Челябинский институт путей сообщения - филиал ФГБОУ ВПО

«Уральский государственный университет путей сообщения»

Кафедра гуманитарных и социально - экономических дисциплин

ЭССЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Психология делового человека»

Индивидуальные особенности участников спора

Проверил преподаватель: к.и.н., доцент Е.Е. Задворнова

Выполнил: студент гр. ЭД - 135 Коченова М.В.

Челябинск

Содержание

Введение

Глава 1. История прохождения спора

.1 Условия спора

.2 Виды спора

.3 Предмет спора

Глава 2. Индивидуальные особенности участников спора

.1 Выдержка и самообладание в споре

.2 Общие требования к спору

. Высказывание С.И. Поварнина о теории и практики спора

Заключение

Список использованных источников и литературы

Введение

Мы много и часто спорим: с родными дома, с коллегами на работе, с продавцами в магазине... По телевизору нам показывают споры в Государственной думе, дискуссии между представителями разных политических партий. Заказчики спорят с подрядчиками, истцы с ответчиками, адвокаты с прокурорами... Во многих ситуациях спор выявляет разнообразие точек зрения, дает новую конструктивную информацию, помогает в поисках альтернативного варианта. Спор дает возможность выразить свои мысли, сравнить их с мыслями других и тем самым удовлетворить потребности в уважении и самоутверждении. Одни говорят: « В споре рождается истина!» Другие думают иначе: «Истина у каждого своя». Но если из этих фраз сделать логический вывод, то в итоге получаем: «В споре у людей рождаются свои истины». Но почему в споре не всегда побеждает тот, на чьей стороне справедливость. Почему же, правда, иногда вынуждена отступить перед ложью? Причина в том, что в споре участвуют не понятия, а люди. Правда у каждого своя, и способности у людей разные. Умение правильно аргументировать свои доводы - большое искусство. На сегодняшний день остается главной проблемой то, что споры часто оставляют тягостное впечатление и у слушателей, и у самих участников, превращаясь в простую перебранку. Просто большинство из нас не умеют спорить. Тогда полезно этому поучиться, а для начала постараться понять, что подразумевается под спорами. Для написания данной работы была использована литература таких известных авторов как А.А. Ивин, К.Г. Павлова, С.И. Поварнин, Дейл Карнеги и другие. О спорах весьма неодобрительно отзывался Л.Н. Толстой: "Споры всегда больше содействуют затемнению, чем уяснению истины". А. Линкольн говорил: "Ни один человек, который решил действительно преуспеть в жизни, не должен тратить время на личные споры". Как же разобраться, кто же прав: те, кто одобряет споры, или же те, кто их порицает? Думается, что и те и другие. Спор действительно способен породить истину, но он нередко и губит ее. Все заключается в том, как ведется спор, какими методами и средствами. Представим себе картину, нарисованную М.Е. Салтыковым-Щедриным:" Говорили все вдруг, говорили громко, стараясь перекричать друг друга... Вот кто-то вскакивает и кричит криком, захлебывается, жестикулирует, а рядом, как бы соревнуясь, вскакивают двое других и тоже начинают захлебываться и жестикулировать. Вот четыре спорящие фигуры заняли середину комнаты и одновременно пропекают друг друга на перекрестном огне восклицаний, а в углу безнадежно выкрикивает некто пятый, которого осаждают еще трое ораторов и буквально не дают сказать слова. Все глаза горят, все руки в движении, все голоса надорваны и тянут какую-то недостижимо высокую ноту... Разве можно иметь дело с людьми, у которых губы дрожат и руки вертятся, как крылья у мельницы?" Такой спор ничего, кроме неприятных воспоминаний, принести не может. Думается, многие были, если не участниками, то, по крайней мере, свидетелями таких споров. Как научиться эффективно спорить, вести полемику? Предложить алгоритм, пригодный на все случаи жизни, практически невозможно. Спор - это тонкое искусство, причем кроме логических аспектов у него имеется множество трудноуловимых психологических, нравственных и этических граней. Выявить и учитывать их в споре позволяет лишь длительная практика. Вместе с тем для рациональной организации и успешного ведения диалога, дискуссии, полемики необходимо руководствоваться определенными рекомендациями, установками и правилами. Без их усвоения невозможно результативно обсуждать сложные проблемы науки, искусства, экономики и политической жизни. Знание этих правил и принципов необходимо каждому деловому человеку. Каждый из нас, независимо от рода занятий, время от времени превращается в слушателя, читателя или зрителя. Тем самым мы невольно становимся участниками споров, которые ведутся другими людьми. Вникнуть в суть обсуждаемых ими проблем, разобраться в доводах "за" и "против", а также в хитросплетениях мысли поможет знание психологических особенностей спора.

спор психологический разногласие

1. Из истории происхождения спора

В Древней Греции придавалось большое значение умению спорить и отстаивать свою точку зрения. Античные мыслители первыми обратили внимание на то, что спор играл важную роль для выяснения истины. С целью публичного обсуждения острых проблем и злободневных тем они широко использовали диалог, т.е. излагали свои мысли в форме вопросов и ответов. Античные мыслители исходили из того, что о всякой вещи существует противоположное мнение, поэтому в споре каждый может отстаивать свою точку зрения, свою позицию, так как это позволяет приобретать знания не в готовом виде, а путем размышления, совместного обсуждения проблемы, поиска правильного решения. Первым стал применять такой метод Протогор, прославившийся в Древней Греции как большой мастер спора. Публичные диспуты, которые он устраивал, вызывали огромный интерес.Способ ведения диалога, заключавшийся в постановке вопросов собеседнику и показе ошибочности его ответов, позже стал использовать величайший древнегреческий философ Сократ, имя которого пережило века. Сократ утверждал, что спор может развиваться до тех пор, пока по его ходу встают и разрешаются вопросы. Это свое образная пища для любого диалога. Если вопросы исчерпаны, то Движение мысли прекращается. Сократовские беседы до сих пор волнуют нас, увлекают, учат, заставляют задуматься.Сократ постоянно мыслил и заставлял мыслить других, он сомневался сам и вызывал сомнение у своих собеседников, он требовал проверки и доказательства каждой мысли, каждого выдвинутого положения, заставляя своих собеседников задумываться над смыслом и содержанием употребляемых понятий. Блестяще владея искусством спора, Сократ яростно боролся с софистами, рассматривавшими диалектику как искусство, посредством которого можно доказать любое положение, каким бы нелепым оно ни было. Для Сократа диалектика - это философское искусство вести беседу, рассуждение с целью обнаружения, выяснения истины, т.е. по Сократу диалектик тот, кто умеет ставить вопросы и давать ответы. Для софистов главное - отстоять свою правоту, активно возражая против иной точки зрения. Подобно Сократу, диалектические беседы и софистические споры строго разграничивал и древнегреческий мыслитель Аристотель. Особый интерес вызывает аристотелевская "Топика", восьмая книга которой полностью посвящена диалектическим дискуссиям. Это трактат, написанный для участников спора. В нем излагаются советы о том, как следует готовиться к спору перед большой аудиторией. Аристотель считает, что в любом споре существуют общие приемы исследования вопросов, общие положения, так называемые топы, на которые должны опираться спорящие стороны. В Древней Греции было в обиходе и слово "эристика" (от греч. eristikos - спорящий), которое означает искусство вести спор, полемику. Следует иметь в виду, что эристикой чаще всего называют такой спор, при котором используют любые приемы, рассчитанные только на то, чтобы победить противника. Большое внимание искусству спора уделялось и в Древней Индии, в которой широкое распространение получили различного вида дискуссии и многочисленные диспуты. Так, известный русский востоковед академик В. Васильев (1818-1900):"...право красноречия и логических доказательств было до такой степени неоспоримо в Индии, что никто не смел уклониться от вызова на спор". Ученый сообщает любопытные сведения, которые показывают, насколько серьезным было отношение к спору как его участников, так и всех присутствующих. Например, если спорили два лица, то иногда побежденный должен был или лишить себя жизни (броситься в реку или со скалы), или сделаться рабом победителя, или перейти в его веру. Если побежденным оказывался человек с огромным состоянием, то его имущество часто отдавалось бедняку в лохмотьях, который сумел его переспорить. В споре могли принимать участие не только отдельные личности, но и целые монастыри, которые в случае неудачи порой совсем прекращали свое существование. Многие исследователи отмечают, что одной из традиций индийского спора является серьезное и вдумчивое отношение к взглядам и идеям противника. Если кто-либо начинал проповедовать новую теорию, то ее сразу не отрицали и не преследовали, а прислушивались к аргументации проповедника, взвешивали ее, оценивали, нередко принимали, если она была убедительной и опровергала старые идеи. До наших дней дошло знаменитое "индийское правило спора": прежде чем опровергать противника, нужно хорошо понять суть его позиции, удостовериться, что она правильно понята.В Древней Индии были написаны и научные трактаты, посвященные искусству спора. Интерес представляют "Наставления о научных диспутах", принадлежащие теоретику спора и блестящему полемисту Дхармакирти. Древнеиндийские философы и мыслители большое внимание уделяли культуре спора, давали советы, как правильно вести себя во время дискуссии и диспута. Различные проблемы спора изучались и древнекитайскими философами. По дошедшим до нас источникам известно, что они исследовали методы ведения спора, рассматривали разные его условия, обращали внимание на психологические моменты. В истории полемического искусства важное место занимают споры в России. Они всегда считались неотъемлемой частью духовной и общественно-политической жизни. Предметом споров были проблемы государственного устройства, национального самосознания, вопросы философии, истории, права, литературы и искусства, принципы нравственности, этические категории и т.д. Самые яркие страницы этого искусства связаны с именами выдающихся прогрессивных деятелей - А.Н. Радищевым, Н.Г. Чернышевским, В.Г. Белинским, А.И. Герценом и многими другими.

.1 Условия спора

Прежде чем вступать в спор, следует посмотреть, выполнены ли некоторые простые условия, наличие которых только и делает разговор спором.

) умение правильно определить предмет спора и выделить пункты разногласий. Предмет спора - это те положения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления мнений. Предмет спора должен сразу же обозначаться полемизирующими сторонами. Определив предмет, участники спора должны точно указать, по каким именно пунктам они не согласны с данной мыслью;

) умение не упускать из виду главных положений, из-за которых ведется спор. Чтобы не потерять предмет спора, не дать увести себя в сторону от обсуждаемой проблемы, полемист должен хорошо знать предмет спора, разбираться в поставленных задачах, тонкостях дела, быть эрудированным и компетентным;

) умение четко определить свою позицию в споре. Спор становится более плодотворным, если у участников полемики есть общность исходных позиций, начальное взаимопонимание. Мнения участников спора могут быть абсолютно различны, но их должна объединять цель, стремление найти правильное решение, желание разобраться в спорном вопросе и достичь истины;

) правильное использование понятий. Необходимо выделить основные понятия, связанные с предметом спора, и термины, их обозначающие. Чтобы все участники полемики одинаково понимали употребляемые понятия, целесообразно в начале спора уточнить значение основных слов, исключить их многозначность в рамках дискуссии;

) уважительное отношение к оппоненту, стремление понять взгляды и убеждения противника, вникнуть в суть его позиции. Это необходимые условия продуктивности публичного спора, плодотворного обсуждения проблем;

) умение сохранить выдержку и самообладание в споре. Психологи установили, что при попытке навязать оппоненту мнение, расхожее с его собственным, последний воспринимает его как ложное, неприемлемое. Поэтому иногда полезно согласиться с противником, и прежде, чем сказать «нет», произнести «да»;

) умение обращать внимание на поведение оппонента, верно оценивать его действия. Здесь многое зависит от противника, его характера, темперамента, настроения, национальной принадлежности, общественного положения. Влияние оказывает также и фактор наблюдения со стороны. Полемисту небезразлично, кто станет свидетелем его победы или поражения;

) умение подбирать убедительные аргументы для обоснования своей позиции и опровержения позиции оппонента. В этой ситуации полемист должен хорошо знать того, к кому обращены его доводы. Необходимо учитывать, что доводы должны воздействовать не только на разум слушателей, но и на их чувства.

.2 Виды спора

Виды спора очень многообразны. Спор может быть конструктивным (товарищеским) или деструктивным (враждебным), устным или письменным, организованным или стихийным, основательным или поверхностным, содержательным или формальным. На сегодняшний день логикой выделяется несколько видов споров по следующим критериям. 1.По преследуемой цели: спор из-за истины, для убеждения кого-либо, для победы, спор ради спора.

Если цель собеседника - поиск истины, то он ведет аподиктический (достоверный, основанный на формальных законах мышления и правилах вывода) спор. Если цель оппонента убедить, склонить к своему мнению, то он ведет эристический (или, как его называют, диалектический, т.е. основанный на всех законах диалектики) спор. Если цель соперника победить любым путем, то происходит софистический (основанный на словесных ухищрениях, вводящих в заблуждение) спор. 2. По количеству участников. Простой спор - это спор двух человек. Один говорит, другой возражает. Все очень просто. Сложный спор - в нем участвуют несколько человек. Простой вариант сложного спора мы имеем в том случае, когда его участники разбиты на две команды, представители которых поочередно берут слово. Так спорят между собой сторонники соперничающих политических партий, представители разных отделов на предприятии, кредиторы с должниками и т.д. Наиболее сложный спор - это спор нескольких человек, каждый из которых отстаивает свою, особую, точку зрения, играет, так сказать, только за себя. Такой спор требует от участников высокой культуры общения, и если он возникает стихийно, то очень быстро превращается в беспорядочную перебранку. 3. По наличию или отсутствию слушателей. Спор наедине, при котором присутствуете только вы и ваш оппонент. Такой спор имеет свои особенности: наедине можно сказать собеседнику такое, чего не скажешь при людях; наедине гораздо легче признать свою ошибку и правоту собеседника. И как трудно порой бывает сделать это при свидетелях! Наедине легче думать, можно сделать паузу, попросив оппонента подождать, можно изредка отвлечься от спора и поговорить о чем-то постороннем. Легко спорить, когда вас только двое! Публичный спор. Опытный полемист умеет использовать аудиторию для психологического давления на оппонента. Публичный спор чрезвычайно труден, к нему нужно быть готовым не только логически, но и психологически. Спор для слушателей. Когда симпатии аудитории для спорящих оказываются важнее, нежели убеждение оппонента, спор становится средством воздействия на слушателей: оппонент вас уже не интересует, вы стремитесь убедить аудиторию. Это весьма специфическая разновидность спора: спор ведется не ради победы над оппонентом, не ради выяснения истины или достижения согласия, а ради привлечения публики на свою сторону. По сути дела, спор здесь используется как средство пропаганды собственных воззрений и внушения их публике. При ведении публичного спора полезно иметь в виду следующее. Во-первых, публика, как правило, не очень внимательно слушает то, что говорят. Обыкновенный человек редко способен внимательно слушать чьи-то рассуждения более 5-7 минут, затем он утомляется, внимание его рассеивается, и он выхватывает из речей лишь отдельные фразы. Поэтому длинные рассуждения в публичных спорах должны быть исключены. Во-вторых, публика в массе своей не думает. Конечно, каждый отдельный человек из числа присутствующих может быть умен и образован, однако, собравшись вместе, люди чаще всего превращаются в толпу и начинают жить ее эмоциями и страстями ими легко овладевает стадное чувство. Поэтому перед толпой следует говорить как можно более кратко, ярко, образно, обращаясь не к разуму, а к эмоциям и чувствам.

.3 Предмет спора

Всякий спор будет успешным лишь при том условии, если четко выделен его предмет. Это важнейшее требование к культуре спора. Предмет спора- это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений. Важно, чтобы спорщики всегда ясно представляли себе, что же является предметом их разногласий. Полемистам необходимо соблюдать важное правило - не упускать из виду основных положений, из-за которых ведется спор, не терять предмета спора в пылу полемических рассуждении. Если не придерживаться этого правила, то в процессе спора может произойти то, что случилось на лекции чеховского героя в рассказе "О вреде табака". "Иван Иванович Нюхин, муж своей жены, содержательницы музыкальной школы и женского пансиона, сразу четко определил тему выступления: "Предметом сегодняшней моей лекции я избрал, так сказать, вред, который приносит человечеству потребление табаку". Но вскоре наш герой забыл о теме своей лекции. Начав объяснять, из каких веществ состоит никотин, оратор вдруг стал рассказывать о своей болезни: "Когда я читаю лекции, то обыкновенно подмигиваю правым глазом, но вы не обращайте внимания; это от волнения. Я очень нервный человек, вообще говоря, я глазом начал подмигивать в 1899 году 13-го сентября, в тот самый день, когда у моей жены родилась, некоторым образом, четвертая дочь Варвара ". Несколько раз выступающий делал попытки вернуться к теме лекции: "Впрочем (поглядев на часы), ввиду недостатка времени, не будем отклоняться от предмета лекции "; "Но, однако (смотрит на часы), мы заболтались и несколько уклонились от темы. Будем продолжать". И опять начал говорить о другом: "Между прочим, я забыл сказать вам, что в музыкальной школе моей жены, кроме заведования хозяйством, на мне лежит еще преподавание математики, физики, химии, географии, истории, сольфеджио, литературы и прочее..." Лектор рассказал слушателям и о том, почему его дочери так Долго не выходят замуж, высказал им свое заветное желание порвать с этой дрянной, пошлой жизнью. Как видим, герой говорит обо всем, только не о предмете своей лекции. Для того чтобы не потерять предмета спора, не уйти в сторону от решения основного вопроса, чтобы обсуждение спорной проблемы было плодотворным и результативным, полемисты должны хорошо знать предмет спора, разбираться в поставленных задачах, быть эрудированными и компетентными.

2. Индивидуальные особенности участников спора

Поведение полемистов во многом определяется их индивидуальными особенностями, свойствами темперамента, чертами характер. Вот, например, как ведут себя знакомые нам всем литературные герои. Чичиков "...если и спорил, то как-то чрезвычайно искуси. Так, что все видели, что он спорил, а между тем прият о спорил "; "Чтобы еще больше согласить своих противников, но всякий раз подносиим всем свою серебряную с финифтью табакерку, на дне которой лежали две фиалки, положенные туда для запаха ". Грушницкий "...не отвечает на Ваши возражения, он Вас не слушает. Только что Вы остановитесь, он начинает длинную тираду, по-видимому, имеющую какую-то связь с тем, что Вы сказали, но которая в самом деле есть только продолжение собственной речи ". Чеховский учитель словесности Никитин, когда оспаривал то, что ему казалось рутиной, узостью или чем-нибудь вроде этого, обыкновенно "...вскакивал с места, хватал себя обеими руками за голову и начинал со стоном бегать из угла в угол". Интересную характеристику поведения в споре дает А.И. Куприн в рассказе "Мелюзга", описывая встречи учителя Астреина и фельдшера Смирнова: "Какой-нибудь отросток мысли, придирка к слову, к сравнению случайно и вздорно увлекают их внимание в сторону и, дойдя до тупика, они уже не помнят, как вошли в него. Промежуточные этапы исчезли бесследно; надо схватиться за первую мысль противника, какая отыщется в памяти, чтобы продлить спор и оставить за собой последнее слово в споре. Фельдшер уже начинает говорить глупости. У него вырываются слова вроде: ерунда, глупость, чушь, чепуха. В разговоре он откидывает назад голову, отчего волосы разлетаются в сторону, и то и дело тычет резко и прямо перед собой вытянутой рукой. Учитель же говорит жалобно, дрожащим обиженным голоском, и ребром ладони, робко выставленной из-под мышки, точно рубит воздух на одном месте ".

2.1 Выдержка и самообладание в споре

Психологи установили, что если делается попытка навязать оппоненту свое мнение, резко отличающееся от его взглядов, то он по контрасту воспринимает предлагаемую ему противоположную точку зрения как неприемлемую. Именно поэтому не рекомендуется обязательно во всем противоречить противнику. Иногда полезно согласиться с предлагаемыми доводами оппонента, прежде чем сказать "нет" или произнести "да". Это продемонстрирует вашу беспристрастность, стремление к объективному рассмотрению вопроса. Но согласившись с доводами, надо уметь показать, что они не имеют прямого отношения к предмету спора и не доказывают правоты оппонента. Другими словами, надо найти удачное сочетание понимающей и атакующей интонаций. Не рекомендуется горячиться в споре. Наблюдения показывают, что из двух полемистов, равных друг другу во всех прочих отношениях, победителем оказывается тот, у кого больше выдержки и самообладания. У хладнокровного человека имеются явные преимущества: его мысль работает ясно и спокойно. В возбужденном состоянии трудно анализировать позиции оппонента, подбирать веские доводы, не нарушать логической последовательности в изложении материала. Очень важно уметь сохранять спокойствие в споре. Нельзя допускать, чтобы спор превращался в перепалку. Философ М. Монтень считал, что воздействие такого неистового советчика, как раздражение, губительно не только для разума нашего, но и для совести. Брань же во время споров должна запрещаться и караться, как другие словесные преступления.

3. Общие требования к спору

Чтобы успешно вести дискуссию или полемику, важно знать и соблюдать основные законы формальной логики. Закон тождества: «Каждая мысль в процессе данного рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание». Это значит, что во время рассуждения нельзя подменять один предмет мысли другим. Нередко в ходе рассуждения в различные по смыслу понятия вкладывают тождественное содержание и, наоборот, в одно и то же понятие вкладывают разное содержание. Это приводит к двусмысленности высказывания, взаимному непониманию участников спора. Закон противоречия: «Две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время и в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными». Логическое противоречие недопустимо в публичном споре. Указание на него показывает несостоятельность позиций оппонента. Закон исключительного третьего: «Из двух противоречащих высказываний в одно и то же время и в одном и том же отношении одно непременно истинно». Для правильного ведения дискуссии или полемики соблюдение этого закона обязательно. Нарушение его приводит к логическому противоречию в высказываниях, что препятствует принятию правильного решения. В споре нередко приходится строго придерживаться одного из двух взаимоисключающих мнений. Закон достаточного основания: «Всякая правильная мысль должна быть обоснована другими мыслями, истинность которых доказана». Их требования кратко можно выразить следующим образом: правильное рассуждение должно быть определенным, ясным и четким, последовательным и непротиворечивым, обоснованным. Убеждение - это сообщение, имеющее целью изменить взгляды, отношения или сформировать новые. Умение убеждать является важным элементом в ораторском искусстве. Для убеждающей речи характерно использование логических доводов, убедительных фактов при апелляции к глубинным процессам сознания.

Заключение

Таким образом, я считаю, что если бы в спорах люди ограничивались одной логикой, то спор могли бы вести и машины. Дело в том, что в споры людей вторгаются факторы, лежащие вне логики. Ведь спор - это не просто столкновение чистых идей, но и столкновение людей, воспитанных так или иначе, обладающих теми или иными знаниями, убеждениями, ценностными ориентациями, характером. Короче говоря, это столкновение личностей, индивидуальные особенности которых неизбежно накладываются на словесные поединки. И как во всяком искусстве, здесь мало обладать логическими основами спора, нужно еще уметь применять их, более того, нужно обладать твердостью характера и выдержкой. Логические основы спора помогают сэкономить время и нервы, самым коротким путем прийти к желаемому результату, доказать свою правоту и убедить в ней окружающих, быстро разобраться в истинности слов собеседника, критически воспринимать различные определения и классификации, подбирать формы доказательств истинных суждений и опровержения ложных. Логика дает возможность с легкостью овладеть разнообразной информацией, отделить главное от второстепенного. Известный американский психолог Дейл Карнеги говорит: "... В мире существует только один способ одержать верх в споре - это уклониться от него". По-моему, это просто замечательный совет, которому лично я стараюсь все время следовать. Я также полностью согласна и с тем, что "В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, убеждается в своей правоте. Но еще лучше - вообще не спорить или спорить поменьше. Как говорил Бернард Шоу: «Никогда не спорь - стой на своем и баста!»

Список использованных источников и литературы

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов.- Казань, 2002.

. Павлова К.Г. Искусство спора: логико-психологические аспекты. - М., 1988.

. Поварнин С.И. Спор. О теории и практике спора // Вопросы философии. 1990. № 3.

. Шопенгауэр А. Эристика, или искусство побеждать в спорах.- СПб, 2000.

. Ивин А.А. По законам логики- М.:- Аспект Пресс, 2003

.Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.ИНФРА-М, 2006. - 224 с.

. Дейл Карнеги. Собрание сочинений в трех томах. Том 1-Азбука, 20088

. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. -Казань, 1991.

. Шепель В.М. Управленческая психология. -М., 1984.

. Стешов А.В. Как победить в споре: О культуре полемики. - Л., 1991.