ПЕДАГОГІЧНА МАЙСТЕРНІСТЬ

УДК 316.6:658

Савенкова Л.О., Київський національний економічний університет

Савенкова Людмила Олексіївна, доктор педагогічних наук, професор Київського національного економічного університету. Коло наукових інтересів: проблеми педагогічного спілкування і формування комунікативних умінь у педагогів.

Професійне спілкування менеджера: структура, функції, генезис

У статті розроблена структура професійного спілкування менеджера.

The structure of proffessional manager's communication is developed in the article.

Результати аналізу підготовки майбутніх менеджерів до професійного спілкування в закладах вищої освіти України дають можливість виявити протиріччя між необхідністю виховання нової генерації управлінських кадрів і недостатньою розробленістю теоретичних основ вказаної підготовки. Так, зокрема, в наукових дослідженнях проводиться здебільшого перенесення сутнісних характеристик категорії спілкування на розуміння професійного спілкування менеджера та не здійснюється системний підхід до його вивчення [5; 36; 37; 39].

З огляду на викладене метою нашого дослідження є наукове обгрунтування структури, функцій та генези вказаного спілкування.

Розробка теоретичної моделі професійного спілкування менеджера грунтується на результатах аналізу існуючих у філософській та психологічній науках підходів до розуміння зв'язку між категоріями – спілкування, діяльність, взаємодія. Ці результати свідчать про необхідність вирізнення двох основних напрямків дослідження спілкування.

Представники першого напрямку з наявністю деяких відмінностей в їх тлумаченні категорії спілкування стверджують, що його потрібно розглядати як особливу форму взаємодії людей. Глибоке обгрунтування ця точка зору отримала в наукових працях філософів – М.С.Кагана, М.С.Квєтного, Е.Д.Шукурова та психологів – Б.Ф.Ломова, О.О.Бодальова, М.П.Єрастова, М.М.Обозова, Б.Д.Паригіна, Р.Х.Шакурова.

Відомий вчений М.С.Каган вихідним моментом свого підходу до створення філософської теорії спілкування вважає його розуміння як міжсуб'єктної взаємодії [9, с. 253]. Тому, як відзначає дослідник, побудова структурної моделі спілкування повинна початись з виділення суб'єктів взаємодії ким би вони не були – індивідами чи сукупними груповими суб'єктами [9, с. 255]. Мотиви і цілі спілкування, як стверджує М.С.Каган, вирізняти не потрібно, тому що вони заключені в свідомості цих суб'єктів. Вказана структура включає також ті засоби, які забезпечують реалізацію спілкування. Обов'язковим елементом цієї структури повинно бути

соціокультурне середовище, яке знаходиться у взаємозв'язку з процесом спілкування.

Б.Ф.Ломов, провівши системний аналіз спілкування, трактує цей феномен як одну з найважливіших самостійних категорій психології. У його концепції діяльність і спілкування виступають як дві сторони соціального буття людини [23; 24]. У той же час Б.Ф.Ломов стверджує, що спілкування – взаємодія людей, які вступають у нього як суб'єкти. Дослідження структури спілкування, як наголошує Б.Ф.Ломов, потребує проведення трьох рівнів його аналізу [24]. На першому рівні (макрорівень) аналізу спілкування потрібно розглядати як складну сітку взаємозв'язків індивіда з іншими конкретними індивідами й соціальними групами. Другий рівень аналізу (мезарівень) спілкування передбачає, як стверджує Б.Ф.Ломов, вивчення окремих контактів, у які вступають люди. У даному випадку необхідно виділяти період спілкування, який має декілька основних фаз (початкова фаза, що потребує формування деяких "спільних координат" поведінки учасників спілкування; наступна фаза полягає в узгодженні часових характеристик спілкування, психічних процесів і станів, а також у формуванні "загального фону" знань, умінь і навичок). Третій рівень аналізу (мікрорівень) передбачає вивчення окремих співпряжених актів спілкування, які виступають у ролі своєрідних елементарних його одиниць. Кожний із таких актів включає не тільки дію одного із індивідів, але й пов'язану з ним співдію (або протидію) партнера.

Свій підхід до створення соціально-психологічної концепції спілкування запропонував Б.Д.Паригін [34]. Провівши структурний аналіз спілкування, він виділив у ньому зміст (комунікацію) і форму (взаємодію). Далі в цих двох структурних складниках спілкування також виділялись зміст і форма. Зміст комунікації характеризується через взаєморозуміння, співпереживання та ступінь згоди між її учасниками. Форма комунікації – вербальні й невербальні засоби спілкування. Змістом інтеракції виступають соціальні відносини (економічні, правові, політичні та інші), а формою – практична поведінка людей у спільній діяльності (дія, протидія, конфлікт, кооперація, диференціація, інтеграція).

До другого напрямку дослідження спілкування потрібно віднести, перш за все, наукові праці В.М.Соковніна [38], М.І.Лісіної [22], О.М.Леонтьєва [21], О.О.Леонтьєва [14; 15; 16; 17; 18], В.М.Панферова [31; 33].

У психологічній концепції спілкування, яку розробила М.І.Лісіна, досліджуваний феномен розглядається як вид діяльності людей, кожний із учасників якої в рівній мірі є носієм активності і передбачає її в свого партнера [22, с. 9]. У структурі спілкування, згідно з цією концепцією, виділяються такі основні компоненти: його предмет – друга людина, партнер спілкування, як суб'єкт; потреби і мотиви – те, для чого здійснюється спілкування; дії – цілісний акт, який адресується другій людині і спрямований на неї як на свій об'єкт; завдання – та мета, на досягнення якої в даних конкретних умовах спрямовані різноманітні дії, що здійснюються в процесі спілкування; засоби – операції, за допомогою яких здійснюються дії спілкування; продукти – утворення матеріального і духовного характеру, які виникають у результаті спілкування.

З огляду на викладене необхідно підкреслити, що концепція спілкування М.І.Лісіної грунтується на основних положеннях концепції діяльності, яка розроблена О.М.Леонтьєвим.

Вихідним моментом аналізу спілкування О.О.Леонтьєв вважає розуміння його як одного із видів людської діяльності, яка характеризується: інтенціональністю (наявність специфічної мети, самостійної або підпорядкованої іншим цілям, та специфічного мотиву); результативністю (міра співпадання досягнутого результату з наміченою метою); нормативністю (обов'язковий соціальний контроль за протіканням і результатами акту спілкування).

О.О.Леонтьєв стверджує, що потрібно розрізняти спілкування і взаємодію. Свою наукову позицію з цього питання він обгрунтовує таким чином:

- структура взаємодії визначається розприділенням трудових функцій, тим індивідуальним внеском, який вкладає кожний із членів колективу в загальну діяльність;
- процеси спілкування можуть носити автономний характер: спілкування необхідно для взаємодії, але одна і та ж взаємодія може забезпечуватись спілкуванням різної спрямованості, різного характеру і об'єму.

Таким чином, наголошує О.О.Леонтьєв, прослідковується неспівпадання взаємодії і спілкування.

В.М.Соковнін відмічає, що розроблена ним структура спілкування як діяльності близька до психолінгвістичної школи, яку очолює О.О.Леонтьєв. У вказану структуру вчений включає такі компоненти: 1) програмування мети спілкування і шляхів її досягнення; 2) мовленнєве та інше знаково спрямоване продуцирування, що виконує програму; 3) контроль за протіканням власної комунікативної поведінки, її корекція; 4) контроль за комунікативними вчинками інших осіб; 5) порівняння результатів акту комунікації з програмою [38].

Соціально-психологічна концепція спілкування розроблялась також В.М.Панферовим, який розглядає цей феномен як форму діяльності людей. Змістом її є взаємне пізнання і обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації з метою встановлення взаємовідносин, що будуть сприяти процесу спільної діяльності. У структурі спілкування він визначає взаємозв'язок, взаємопрояви, взаємопізнання, взаємовплив, взаємовідносини між суб'єктами спілкування і узгодження їх думок, почуттів, відносин [31].

З огляду на викладений матеріал, підкреслимо, що обидва наукових підходи до вивчення спілкування є перспективними.

Одночасно потрібно нагадати, що В.М.Мясищев, який створив психологічну концепцію відносин, виділяв у спілкуванні три головних компоненти: соціальне відбиття, емоційне ставлення, спосіб поведінки. Такий підхід до вивчення досліджуваного феномена став досить перспективним для організації теоретико-експериментальних й прикладних робіт у цій галузі. Необхідно ще також підкреслити, що відомі вчені психологи Г.М.Андреєва, О.О.Бодальов, Б.Ф.Ломов, Б.Д.Паригін, А.В.Петровський, М.М.Обозов, Я.Л.Коломінський вивчають спілкування, виходячи також із його трикомпонентної структури [1; 13; 34; 23; 24; 29; 34; 35].

Водночас підкреслимо, що Г.М.Андреєва запропонувала досить продуктивний підхід до вивчення спілкування, що передбачає виділення в ньому комунікативної, перцептивної та інтерактивної сторін.

Незважаючи на певне термінологічне неспівпадання у визначенні компонентів спілкування, очевидна доцільність використання в психолого-педагогічних дослідженнях трикомпонентної структури вказаного феномена.

У зв'язку зі сказаним й з метою побудови структурної моделі професійного спілкування менеджера необхідно показати наш підхід до визначення компонентів досліджуваного феномена.

Вважаємо, що у структурі цього спілкування доцільно виділяти комунікативний, перцептивний та інтерактивний компоненти. Ці компоненти, на нашу думку, повністю відбивають сутність вказаного виду спілкування. Одночасно ми дійшли висновку, що реалізація вказаних компонентів повинна забезпечити встановлення професійного контакту.

Розглянемо тепер питання про функції професійного спілкування менеджера. Результати вивчення наукових робіт з досліджуваної проблеми показали наявність певних підходів до визначення функцій спілкування (Б.Ф.Ломов, 1984; В.М.Панферов, 1983 та ін.).

Звернемось, наприклад, до матеріалів теоретичних і експериментальних розробок соціально-психологічного підходу до спілкування, що були проведені В.М.Панферовим [30; 31; 33]. Учений стверджує, що спілкуванню притаманні основні функції людської діяльності. До вказаних функцій В.М.Панферов відносить: комунікативну, інформаційну, когнітивну, емотивну, конативну, креативну [33]. Покажемо його підхід до деяких з цих функцій. Так, комунікативна функція, як підкреслює вчений, забезпечує в процесі спілкування взаємозв'язок людей на рівні індивідуальної, групової та суспільної взаємодії [33, с. 54]. Сутність інформаційної функції вчений розкриває таким чином:

- у процесі спілкування накопичується і виражається зміст практичного досвіду, що забезпечує одну сторону інформаційного процесу (прийом та зберігання інформації);
- друга сторона цього процесу передбачає передачу інформації від людини до людини.

Когнітивну функцію спілкування В.М.Панферов розглядає як осмислення сприйнятих значень шляхом уяви, мислення, фантазії [33].

Емотивна функція пов'язана з переживаннями людиною своїх стосунків зі світом, який її оточує, емоційного зв'язку з дійсністю. Конативна функція проявляється в індивідуальному прагненні людини до тих чи інших об'єктів як прояву його спонуки [33, с. 59]. Креативна функція, які підкреслює В.М.Панферов, розкриває спрямованість людей на удосконалення в процесах спілкування, зміну й виховання особистості [33].

Б.Ф.Ломов, використовуючи один із можливих підходів, виділяє три класи функцій спілкування: інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні й афективно-комунікативні [24, с. 266]. Перший клас цих функцій, як вказує вчений, охоплює всі ті процеси, які можуть бути описані як передача-прийом інформації [24, с. 266]. Другий клас функцій спілкування пов'язаний з регуляцією поведінки людини [24, с. 268]. Третій клас функцій спілкування, що названі афективно-комунікативними, стосується емоційної сфери людини [24, с. 269].

М.І.Лісіна до функцій спілкування відносить: організацію спільної діяльності людей (узгодження й об'єднання зусиль для досягнення спільного результату), формування й розвиток міжособистісних стосунків та пізнання людьми один одного [22].

Цікавий підхід до визначення функцій управлінського спілкування запропоновано в роботі О.Л.Потєряхіна [36]. Ці функції, як відмічає дослідник, потрібно аналізувати на двох рівнях, а саме – інтегральному й локальному [36, с. 11]. На інтегральному рівні спілкування забезпечує

життєдіяльність організації, підприємства в цілому. Для цього рівня спілкування характерні наступні функції: регулятивна (дозволяє організовувати спільні дії, планувати, узгоджувати, координувати й оптимізувати взаємодію різних об'єктів управління), соціального контролю (полягає в тому, що засоби вирішення завдань, які стоять перед об'єктом управління, окремі принципи й форми роботи мають нормативний характер), соціалізації (передбачає систему дій керівника з включення молодих працівників у спільну діяльність і спілкування, що сприяє не тільки засвоєнню необхідних комунікативних умінь та навичок, а й орієнтування у психічних станах, установках, мотивах співрозмовника та ситуаціях спілкування), соціально-педагогічна (враховує, що в процесі спілкування здійснюється навчання, виховання та розвиток особистості підлеглих, передача їм практичного досвіду).

На локальному рівні, як підкреслює О.Л.Потєряхін, розглядаються функції управлінського спілкування, що реалізуються в процесі конкретної взаємодії керівника та підлеглого та забезпечують досягнення певної мети акту спілкування [36, с. 11]. До цих функцій відносяться: контактна (встановлення контакту як стану обопільної готовності керівника і підлеглого до обміну повідомленнями і підтримання взаємозв'язку), інформаційна (обмін повідомленнями), спонукальна (спонукання, стимулювання активності суб'єкта управління), координаційна (взаємне орієнтування та узгодження дій партнерів у межах конкретного акту спілкування), розуміння (адекватне сприйняття і розуміння смислу повідомлення та розуміння партнерами один одного), емотивна (збудження у партнера зі спілкування потрібних емоційних переживань, а також зміна за допомогою партнера власних переживань та станів), встановлення відносин (усвідомлення й фіксування партнерами свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків в організації), здійснення впливу зміни станів, поведінки, намірів, установок, думок, рішень, потреб, активності партнера).

З огляду на викладене підкреслимо, що, з нашої точки зору, під час дослідження професійного спілкування менеджера доцільно використовувати класифікацію функцій спілкування, запропоновану Б.Ф.Ломовим.

Професійне спілкування менеджера в своєму розвитку проходить певні стадії. З метою визначення цих стадій доцільним буде звернення до основних положень теорії взаємодії, зокрема, педагогічної взаємодії. Так, О.В.Киричук вважає, що до стадій розвитку вказаної взаємодії потрібно віднести просторовий, психічний, соціальний та педагогічний контакти [12].

Визначення суттєвих особливостей професійного контакту в спілкуванні менеджера потребує, на нашу думку, звернення також до наукової роботи М.П.Єрастова [8], який обгрунтував суттєві особливості психологічного контакту. Дослідник у цьому контакті виділяє такі його види: особистісний, емоційний, пізнавальний, діяльнісний. Ці види контакту визначаються наступним чином:

- особистісний – досягнення партнерами спільних поглядів на оцінку проблеми, що обговорюється, на мету, засоби, підходи до її вирішення [8, с. 62-63];
- пізнавальний – досягнення партнерами спільних поглядів на розуміння явищ природи, суспільства й психічної діяльності, які становлять предметний аспект даного акту спілкування [8, с. 63];
- емоційний – досягнення спільних емоційних позицій та емоційних переживань партнерів стосовно змісту, мети, способів спілкування і відносно один до одного [8, с. 72];
- діяльнісний – досягнення спільності намірів, планів і практичних дій, своєрідна єдність слова й діла, взаємодія вольових зусиль партнерів спілкування [8, с. 76].

Проведений аналіз наведених видів психологічного контакту дозволяє зробити такі висновки:

- суттєві особливості особистісного контакту в спілкуванні знаходять своє від ображення в інших його видах, що дозволяє цей вид контакту не використовувати;
- вирізнені особливості пізнавального та діяльнісного контактів досить близькі за змістом, що дає можливість ці два види контакту не розмежовувати.

З огляду на викладений матеріал доходимо висновку, що емоційний та діяльнісний контакти є видами професійного контакту в спілкуванні менеджера. Одночасно ми стверджуємо, що вказане спілкування проходить дві стадії розвитку. Цими стадіями є емоційний і діяльнісний контакти у спілкуванні.

Емоційний контакт визначаємо як встановлення єдності емоційних позицій суб'єктів спілкування стосовно його змісту і відносно один до одного.

Наш підхід до розуміння діяльнісного контакту в професійному спілкуванні менеджера грунтується на результатах аналізу наукових робіт Г.М.Андреєвої [1], М.П.Єрастова [8], Б.Д.Паригіна [34].

Б.Д.Паригін вважає, що про наявність взаєморозуміння між суб'єктами спілкування потрібно говорити лише в таких випадках: співпадання, схожість, співзвучність їхніх поглядів на світ і ціннісних орієнтацій; розумінні індивідуальних особливостей та мотивів поведінки один одного в різних ситуаціях; взаємне

прийняття самооцінки своїх можливостей й здібностей та ролей відносно один одного [34, с. 201].

Б.Д.Паригін також підкреслює, що показниками взаєморозуміння в спілкуванні виступають: здібність людини до співчуття, співучасті, співпереживання, емпатії, згоди та узгодженості в спільних діях [34, с. 202]. Як бачимо, відмічені показники слід розглядати як зовнішні прояви взаєморозуміння в спілкуванні. Внутрішньою основою взаєморозуміння людьми один одного, як наголошує Б.Д.Паригін [34, с. 202], є ідентифікація.

Важливо зазначити, що в наукових дослідженнях (І.Б.Ашраф'ян, 1978; М.П.Єрастов, 1975; Б.Д.Паригін, 1971 та ін.) ставиться питання про умови, які забезпечують взаєморозуміння в спілкуванні. Так, Б.Д.Паригін наголошує, що до вказаних умов слід віднести:

- здібність тих, хто спілкується, до внутрішньої ідентифікації, яка передбачає співпадання, або близьку схожість системи значень, що регулює поведінку людини [34, с. 204];
- адекватність рівня взаємооцінок, які дають індивіди один одному [34, с. 204].

Підкреслимо, що на думку Б.Д.Паригіна, взаємозв'язок цих двох вказаних умов забезпечить глибоке взаєморозуміння між партнерами у спілкуванні [34, с. 204].

М.П.Єрастов стверджує, що досліджувані умови пов'язані зі спрямованістю спілкування та особистими позиціями партнерів у ньому [8, с. 22].

З огляду на ці дослідження діяльнісний контакт ми визначаємо як досягнення суб'єктами управлінського спілкування взаєморозуміння індивідуальних особливостей та мотивів поведінки один одного, схожості поглядів на предметний аспект спілкування.

Наш підхід до визначення поняття "професійне спілкування менеджера" ґрунтується на певних теоретичних засадах. Це основні положення концепції спілкування, що розробив О.О.Леонтьєв [14; 15; 17; 18; 19]. А звідси вказане спілкування – вид професійної діяльності менеджера, що зумовлена наявністю (чи відсутністю) емоційного та діяльнісного контактів між її суб'єктами, змістом якої є обмін інформацією, досвідом, організація взаємостосунків.

З огляду на викладене доходимо висновку, що в структурі професійного спілкування менеджера доцільно виділяти комунікативний, перцептивний та інтерактивний компоненти, реалізація яких забезпечує встановлення професійного контакту. Для вказаного виду спілкування притаманні інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні та афективно-комунікативні функції.

Стадіями розвитку професійного спілкування менеджера є емоційний та діяльнісний контакти.

Перспективи подальшого дослідження вказаного спілкування слід, на нашу думку, пов'язувати з вивченням професійного контакту з точки його зору діяльнісного характеру змісту, спрямованості, інтенсивності (тривалість, повторюваність), залученості (активність, ініціативність, емпатійна близькість комунікантів), модальності (особливості каналів зв'язку і комунікативних засобів), результативності.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: МГУ, 1980. – 414 с.
2. Ашрафьян И.Б. О взаимопонимании учителя и учащихся как внутренней предпосылке и результате педагогического общения // Психология педагогического общения: Сб. стат. / Отв. ред. А.С.Золотнякова. – Ростов-на-Дону: Ростов. гос. пед. ин-т, 1978. – С. 49-58.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. – М.: Педагогика, 1983. – 272 с.
4. Бодалев А.А. Психология общения. – М.; Воронеж: Акад. пед. и соц. наук, Моск. психол.-соц. ин-т, 1996. – 253 с.
5. Возняк Л.С. Психологічні особливості професійної підготовки майбутніх спеціалістів до управлінської діяльності: Дис. … канд. психол. наук. – К., 2000. – 125 с.
6. Волков И.П. Межличностный контакт как психологическая основа группообразования // Вопросы психологии познания людьми друг друга и общения: Сб. ст. / Ред. кол.: О.Г.Кукосян и др. – Краснодар: МВ ССО РСФСР, Кубан. гос. ун-т, 1978. – Кн. 2. – С. 29-35.
7. Ерастов Н.П. О специфике взаимопонимания в процессе речевого общения // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга: Тез. докл. / Под ред. А.А.Бодалева. – Краснодар: МВ ССР РСФСР, Кубан. гос. ун-т, 1975. – С. 22-24.
8. Ерастов Н.П. Психология общения. – Ярославль: Ярослав. гос. ун-т, 1979. – 93 с.
9. Каган М.С. Мир общения. – М.: Политиздат, 1988. – 316 с.
10. Каган М.С. Человеческая деятельность. – М.: Политиздат, 1974. – 317 с.
11. Кветной М.С. Человеческая деятельность: сущность, структура, типы (социологический аспект). – Саратов: Сарат. ун-т, 1974. – 223 с.
12. Киричук О.В. Проблеми психології педагогічної взаємодії // Психологія: Респ. наук.-мет. зб. / Ред. кол.: О.В.Киричук (відп. ред.) та ін. – К.: Освіта, 1991. – С. 3-12.
13. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности). – Минск: БГУ, 1976. – 110 с.
14. Леонтьев А.А. Деятельность и общение // Вопр. философии. – 1979. – № 1. – С. 121-132.
15. Леонтьев А.А. Лекция как общение. – М.: Знание, 1974. – 33 с.
16. Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии / Отв. ред. Е.В.Шорохова. – М.: Наука, 1975. – С. 106-123.
17. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. – М.: Знание, 1979. – 47 с.
18. Леонтьев А.А. Психология общения. – Тарту: Тартус. гос. ун-т, 1974. – 219 с.
19. Леонтьев А.А. Психология речевого общения: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01 / АПН СССР, НИИ общей и пед. психол. – М., 1975. – 40 с.
20. Леонтьев А.А. Речь и общение // Иностр. языки в школе. – 1974. – № 6. – С. 80-85.

21. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Политиздат, 1977. – 302 с.
22. Лисина М.И. Проблемы онтогенеза общения. – М.: Педагогика, 1986. – 143 с.
23. Ломов Б.Ф. Категории общения и деятельности в психологии // Вопр. философии. – 1979. – № 8. – С. 34-47.
24. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – 444 с.
25. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии / Отв. ред. Е.В.Шорохова. – М.: Наука, 1975. – С. 151-164.
26. Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии // Проблема общения в психологии / Отв. ред. Б.Ф.Ломов. – М.: Наука, 1981. – С. 3-23.
27. Мясищев В.Н. Проблема личности и отношений человека // Материалы совещания по психологии. – М.: АПН РСФСР, 1957. – С. 71-72.
28. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. – Л.: ЛГУ, 1979. – 150 с.
29. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – К.: Лыбидь, 1990. – 192 с.
30. Панферов В.Н. К вопросу о психологии общения // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми: Тез. докл. Всесоюз. симп. – Л.: ЛГУ, 1970. – С. 122.
31. Панферов В.Н. Общение как предмет социально-психологических исследований: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.05 / ЛГУ. – Л., 1983. – 42 с.
32. Панферов В.Н. Психологическая структура познания человека человеком // Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания: Сб. ст. / Ред. кол.: Б.А.Еремеев и др. – Краснодар: МВ ССО РСФСР, Кубан. гос. ун-т, 1977. – Вып. 235. – С. 21-27.
33. Панферов В.Н. Психология общения // Вопр. философии. – 1971. – № 7. – С. 126-131.
34. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. – М.: Мысль, 1971. – 351 с.
35. Петровский А.В. Общение // Общая психология: Учеб. для студентов пед. ин-тов / Под ред. А.В.Петровского. – М.: Просвещение, 1986. – С. 127-156.
36. Потєряхін О.Л. Психологія управлінського спілкування. – К.: Алфера, 2001. – 97 с.
37. Скляр П.П. Профессиональное общение руководителя: содержание, структура и пути его развития: Дис. … канд. психол. наук. – М., 1993. – 173 с.
38. Соковнин В.М. О природе человеческого общения. – Фрунзе: Мектеп, 1974. – 146 с.
39. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки: Дис. … канд. психол. наук. – К., 2001. – 193 с.
40. Шакуров Р.Х. Модель функционально-генетической структуры общения // Общение как предмет теоретических и прикладных исследований: Сб. тез. / Под ред. А.А.Бодалева (отв. ред.) и др. – Л.: ЛГУ, 1973. – С. 184-185.
41. Шукуров Е.Д. Диалектика общения // Философско-методологические основы теории общения: Сб. научн. тр. / Ред. кол.: Брудный (отв. ред.) и др. – Фрунзе: МВ ССО КССР, Киргиз. гос. ун-т, 1982. – С. 41-46.