

## ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ КЕРІВНИКІВ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

### FORMATION OF BUSINESS COMMUNICATION SKILLS OF FUTURE MANAGERS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

В епоху гострої конкуренції та глобальних змін успішність роботи будь-якої організації, зокрема освітньої, залежить від умінь керівника організувати ефективну роботу. Усе це вимагає від управлінця креативності, самодостатності, відповідальності. Він має розуміти, як створити комфортний освітній простір у закладі освіти, реалізувати успішні ідеї щодо покращення роботи освітнього закладу, забезпечити сприятливі умови для самореалізації педагогів і дітей. Усе це можливо тільки за наявності в керівника вмінь вибудовувати ефективну комунікацію з колективом освітнього закладу, а також учнями, їхніми батьками, керівництвом, партнерами й конкурентами. Тому формування та вдосконалення комунікативних умінь, зокрема вмінь ділового спілкування, є пріоритетним напрямом підготовки сучасних менеджерів освіти. Метою статті є аналіз шляхів формування вмінь ділового спілкування майбутніх керівників закладів освіти.

У статті доведено, що потрібно формувати в майбутніх менеджерів освіти мовленнєві уміння: правильно, з дотриманням прийнятих у суспільно-мовленнєвій практиці мовних норм викладати свої погляди; добирати найбільш доречні в певній ситуації мовні засоби з урахуванням мети, умов, сфери спілкування та психічного стану партнера по комунікації; дотримуватися літературно-нормативної вимови; точно та однозначно вживати слова, терміни, словосполучення, граматичні конструкції, обирати тон і стиль спілкування, різні способи привернення уваги, чітко формулювати питання; виділяти головне, суттєве, робити чіткі висновки й узагальнення; користуватися мовленнєвим етикетом відповідно до мовленнєвих форм; риторичні вміння: установлювати зворотний контакт з аудиторією, володіти увагою слухачів; викладати зміст виступу без опори на текст; раціонально використовувати теоретичні положення та фактичний матеріал у викладенні; формулювати питання до слухачів та вміння передбачити питання слухачів; володіти технікою мовлення; полемічні вміння: аргументовано, але водночас етично доводити свій погляд, демонструвати високий рівень техніки ведення дискусії; спростовувати докази опонентів і вміло вислуховувати їх; захищатися від некоректних співрозмовників, дотримуватися правил ведення полеміки; володіти технікою запитань і відповідей; невербальні уміння: оптимально поєднувати вербальні і невербальні засоби спілкування; контролювати свою експресивну поведінку; вибирати найбільш доцільні в ситуації невербальні засоби; технічні вміння: використовувати нові засоби Інтернет-спілкування, можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет.

Значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ділових ігор, характерною особливістю яких є імпрові-

заційне розігрування учасниками процесу заданої проблемної ситуації професійної взаємодії, у ході якої вони виконують ролі різних персонажів.

**Ключові слова:** ділове спілкування, уміння, навички, уміння ділового спілкування, ділова гра.

In the era of intense competition and global changes, the success of any organization, in particular an educational one, depends on the manager's ability to organize effective work. All this requires creativity, self-sufficiency, and responsibility from the manager. He must understand how to create a comfortable educational space in an educational institution, implement successful ideas for improving the work of an educational institution, and provide favorable conditions for the self-realization of teachers and children. All this is possible only if the manager has the skills to build effective communication with the staff of the educational institution, as well as students, their parents, management, partners and competitors. Therefore, the formation and improvement of communication skills, in particular business communication skills, is a priority area of training of modern education managers.

The purpose of the article is to analyze ways of forming business communication skills of future managers of educational institutions.

The article proves that it is necessary to form speech skills in future education managers: to express one's views correctly in compliance with the language norms accepted in social and speech practice; choose the most appropriate language means in a certain situation, taking into account the purpose, conditions, sphere of communication and the mental state of the communication partner; adhere to literary and normative pronunciation; accurately and unambiguously use words, terms, phrases, grammatical constructions, choose the tone and style of communication, different ways of attracting attention, formulate questions clearly; highlight the main, essential, make clear conclusions and generalizations; use speech etiquette in accordance with speech forms; rhetorical skills: to establish feedback with the audience, to hold the listeners' attention; to explain the content of the speech without relying on the text; rationally use theoretical provisions and factual material in the presentation; formulating questions to listeners and the ability to anticipate listeners' questions; to have the technique of speech; polemical skills: argue argumentatively, but at the same time ethically prove one's point of view, demonstrate a high level of discussion techniques; refute the evidence of opponents and skillfully listen to them; protect yourself from incorrect interlocutors, follow the rules of polemics; to have the technique of questions and answers; non-verbal skills: optimally combine verbal and non-verbal means of communication; control your expressive behavior; choose the most appropriate non-verbal means in the situation; technical skills: use new means of Internet communication, capabilities of Microsoft Word or other word processing software, Internet search engines.

УДК 378.147: 371  
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/55.1.24>

**Будяньська В.А.,**  
канд. пед. наук,  
доцент кафедри педагогіки, іноземної  
філології та перекладу  
Харківського національного  
економічного університету імені  
С. Кузнеця

*A significant role in the formation of the culture of business communication is played by the use of business games, a characteristic feature of which is the improvisational acting out by the participants of the process of a given problematic*

*situation of professional interaction, during which they play the roles of different characters.*

**Key words:** *business communication, ability, skills, business communication skills, business game.*

### **Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями**

Зараз в Україні відбуваються перетворення, що стосуються також і управлінської галузі. Змінюються стиль, методи управління, пред'являються нові вимоги до сучасних керівників. Цілком зрозуміло, що в епоху гострої конкуренції та глобальних змін успішність роботи будь-якої організації, зокрема освітньої, залежить від умінь керівника організувати ефективну роботу. Усе це вимагає від управлінця креативності, самодостатності, відповідальності. Він має розуміти, як створити комфортний освітній простір у закладі освіти, реалізувати успішні ідеї щодо покращення роботи освітнього закладу, забезпечити сприятливі умови для самореалізації педагогів і дітей. Усе це можливо тільки за наявності в керівника вміння вибудовувати ефективну комунікацію з колективом освітнього закладу, а також учнями, їхніми батьками, керівництвом, партнерами й конкурентами. Отже, формування та вдосконалення комунікативних умінь, зокрема вміння ділового спілкування, є пріоритетним напрямом підготовки сучасних менеджерів освіти.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

У педагогічній літературі ряд досліджень присвячений розвитку комунікативного потенціалу особистості (Г. Ковальов, О. Леонтьєв та інші); комунікативних умінь (А. Мудрик, Т. Шепеленко та інші); комунікативної компетентності (М. Канале, С. Савігнон, А. Фітцпатрік, Ю. Жуков, А. Панфілова, Є. Руденський та інші); стилю професійного спілкування (Т. Аргентова, Т. Чмут та інші); риторичної майстерності (О. Зарецька, С. Мельникова, Г. Сагач та інші).

Сучасні дисертаційні дослідження аналізують окремі питання професійної комунікативної культури майбутніх менеджерів (Н. Долгополова, С. Королюк, В. Лівенцова, О. Мармаза, В. Черевко та інші).

### **Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.**

Однак, незважаючи на велику кількість досліджень, питання формування вміння ділового спілкування майбутніх керівників закладів освіти висвітлено недостатньо. Усе це зумовило вибір теми даного дослідження.

**Метою статті** є аналіз шляхів формування вміння ділового спілкування майбутніх керівників закладів освіти.

### **Завдання статті:**

- довести актуальність теми дослідження;
- проаналізувати поняття «уміння», «навички»;

– проаналізувати уміння й навички ділового спілкування;

– довести доцільність застосування ділових ігор під час підготовки менеджерів освіти;

– зробити відповідні висновки.

### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

З позицій діяльнісного підходу вміння розглядаються як «складне психічне утворення, що формується на основі системи навичок, які належать до одного й того ж виду діяльності для виконання певної діяльності» [8, с. 229-230]. Уміння реалізуються за умовою свідомого контролю, проявляються в нових умовах, у вирішенні нових завдань. На відміну від навичок, яким притаманний стереотипний, механічний характер, уміння ділового спілкування характеризуються певним рівнем творчості: адже умови спілкування ніколи не повторюються повністю, і щоразу доводиться добирати потрібні сучасні засоби. А це означає, що прийоми навчання таких умінь ділового спілкування мають відрізнятися від прийомів навчання навичок ділового спілкування [7].

Уміння визначаються також як «складна система усвідомлюваних дій, які забезпечують продуктивне застосування знань у нових умовах відповідно до поставленої мети» [9, с. 28]. До структури вміння входять прості дії – операції, опанувавши які, студент починає свідомо використовувати їх як прийом і переносити в нові умови навчально-пізнавальної діяльності.

Щодо співвідношення вміння та навичок у дослідженні комунікативних здібностей особистості, А. Кідрон вважає, що навички спілкування виражаються, з одного боку, у мистецтві використовувати засоби спілкування, а з іншого – у запасі схем орієнтації в інтеракції (еталони сприйняття та паттерни поведінки). Уміння спілкуватися базується на цілеспрямованому використанні навичок відповідно до ситуації та вимог. Узнявши за основу класифікації специфічні схеми орієнтації та шаблони поведінки, автор виокремлює такі класи вміння: гностичні або пізнавальні, гностико-експресивні, експресивні, експресивно-інтеракційні та інтеракційні [5].

А. Ксенофонтова визначає вміння як певний стан підготовленості людини до дій на основі знань і досвіду. Комунікативні вміння в дослідженні автор описує як спосіб висловлення ідей, поглядів, хвилювань, ставлень, стратегії впливу на інших. У структурі вміння, на думку автора, можна виокремити змістовий і операціональний компоненти [6].

Інші дослідники визначають комунікативні вміння як систему комунікативних дій, які використовують знання про спілкування й дозволяють

вільно орієнтуватись і діяти в когнітивному просторі. У структурі комунікативних умінь виокремлюють такі вміння: сприймати інформацію; моделювати власну інформацію; аналізувати отриману інформацію; передавати власну інформацію; коригувати спілкування.

Комунікативні вміння в дослідженні Н. Долгополової поділяються на такі групи: орієнтувальні вміння; інформаційно-аналітичні вміння; прогностичні вміння; полемічні вміння; візуально-презентативні вміння; креативні вміння; рефлексивні вміння [2].

Комунікативні вміння, на думку Р. Немова, складаються з уміння адаптуватися до контактів міжособистісного характеру та до людей, які беруть у них участь, правильно сприймати й оцінювати їх самих та їхні вчинки, взаємодіяти з ними та налагоджувати доброзичливі взаємини в різних соціальних ситуаціях [10].

Три групи комунікативних умінь виокремлює С. Єлканов: 1) уміння сприймати й розуміти іншу людину, уміння «подавати себе», самовиражатися; 2) уміння зближувати погляд – свій і співрозмовника; 3) уміння управляти спілкуванням, вносити в нього необхідні корективи [3].

Комунікативні вміння складаються з уміння спілкуватися на людях, уміння через правильно створену, керовану систему спілкування організувати спільну з діловими партнерами творчу діяльність, уміння цілеспрямовано організувати ділове спілкування й управляти ним [1]. Це лише найбільш важливі групи комунікативних умінь. Вони, у свою чергу, містять велику кількість інших умінь, наприклад, уміння встановлювати психологічний контакт, уміння «завойовувати» ініціативу в спілкуванні, уміння організувати «приспосовування» в спілкуванні тощо [4].

О. Леонтьєв співвідносить комунікативні вміння з чотирма етапами мовленнєвої діяльності, виокремлюючи, відповідно, чотири групи вмінь: 1) уміння швидко й правильно орієнтуватися в умовах спілкування; 2) уміння правильно спланувати своє мовлення, правильно вибрати зміст акту спілкування; 3) уміння знаходити адекватні засоби для передачі цього змісту; 4) уміння забезпечити зворотний зв'язок. «Якщо ланка акту спілкування буде порушена, то спілкування не буде ефективним», – вважає дослідник [7, с. 33].

Відтак, комунікативні вміння загалом визначають як складну систему усвідомлюваних дій, які забезпечують продуктивне й творче застосування раніше набутих знань і навичок у нових умовах відповідно до поставленої мети та ситуації ділового спілкування. До структури комунікативних умінь входять прості дії – операції, опанувавши які, студент починає свідомо використовувати їх як прийом і переносити в нові умови ділового спілкування. Розвинуті вміння свідчать про якість

виконання дії, комунікативний досвід особистості, який дає позитивне перенесення й забезпечує можливість на професійному рівні виконувати певну діяльність у нових умовах ділового спілкування. Після низки етапів формування комунікативних умінь переростає в комунікативну майстерність. Комунікативні вміння описують способи висловлення ідей, поглядів, хвилювань, ставлень, стратегії та тактики впливу на інших тощо.

До знань, умінь, навичок ділового спілкування, окрім лінгвістичних умінь, відносять і паралінгвістичні. Паралінгвістичні вміння забезпечують швидку орієнтацію в ситуаціях професійної взаємодії, адекватне, неупереджене й точне сприйняття особистісних властивостей і дій партнерів по спілкуванню, розуміння їхніх прихованих мотивів та емоційних станів, індивідуальних, вікових і соціально-рольових особливостей. Це вміння за жестами, мімікою, рухами, експресивною поведінкою й зовнішністю людини розуміти її емоційний стан, відчувати справжні мотиви її дій, бачити за «маскою» справжнє обличчя співрозмовника, визначати тип особистості, особливості її характеру й темпераменту, інтелектуальний і культурний рівень; уміння об'єктивно, без стереотипів оцінювати партнера, співрозмовника на основі спостереження за його зовнішністю, манерою одягатися й особливостями мовлення; уміння спостерігати та виокремлювати найбільш змістовні ознаки в поведінці партнера по спілкуванню; уміння слухати та чути співрозмовника, адекватно застосовувати прийоми активного слухання [11, с. 77].

Паралінгвістичні вміння визначають такі: уміння оптимально поєднувати лінгвістичні і паралінгвістичні засоби спілкування; уміння вибирати найбільш доцільні в ситуації засоби невербального спілкування: пози, жести, міміку; тілесний дотик; просодіку; екстралінгвістику; проксемику; візуальне спілкування.

Навички використовувати технічні засоби (телефон, телекс, факс) і засоби Інтернет-спілкування нами визначено так: навички дистанційного спілкування характеризуються просторовим і тимчасовим розділенням. До специфічних вимог віддаленого спілкування належать: адресність, відомість відправника, обов'язковість. До найсучаснішого технічного засобу ділового спілкування ми відносимо і мережу Інтернет. До навичок використовування засобів Інтернет належать: пошук, аналіз, презентація, оформлення інформації для ділового спілкування, інтерактивність, гнучкість, швидкість, використання нових засобів спілкування, зміна способів самопрезентації, сприяння комунікативній відкритості й толерантності, професійний характер, необхідність дотримання норм мережного етикету.

До навичок Інтернет-спілкування також належать навички використовування електронної пошти, сервісу прямого спілкування WWW,

протоколу передачі файлів FTP, засобів пошуку інформації Gopher, WAIS, вилучений доступ Telnet, електронні дошки оголошень, мережні новини Usenet або телеконференції, списки розсилання, електронні бази даних, електронна біржа тощо.

Глобальна інформатизація суспільства висуває нові вимоги до майбутніх менеджерів освіти: досконале володіння інформаційними технологіями для аналізу й опрацювання великих обсягів інформації, для обміну даними поза межами підприємства; широке використання можливості мережі Internet. Уміння і навички інформаційних основ формують здатність до структурування інформації та її логічного аналізу. Навички застосовувати відповідні програмні продукти (експертні системи, автоматизовані середовища, бази знань тощо) значно розширює аналітичні можливості майбутнього менеджера освіти, збільшує ефективність прийняття ним обґрунтованих рішень.

Отже, потрібно формувати в майбутніх менеджерів освіти *мовленнєві* уміння: правильно, з дотриманням прийнятих у суспільно-мовленнєвій практиці мовних норм викладати свої погляди; добирати найбільш доречні в певній ситуації мовні засоби з урахуванням мети, умов, сфери спілкування та психічного стану партнера по комунікації; дотримуватися літературно-нормативної вимови; точно та однозначно вживати слова, терміни, словосполучення, граматичні конструкції, обирати тон і стиль спілкування, різні способи привернення уваги, чітко формулювати питання; виокремлювати головне, суттєве, робити чіткі висновки й узагальнення; користуватися мовленнєвим етикетом відповідно до мовленнєвих форм; *риторичні* вміння: установлювати зворотний контакт з аудиторією, володіти увагою слухачів; викладати зміст виступу без опори на текст; раціонально використовувати теоретичні положення та фактичний матеріал у викладенні; формулювати питання до слухачів та уміння передбачати питання слухачів; володіти технікою мовлення; *полемічні* вміння: аргументовано, але водночас етично доводити свій погляд, демонструвати високий рівень техніки ведення дискусій; спростовувати докази опонентів і вміло вислуховувати їх; захищатися від некоректних співрозмовників, дотримуватися правил ведення полеміки; володіти технікою запитань і відповідей; *невербальні* уміння: оптимально поєднувати вербальні і невербальні засоби спілкування; контролювати свою експресивну поведінку; вибирати найбільш доцільні в ситуації невербальні засоби; *технічні* вміння: використовувати нові засоби Інтернет-спілкування, можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет.

Значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ділових ігор, характерною особливістю яких є імпровізаційне

розігрування учасниками процесу заданої проблемної ситуації професійної взаємодії, у ході якої вони виконують ролі різних персонажів. Предметом подальшого обговорення виступають не ситуації самі по собі, а ігрова взаємодія учасників: їх форми і засоби спілкування, способи вирішення проблемних ситуацій і конфліктів, їх ефективність, позиції, соціальні та міжособистісні ролі тощо. Використання ігрових методів у процесі комунікативної підготовки надзвичайно продуктивне. У штучно створених умовах студент програє різні життєві й виробничі ситуації, що є необхідним моментом для його розвитку, зміни соціальних позицій, ролей у суспільстві, для формування професійних інтересів, потреб, навичок і, урешті-решт, для формування його особистості.

Ділова гра дозволяє суттєвим чином активізувати навчально-пізнавальну та комунікативну діяльність студентів, оскільки їй притаманні такі особливості, як: 1) відтворення структури й функціональних ланок майбутньої професійної діяльності в ігровій навчальній моделі; 2) актуалізація в студентів потреби в комунікативних знаннях і вміннях, що забезпечує осмисленість навчання, перехід від пізнавальної мотивації до професійної; 3) комплексне забезпечення навчального і виховного ефектів; 4) сприяння поступовому переходу від організації й регуляції освітньої діяльності викладачем до її самоорганізації та саморегуляції студентами.

Під час підготовки майбутніх менеджерів освіти ми використовували ділові ігри, що проводилися за певною моделлю, яка мала три етапи: підготовчий, основний, аналітичний.

На підготовчому етапі визначалася тема гри, формулювалася основна мета гри, опрацьовувалася проблемна ситуація, здійснювалося розроблення ігрових правил і процедур, розроблявся регламент, організаційна структура, програма гри, сценарій, визначалися ролі, які будуть виконуватися під час гри. На цьому етапі відтворюються й вивчаються інформаційні знання, які становлять змістову характеристику ситуації, яка моделюється в грі.

На основному етапі здійснювалося власне проведено гри. Аналітичний етап передбачав осмислення, аналіз і оцінку комунікативного процесу та ігрової взаємодії учасників: їх спілкування, способи вирішення проблемних ситуацій і конфліктів, соціальні та міжособистісні ролі, позиції, які обирали учасники в процесі рольової взаємодії, їх активність та самостійність, результативність взаємодії, переваги і недоліки; перспективи подальшого вдосконалення ділового спілкування. Тематика ігор визначалася згідно з принципом професійної спрямованості, з урахуванням особливостей професійної діяльності майбутніх менеджерів освіти.

З метою формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти використовувалися різні ділові ігри. Ділові ігри дозволяють

максимально активізувати професійну зацікавленість студентів, задовольнити їх потреби у швидкому оволодінні діловим спілкуванням. З метою формування в студентів критичного аналізу усних доповідей, підготовки й викладання матеріалу, тренування вміння виступати та аргументувати, використовувалася ділова гра в формі ділової бесіди. На цьому етапі ми активно використовували розігрування ролей (інсценізація або в інших класифікаціях інсценування). Розігрування ролей є більш простим методом порівняно з діловою грою, оскільки потребує менших затрат часу та засобів на розроблення та впровадження.

Наведемо приклад ділової гри, що ми застосували під час підготовки майбутніх менеджерів освіти.

Ділова гра «Підготовка та проведення педагогічної ради».

Мета гри – проаналізувати шляхи вдосконалення роботи педради закладу освіти – органу управління освітнім закладом, що передбачає колегіальне прийняття рішень; удосконалити уміння й навички ділового спілкування.

Кількість осіб: не менше 9.

Хід гри: Учасники розподіляються на три групи. Дві групи мають запропонувати свій варіант підготовки та проведення педагогічної ради з теми «Стан інформативно-методичного забезпечення навчального предмета, його вплив на результативність і якість освітнього процесу». Перша група розробляє педагогічну раду за традиційною методикою, друга – за інноваційною.

Кожна з груп отримує картку з таблицею, у якій зазначено суттєві характеристики кожної методики проведення педради (етап розроблення, етап підготовки, етап проведення педради, етап ухвалення рішення).

Третя група – це група експертів, які мають проаналізувати запропоновані методики, визначити їх недоліки та переваги; проаналізувати, як відбувалося ухвалення колективних рішень. Вони роблять загальний висновок про роботу груп, розроблені ними методики та формулюють пропозиції та рекомендації.

#### Висновки

Сучасний керівник освітнього закладу має розуміти, як створити комфортний освітній простір у цьому закладі, реалізувати успішні ідеї щодо покращення його роботи, забезпечити сприятливі умови для самореалізації педагогів і дітей. Усе це можливо тільки за наявності в керівника вмінь вибудовувати ефективну комунікацію з колективом освітнього закладу, а також учнями, їхніми батьками, керівництвом, партнерами і конкурентами. Тому формування та вдосконалення комунікативних умінь, зокрема вмінь ділового спілкування, є пріоритетним напрямом підготовки сучасних менеджерів освіти. До умінь ділового спілкування

ми відносимо *мовленнєві вміння*, що передбачають з дотриманням прийнятих у суспільно-мовленнєвій практиці мовних норм викладати свої погляди з урахуванням мети, умов, сфери спілкування та психічного стану партнера по комунікації; *риторичні вміння*: установлювати зворотний контакт з аудиторією, володіти увагою слухачів; володіти технікою мовлення тощо; *полемічні вміння*: аргументовано, але водночас етично доводити свій погляд, демонструвати високий рівень техніки ведення дискусій тощо; *невербальні вміння*: оптимально поєднувати вербальні і невербальні засоби спілкування тощо; *технічні вміння*: використовувати нові засоби Інтернет-спілкування, можливості програми Microsoft Word або інші програмні засоби обробки текстів, пошукові системи мережі Інтернет.

Значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ділових ігор, що дозволяють відтворити структуру й функціональні ланки майбутньої професійної діяльності в ігровій навчальній моделі.

#### Перспективи подальших наукових розвідок

Перспективним напрямом подальших наукових розвідок ми вважаємо розроблення комплексу ділових ігор, що можуть бути застосовані в процесі підготовки майбутніх керівників освітніх закладів.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бодалев А.А. Диалог как форма психологического воздействия. Москва : Изд. АПН СССР, 1987. С. 17–27.
2. Долгополова Н.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета: дис. ... канд. пед. наук. Оренбург, 1998. 162с.
3. Елканов С.Б. Профессиональное самовоспитание учителя. Москва, 1986. 97с.
4. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении: книга для учителя. Москва: Просвещение, 1987. 190 с.
5. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: авт. дис. ... канд. психол. наук. Ленинград: Изд-во Ленингр. ун-та, 1981. 19 с.
6. Ксенофонтова А.Н. Проблема речевой деятельности в педагогическом процессе: учебное пособие к спецкурсу. Оренбург: Из-во ОГПУ, 1995. 100 с.
7. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. Москва : Академия, 2005. 288 с.
8. Ломов Б.Ф. Формирование графических знаний и навыков в учащихся. Москва : Изд-во АПН РСФСР, 1959. 270 с.
9. Максимова В.Н. Межпредметные связи в учебно-воспитательном процессе современной школы. Москва : Просвещение, 1987. 357с.
10. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. Кн. 1. Общие основы социально-психологической теории. Москва: Мысль, 1971. 352с.
11. Рембач О.О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах: дис. ... канд. пед. наук. Вінниця, 2005. 369 с.