних прийомів*. Найбільш грубими прийомами в полеміці є: аргумент до сили, аргумент до людини, коло у доведенні, підміна тези. Більш м'якими, хоч і заснованими на допущенні логічних помилок, є: аргумент до публіки”, аргумент до жалості, аргумент до авторитету та інші, про які йшлося вище. Некоректним прийомом у дискусії є також *використання софізмів*, які вносять в обговорення елемент підступності. Треба бути готовим до того, щоб провести логічний аналіз застосованого софізму і в такий спосіб надати дискусії більш прозорого характеру.

В еристиці з давніх часів застосовуються так звані витівки, частина яких заснована на навмисному порушенні правил і законів логіки. *Логічні виверти (хитроці)* – певний прийом, що полегшує власну перемогу у полеміці або утруднює шлях до перемоги опонентові. *Можна назвати кілька таких витівок.*

1. Відбір для диспуту найбільш виграшних для себе аргументів і доведення протилежної точки зору (тези опонента) до абсурду (лат. *reduction ad absurdum*).
2. Якщо неможливо одразу спростувати тезу, робиться узагальнення чи індуктивний висновок через використання суперечних один одному прикладів (лат. *exemplum in contrarium*).
3. Замість логічного доведення застосовують наочне доведення (лат. *demonstratio ad oculos*).
4. Не дають опонентові оговтатися, говорять складно, застосовують багато термінів, дуже швидко роблять висновки.
5. Вказування на недостатню виразність тези опонента, сумнів у її обґрунтованості.
6. Концентрація уваги на невдалому формулюванні чи слабкому аргументі опонента.

7. Серйозні твердження опонента зустрічаються жартом, а жартівливі – підкреслено серйозно.
8. Підміна предмету дискусії або окремих термінів на нетотожні синоніми або віддалені аналогії, щоб заплутати обговорення в своїх інтересах. Це виверт античного мислителя Антісфена, який запропонував афінянам вважати віслюків кіньми. Коли вони вказали на абсурдність цього, він відповів: „Але ж ви простим голосуванням робите із невігласів полководців”.
9. Неточні, вигадані посилання на авторитет, наведення хибного аргументу у якості істинного, спростування хибної тези заздальгідь помилковим аргументом.
10. Посилання на приклади, стародавні тексти, вислови мудреців, ними заміняють аргументи.
11. Наводяться аргументи із зовсім іншої ділянки знань, тобто застосування аргументу, що не має прямого стосунку до предмету дискусії (лат. *argumentum ad externum*).
12. Виведення різних, недостатньо обґрунтованих чи хибних висновків, які начебто впливають з міркувань опонента, перебільшення його тверджень.
13. Тлумачення індукції чи аналогії як загальновідомої істини; представлення тези опонента в більш загальному смислі, а потім виявлення суперечності і в такий спосіб спростування тези (наприклад: „цей чоловік чесний, але члени його сім’ї помічені в корупції, отже його не можна вважати чесним”).
13. Приховування своєї думки, намір начебто відстоювати тезу, що суперечить власному твердженню, щоб опонент його спростовував – спрямування його на хибний слід.
14. Вказівка на небезпечність думки свого опонента для суспільства, громадського порядку („аргумент до городского”) та ін.

ЗАВДАННЯ: скласти міні-словник термінів, що розглядаються в лекції до Занять 5,6,7. До 03.04.2020 відправити в пошту НА ДВІ АДРЕСИ: myloslavskaia@gmail.com; evmyloslavska@karazin.ua

ОСНОВНА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Аронсон Эллиот. Общественное животное (Введение в социальную психологию). - М.,1998.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1998.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М., Инфра-М., 1988.
4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2001.
5. Вудвок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1992.
6. Деловой протокол этикета. – М.: ИЦ Коринф, 1992.
7. Иванов А.С. Штрихи к национальным стилям (страны Востока) // Деловой визит. –1998. – № 9. – С. 43-45.
8. Иванов А.С. Штрихи к национальным стилям (страны Запада) // Деловой визит. –1998. – № 7. – С. 35-37.
9. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 1996.
10. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение, СПб, Питер, 2001.
11. Лебедева М. М. Вам предстоит переговоры. – М.: Экономика, 1993.
12. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 1999.
13. Майерс Дэвид. Социальная психология. - СПб.,1997.
14. Пиз Аллан. Язык телодвижений. - Ниж. Новгород, 1992
15. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – Нижний Новгород: Ай-Кью, 1992.
16. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В. И. Лавриненко. – М., 1977.
17. Роберт Чалдини. Психология влияния. - СПб., 1999.
18. Розанова В.А. Психология управления: Учебное пособие. –2-ое изд., перераб., доп. – М., 2000.
19. Шостром Э. Анти-Карнеги или человек манипулятор. - М., 1994
20. Щербатых Ю. Психология страха. - М., 2000.
21. Юнг К. Психологические типы.- М.-СПб, 1995.

ДОДАТКОВА РЕКОМЕНДОВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р., Психологические законы поведения человека в социуме, СПб-М.,:Еврознак, 2002.
2. Борисов А. Роскошь человеческого общения. - М.,1999.
3. Бродецкий А.Я. Внеречевое общение в жизни и искусстве. Учебное пособие для вузов. - М., 2000,
4. Бэрн Р. Ричардсон Д. Агрессия. - Спб. 1997.
5. Гулдинг М., Гулдинг Р. Психотерапия нового решения. М.,1997.
6. Добрович А. Общение: наука и искусство. – М., 1987.
7. Изард К. Психология эмоций. - СПб, 1999.
8. Маслоу А. Психология бытия. - М.,1996.
9. Обозов Н.Н Психология делового общения. - СПб.,1997.
10. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. - М.,1999.
11. Франкл В. Человек в поисках смысла. - М., 1990.
12. Фромм Э. Душа человека. - М., 1992.
13. Харрис Ричард. Психология массовых коммуникаций. -СПБ., 2001.