

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОЇ УСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Тетяна Борова

доктор педагогічних наук, професор,
кафедра іноземних мов, Харківський національний економічний університет ім.
Семена Кузнеця (УКРАЇНА), 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9-А, borovat71@mail.ru

Геннадій Бородай

кандидат фізико-математичних наук, доцент, кафедра вищої математики
Українська державна академія залізничного транспорту
(УКРАЇНА), 61050, м. Харків, м-н Фейербаха, 7, genboroday@ukr.net
UDC: 80-351

ABSTRACT

Tetyana Borova. Gennadiy Boroday. Public Officials' Professional Oral Communication Development.

The article focuses on ways of professional oral communication development of public officials. The presented theoretical generalization is based on the analysis of communication theory foundations to select elements of communication. Basic means of communication were determined. The definition of communication is provided, too. The role of verbal and non-verbal communication components, making it effective, was emphasized. The article also discusses communicative strategies to develop public officials' professional oral communicative competence, immediacy among them. It is underlined that dialogue is the primary means of building partner relations between communicative act agents to achieve a certain common goal (or a mutually beneficial goal). The article also highlights the given questionnaire, estimating public officials' immediacy behaviour formation level, the results of which have revealed verbal and non-verbal components central to forming the necessary oral communication proficiency. The discussed verbal and non-verbal immediacy features were singled out taking into account their affecting public officials' oral communication behaviour. Some special author's estimation procedure of the data statistical processing was introduced. The above procedure helps determine the level of public officials' verbal and non-verbal communication proficiency formation, update their professional skills, enhancing their work satisfaction and the desire to upgrade one's oral proficiency to fruitfully operate at the workplace. Thus, the developing public officials' professional oral communicative proficiency as well as the in-process communicative flexibility ensure their ability to quickly meet the changing requirements and tasks that emerge now.

Keywords: public officials, professional oral communication, verbal and non-verbal communication, immediacy behaviour.

У статті увагу сконцентровано на формуванні професійної усної комунікації публічних службовців. Теоретичне узагальнення здійснено на аналізі засад теорії мовної комунікації щодо виокремлення складових комунікації. Досліджено засоби комунікації. Виокремлено основні компоненти вербальної та невербальної комунікації. Розглянуто визначення комунікації. Схарактеризовано ознаки ефективної комунікації. Визначено стратегії формування мовної комунікації, серед них імедіативність. Наголошено на пріоритетності діалогу та партнерських стосунків між суб'єктами комунікативного акту з метою досягнення певної мети. У статті також обговорюються результати анкетування публічних службовців для оцінки рівня сформованості їх імедіативної поведінки. Виділено найбільш вагомні вербальні та не-

вербальні елементи, які впливають на формування професійної усної комунікації публічних службовців. Представлено авторську методику статистичної обробки даних. Ця методика дозволяє визначити ступінь сформованості рівня вербальної та невербальної комунікації публічних службовців, дає змогу підвищити рівень їх професійних вмінь, сприяє отриманню задоволення від роботи та підвищує бажання вдосконалювати професійну майстерність і плідно працювати на робочому місці. У такий спосіб відбувається формування професійної усної комунікації публічних службовців, що сприяє розвитку гнучкості у роботі, завдяки якій вони мають змогу швидко реагувати на зміну вимог та завдань, що нині постають перед ними.

Ключові слова: публічні службовці, професійна усна комунікація, вербальна та невербальна комунікація, імедіативна (відкрита) поведінка.

Виникнення та розвиток якісно нового типу комунікативних структур і процесів, проникнення комунікацій в усі сфери життєдіяльності суспільства потребує постійного та глибокого переосмислення комунікативної природи соціально-управлінської реальності, місця та ролі комунікацій та їх основних складових в органах державної влади. Науковцями активно досліджуються проблеми професійного розвитку, підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, керівників державних підприємств, установ та організацій (О. Амосов, Н. Гавкалова, Л. Гордієнко, А. Дегтяр, В. Луговий, А. Мельник, І. Надольний, О. Оболенський, А. Пойченко, О. Якубовський та ін.). Особлива увага приділяється питанням реформування системи підготовки керівних кадрів (Н. Гавкалова, В. Луговий, В. Романов, О. Цокур, Ю. Шаров, О. Якубовський та ін.), визначенню та діагностиці професійно важливих якостей особистості (А. Ананьєв, В. Семиченко та ін.), аналізу навчальних потреб державних службовців і моніторингу якості освіти (О. Локшина, О. Мельников, Л. Меншиков та ін.).

Підготовка публічних службовців до професійної комунікації у форматі усного мовлення не була предметом спеціального наукового дослідження, лише певні аспекти зазначеної проблеми вивчалися дослідниками, зокрема теорія комунікативної діяльності державних службовців (Г. Почепцов, Ф. Шаров та ін.), мовні засоби конструювання іміджу співробітників органів публічної влади (М. Нинюк, М. Оганісян, С. Серьогін та ін.), професійне навчання публічних службовців іншомовній комунікації (Т. Колбіна, В. Шур, П. Редін та ін.). Теоретичні основи комунікативістики (комунікології) були закладені дослідженнями Н. Вінера, У. Уївера, а також філософськими працями Д. Белла, Г. Блумера, Дж. Гелбрейта, Т. Парсонса, Ф. де Соссюра, А. Тоффлера, Р. Якобсона та ін. Активні розробки щодо різних складових комунікацій ведуть учені: О. Зернецька, Ю. Ганжуров, С. Квіт, Г. Почепцов, В. Різун, О. Холод та інші фахівці. Позитивний вплив імедіативності (відкритості) на комунікацію досліджується багатьма західними науковцями такими як Дж. Макроскі, А. Мейрабіаном, Дж. Андерсенном, Дж. Горхем та деякими іншими. Проте вітчизняна наука приділяє недостатньо уваги цій важливій стратегії підвищення ефективності комунікації. Дослідження імедіативної поведінки працівників широко представлено, наприклад, у зарубіжній педагогіці й соціальній психології: існує цілий ряд робіт, що висвітлюють взаємозв'язок імедіативності викладача й студента. Слід зауважити, що в Україні праці, які аналізують вербальну й невербальну імедіативну поведінку в різних соціо-комунікативних ситуаціях, нині малочислені, а такі, у яких був би поданий статистичний аналіз результатів анкетування щодо оцінювання імедіативної поведінки публічних службовців зовсім відсутні. Усі ці фактори зумовлюють актуальність дослідження імедіативності серед публічних службовців. Таким чином, актуальність проблеми, невирішеність питань щодо шляхів професійного розвитку публічних службовців, недостатня кількість наукових досліджень щодо сучасних засобів формування комунікативної компетентності публічних службовців вобумовили актуальність дослідження, результати якого висвітлені у статті.

Метою статті є обґрунтування вибору шляхів формування професійної усної комунікації у публічних службовців. Завдання: проаналізувати основні теорії комунікації щодо виокремлення складових комунікації. Схарактеризувати ознаки ефективної комунікації. Показати шляхи формування ефективної усної комунікації публічних службовців.

Для досягнення мети та отримання об'єктивної інформації з обраної проблеми використувався комплекс методів дослідження, що взаємодоповнюють один одного, а саме: проблемно-цільовий, логіко-системний і структурно-функціональний аналіз філологічної,

психолого-педагогічної, економічної літератури, що забезпечило розгляд загальних теоретичних питань з проблеми дослідження. Методи статистичної обробки даних застосовувалися для виявлення ступеню прояву вербальної та невербальної комунікації публічних службовців.

На сучасному етапі розвитку демократичного суспільства в Україні, його спрямування до європейської спільноти кардинально змінюється політика у сфері державної служби. Пріоритетними стають питання професіоналізації державної служби й формування професійної мобільності публічних службовців, що вимагає підвищення вимог до їх комунікативної діяльності як чинника встановлення зв'язків між державою та інституціями суспільства, між органами державної влади й населенням. З огляду на це імідж органів державної влади безпосередньо залежатиме від професійної спроможності публічних службовців: професійно-комунікативної діяльності, що проявляється як при вирішенні стратегічних питань, так і при безпосередньому контакті зі споживачами адміністративних послуг – під час прийому громадян в органах публічної влади, ведення переговорів, виступів, участі в дискусіях тощо.

З метою детального огляду основ комунікації розглянемо теоретичні аспекти комунікативного процесу, зокрема теорію мовної комунікації.

Теорія мовної комунікації спрямована на вивчення вербального спілкування: його форм, функцій, ситуативної й соціокультурної зумовленості. Мовну комунікацію розглядають на лінгвістичних, когнітивних, соціальних і культурних засадах з урахуванням контексту. Однак галузь соціально-наукового знання, що досліджує вербальну комунікацію, дотепер не має однозначної назви як у вітчизняному, так і пострадянському мовознавстві. Її номінативна парадигма охоплює «комунікативістику», «комунікалогію», «комунікативні дисципліни», «комунікативну лінгвістику», «теорію і практику комунікації». На теренах західної Європи ця галузь існує як «теорія мовної комунікації», зосереджуючись на аналізі мовного спілкування. Відомий учений Г. Почепцов умовно поділив науки, які займаються дослідженням комунікації, на п'ять напрямів: традиційний, загальнотеоретичний, прикладний, філологічний, а також психологічний і соціологічний. Дослідник зазначає, що комунікація – це обмін значеннями або інформацією між індивідами (від джерела (адресанта) до одержувача (адресата)) засобами спільної системи символів або коду. Код охоплює сукупність сигналів, що передають, як правило, одним засобом або каналом [6].

На думку вчених, у ході спілкування між адресатом та адресантом формуються певні комунікативні зв'язки [3; 6]. Так Г. Єльнікова відносить установлення комунікативних зв'язків до основних функцій управління. Основним, системотворчим фактором процесу управління треба визнати спілкування безпосередньо взаємодіючих ієрархічних структур (як форму соціальної комунікації) [1]. Це спілкування має бути функціональним, поєднаним наскрізною метою і сутнісно відповідати соціальній взаємодії, яка забезпечує узгодження різноспрямованих цілей і вироблення спільної мети. Доведено, що ієрархічна структура комунікації є більш результативною у відкритих системах, тому що передбачає зміну та взаємозаміну ролей комунікантів, що побудовані на діалозі та партнерських стосунках з метою досягнення певної мети [1].

Загально визначено, що основним засобом комунікації є мова (вербальна, словесна), яка забезпечує обмін інформацією між індивідами, індивідом та суспільством, групами індивідів, навіть авто комунікацію – комунікацію людини із собою. Слід зазначити, що у людській взаємодії активно використовують і невербальну комунікацію. Найвичерпніший перелік кодів невербальної комунікації охоплює: 1) кінесіку – код жестів і рухів; 2) фізіономіку – зовнішність; 3) голосові ефекти – сміх, покашлювання, вигуки тощо; 4) проксеміку – сприйняття та використання простору як комунікації; 5) такесіку – сприймання та застосування дотику як комунікації; 6) хронеміку – сприйняття, використання і структурування часу як комунікації; 7) об'єкти і атрибути навколишнього середовища, які впливають на зміст мовленнєвої комунікації або визначають певною мірою соціальну поведінку мовця.

Вербальний та невербальний компоненти – невід'ємні складові процесу комунікації, причому в процесі усної комунікації між співрозмовниками віч-на-віч вербальна (словесна) частина виражає лише 35% змісту повідомлення, 65% кодують невербальні засоби [6].

Отже, комунікація являє собою «різновид інтенційного (свідомого) надання інформації під час взаємодії (діяльності) принаймні двох суб'єктів за допомогою спеціально ство-

рених для цього або сформованих історично семіотичних засобів (знаків і правил їхнього комбінування)» [3, с. 31]. Комунікація виконує ряд функцій на особистісному і на соціальному рівні, тобто вона слугує засобом передачі інформації, ідей, емоцій, ставлення людей один до одного. У комунікації створюються і підтримуються соціальні ролі в межах різних соціальних контекстів.

Комунікація вважається ефективною, якщо в її процесі учасники досягли спільних комунікативних цілей. Останні підрозділяються на стратегічні/глобальні, які формують вершину епізоду мети, і підпорядковані їм тактичні/локальні цілі, що співвідносяться з окремими етапами, з певними відрізками всієї комунікації [6].

Ефективна комунікація базується на виборі оптимальних комунікативних стратегій, що розглядаються як ланцюг рішень учасника, комунікативних виборів мовних дій і мовних засобів [5]. Інший підхід співвідносить стратегії з реалізацією ряду цілей у структурі спілкування [5]. Однак, на наш погляд, ці два підходи не виключають один одного, а доповнюють, тому що разом вони більш повно розкривають природу комунікації. Стратегія має і когнітивну площину, тобто може бути розглянута як когнітивний процес, у якому комунікант співвідносить свою комунікативну мету з конкретним мовним висловом [8]. Услід за А. Романовим комунікативну стратегію визначено як «тип поведінки одного з партнерів у ситуації діалогічного спілкування, що обумовлений і співвідноситься з планом досягнення глобальних і локальних комунікативних цілей у межах типового сценарію функціонально-семантичної репрезентації інтерактивного типу» [7, с. 103]. За функцією Дж. Юл та І. Тарон виділяють такі групи стратегій: стратегії балансування комунікації, стратегії зміни форми, і інтерактивні стратегії [11]. За засобом реалізації комунікативні стратегії підрозділяються на вербальні і невербальні [11].

Як слушно зауважує М. Каган, комунікації поділяються за типом стосунків між її агентами. У такому випадку розрізняють комунікацію міжособистісну, публічну і масову [4, с. 237].

Залежно від збалансованості, активності кожного з суб'єктів комунікативного акту умовно можна виділити два типи. Перший тип, незбалансований, передбачає домінування одного з комунікантів. Другий тип – збалансований діалог, коли взаєморозуміння між учасниками взаємодії забезпечується процесом взаємоінтерпретування. Діалог, як жоден інший тип мовлення, дозволяє побачити процес його народження та сприйняття, тому що момент планування мовлення та момент висловлювання в діалозі максимально наближені один до одного. Створення наукової соціокультурної концепції діалогічних відносин належить М. Бахтіну, який вважав, що істина не народжується та не знаходиться у голові окремої людини, вона народжується саме між людьми, які спільно відкривають істину у процесі їх діалогу [2, с. 256]. Саме діалог як особливий рівень комунікативного процесу відповідає потребам людини у глибокому особистісному контакті. Саме у бесіді, діалозі створюються умови для взаємодії розуміючих свідомостей, тому що діалог розширює межі пізнавального за рахунок обміну не тільки інформацією, але й оцінками та гіпотезами. Отже, діалог завжди лежить у контексті особистісних цілей та інтересів його агентів, що робить їх взаємодію більш природною та продуктивною. У цьому контексті вирішальне значення для організації академічної/публічної взаємодії учасників комунікаційного процесу має їх імедіативна поведінка. Так, цікавою є концепція американського вченого А. Мейрабіана [10], який очолив групу дослідників, що звернула увагу на важливість впливу голосового фактора, виразу обличчя, міміки, жестів, застосування пауз та мовчання (невербальних засобів комунікації) у взаємодії викладача та студентів. Дослідник А. Мейрабан зауважує, що саме імедіативна поведінка підвищує взаємну сенсорну стимуляцію комунікантів, унаслідок чого люди тягнуться до осіб та речей, що їм до вподоби, до тих, кого вони високо оцінюють і кому / чому віддають перевагу [10]. Учений провів низку теоретичних та експериментальних досліджень з метою проаналізувати вагомість вербальних та невербальних засобів комунікації у процесі навчання як елементів підвищення ефективності взаємодії його агентів. Результати його дослідження свідчать, що голосовий фактор та мова тіла суттєво переважають вербальний компонент комунікації та мають вирішальне значення для формування емоційного ставлення учасників комунікативного акту один до одного. Визначення поняття імедіативності, надане А. Мейрабіаном, вказує на те, що саме поведінка – вербальна й невербальна – з боку обох комунікантів робить атмосферу в діалозі більш дружньою, поліпшує емоційний стан тих, хто спілкується [10].

Імедіативність (відкритість) відіграє істотну роль і в роботі публічного службовця, оскільки, вони повинні оперувати такими елементами комунікації: уміння встановити клімат довіри, емпатія, уміння сприймати доводи співрозмовника, бути здатними ставити питання, чітко формулювати ідеї, дотримуватися конфіденційності й стимулювати самомотивацію. Доцільно розглянути імедіативність серед публічних службовців, а саме: створення мікроклімату в процесі роботи, сприйняття (навколишнього середовища), постановка запитань (на робочому місці), чітке формулювання ідей (формування вмінь висловлювати свої думки), стимулювання самомотивації (формування усвідомлення того, що зроблено).

З метою виокремлення факторів, які впливають на підвищення ефективності усної комунікації серед публічних службовців було проведено анкетування з виявлення у них елементів імедіативної поведінки. Предметом дослідження були особливості імедіативної – вербальної і невербальної – поведінки публічних службовців за допомогою запропонованого тестового формату. Подібне дослідження доцільне й вчасне, оскільки дає змогу простежити та об'єктивно довести, які саме елементи імедіативної поведінки публічних службовців є найбільш вагомими з погляду організації роботи й професійного розвитку.

Публічні службовці є особи, на яких покладається безпосереднє виконання функцій держави на відповідній території, у конкретній галузі державного управління. Нині виникає нагальна потреба у формуванні компетентного корпусу публічних службовців у контексті підвищення якості публічної влади та її впливу на соціальні процеси в країні.

З огляду на зазначене вище, були проаналізовані особливості імедіативної – вербальної і невербальної – поведінки публічних службовців (91 респондент) за допомогою запропонованого тестового формату [9]. Статистичну обробку даних здійснено Г. Бородаєм за його методикою.

Результати анкети вимірювання якостей невербальної комунікації проаналізовано за десятьма запитаннями та вербальної – за дев'ятнадцятьма.

Початкова таблиця 1 містить двадцять дев'ять рядків та дев'яносто один стовпчик, де 29 – кількість запитань анкети, 91 – кількість публічних службовців, які брали участь в анкетуванні. (3 них – 46 слухачів магістратури з державної служби другого курсу, 45 – першого курсу навчання у Харківському національному економічному університеті ім. Семена Кузнеця. Усі слухачі працюють на державній службі і навчаються в магістратурі).

Кожний рядок таблиці (Табл.1) є вибіркою випадкових величин – суб'єктивних оцінок якості публічного службовця відповідно до певного питання анкети.

Таблиця 1

Фрагмент таблиці зведених результатів опитування щодо імедіативної поведінки публічних службовців

Слухач № запитання	1	2	3		90	91	Сума оцінок	m_i
1	3	3	2		3	2	$\sum = 42 \cdot 3 + 26 \cdot 2 + 16 \cdot 1 + 7 \cdot 0 = 194$	$m_1 = 2.1$
2	2	0	3		1	0	$\sum = 10 \cdot 3 + 30 \cdot 2 + 32 \cdot 1 + 19 \cdot 0 = 122$	$m_2 = 1.3$
...								
29	4	3	3		3	3	$\sum = 258 \cdot 4 + 58 \cdot 3 + 7 \cdot 2 + 1 \cdot 1 = 291$	$m_{29} = 3.2$

Як видно з таблиці 1, оцінки варіюють від 0 до 4, тому об'єктивною оцінкою є середня з рядка:

$$m_i = \frac{1}{n} \sum_{i=0}^4 n_i \cdot x_i \quad (1)$$

де n_i – кількість чисел x_i , $x_4 = 4$, $x_3 = 3$, $x_2 = 2$, $x_1 = 1$, $x_0 = 0$, $n=45$ для першого курсу, $n=46$ – для другого.

Наприклад, для третього запитання анкети: «Чи дивиться публічний службовець на співрозмовника у ході бесіди» для слухачів другого курсу є

$$m_3 = \frac{1}{46} (20 \cdot 4 + 23 \cdot 3 + 1 \cdot 2 + 1 \cdot 1 + 1 \cdot 0) = \frac{152}{46} = 3.3$$

Тут $n_4 = 20$ тобто 20 слухачів поставили за це запитання оцінку 4, $n_3 = 23$, $n_2 = 1$, $n_1 = 1$, $n_0 = 1$. Результати обчислення середніх m_i – у останньому стовпчику таблиці 1. Числа m_i – це рейтинги кожного з 29 питань, рейтинги з імедіативної поведінки публічних службовців.

Зробимо аналіз та висновки за результатами обчислювання цих рейтингів.

Розглянемо спочатку аналіз характеристик невербальної комунікації. Найбільш рейтинговою є риса 3: «Чи дивиться публічний службовець на співрозмовника у ході бесіди» для неї $m_3 = 3.3$ (3.1). Наступна риса «Доброзичливо веде бесіду з усмішкою на обличчі»: $m_4 = 3.0$ (2.8). 3-я за рейтингом риса $m_{10} = 2.4$ (2.5) «Використовує варіації тону голосу у ході розмови». Наступні 4-та та 5-та характеристики, числові значення m_i для яких більше 2 це $m_9 = 2.1$ (2.1): «Посміхається не всім у ході розмови», та $m_{10} = 2.1$ (2) «Використовує жести у ході розмови».

Найменш сформовані риси у публічних службовців – це 7-ма: $m_7 = 0.9$ (0.98). – «Не дивляться на співрозмовника у ході бесіди»; 2- га – $m_2 = 1.4$ (1.4) «Веде бесіду монотонно, незацікавлено». Шоста $m_6 = 1.5$ (1.5) «Рухається у ході розмови»; 5-а «Має напружений стан у ході розмови» $m_5 = 1.3$ (1.9). та восьма «Має розслаблений вигляд у ході розмови». Ці риси характеризують не зовсім ввічливе ставлення до відвідувача, до своїх обов'язків та є негативними. За результатами анкетування видно які риси необхідно удосконалити публічному службовцю для більш ефективної невербальної комунікації.

Важливим також є для публічного службовця безпосередня вербальна комунікація на робочому місці. Розглянемо аналіз характеристик вербальної комунікації. Найвищий рейтинг має риса №19 «До нього звертаються по імені та по-батькові»: $m_{19} = 6.2$ (2.9, 3.3). Зауважимо, що ця риса характеризує не якість (рейтинг) публічного службовця, а загальну атмосферу у відповідній державній установі, та цей фактор є не менш важливим для державного службовця, ніж рівень професіоналізму працівників. Друга за рейтингом риса – «Звертається до всіх по імені і по-батькові»: $m_5 = 6$ (3, 3). Третя за рейтингом $m_6 = 5.5$ (2.8, 2.7) «Звертається до Вас по імені і по-батькові».

Найнижчий рейтинг мають запитання «Ставить запитання, які мають специфічні відповіді» та «Запрошує Вас телефонувати або звертатися поза робочим часом» $m_5 = 3.05$ (1.65, 1.4).

Як бачимо, такий підхід виявляє шляхи подальшого розвитку професійно-мовленнєвої комунікації публічних службовців.

Отже, сукупні результати статистичної обробки дають змогу об'єктивно визначати пріоритетні можливості вербальної та невербальної поведінки слухачів на робочому місці, що, в свою чергу, поліпшить мікроклімат і покращить стосунки між публічним службовцем та відвідувачем і, як наслідок – посилить умотивованість до професійного розвитку. Наявність таких даних дає можливість більш скерованої роботи публічних службовців й у подальшому – вдосконалення їх професійних вмінь, що сприятиме отриманню задоволення від роботи та підвищить бажання вдосконалювати професійну майстерність і плідно працювати на робочому місці. У такий спосіб виконується одне з головних завдань, які висунуті публічним службовцям, а саме: формування у них професійної комунікації у форматі усного мовлення, а також розвиток професійної гнучкості, завдяки якій вони мають змогу швидко реагувати на зміну вимог та завдань, що постають перед ними сьогодні.

Технології ефективного управління удосконаленням професійногорозвитку публічного службовця та оцінювання їх результатів відносно нові й потребують у подальшому більш детальних досліджень.

ЛІТЕРАТУРА

1. Адаптивне управління: сутність, характеристика, моніторингові системи [текст] : кол. монографія / Г. В. Єльнікова, Т. А. Борова, Г.А.Полякова [та ін.] ; заг. Ред. Г. В. Єльнікова. – Чернівці : Технодрук, 2009. – 570 с.
2. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / М. М.Бахтин. – М.: Политиздат, 1986. – 256 с.
3. Донец П. Н. Основы общей теории межкультурной коммуникации. / П. Н. Донец. – Харьков: Штрих, 2001. – 104 с.
4. Каган М. С. Мир общения: проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
5. Макаров М. Основы теории дискурса / М. Макаров. – М.: ИТДГКГНОЗИС, 2003. – 277 с.
6. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. / Г. Г. Почепцов. – М.: «РЕФЛ-БУК», К.: «ВАКЛЕР», 2003. – 656 с.
7. Романов А.А. системный анализ регулятивных средств диалогического общения / А. А. Романов. – М.: Наука, 1988. – 324 с.
8. Levy D. M. Communication Goals and Strategies: Between Discourse and Syntax /D. M. Levy // int. Givon (ed.) : Syntax and Semantics – New York: Academic Press. – 1979. – vol. 12 – p. 183–210.
9. Maslova N. I. On Immediacy Patterns Variation in Different Linguocultural Communities / N.I. Maslova, Y.I. Kostygina // Вестник Харьковского государственного университета. – 2000. – № 500. – с.321–331.
10. Mehrabian A. Nonverbal Communication / A.Mehrabian.– California Los Angeles: Aldine Transaction, 2007 – 226 p.
11. Yule G. Investigating communication strategies / G.Yule, E. Tarone // G. Kasper, E. Kellerman : Communication Strategies . – London: Longman, 1997. – p. 17–31.