

1 Учебно-программная документация

1.1 Учебная программа по учебной дисциплине

**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ В.Н. Шимов

«_____» 2019г.

Регистрационный № УД _____ /уч.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение
межкультурных коммуникаций (по направлениям)»

СОСТАВИТЕЛЬ:

Н.М. Эдвардс, доцент кафедры межкультурной экономической коммуникации факультета международных бизнес-коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат педагогических наук

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Баркович А.А., заведующий кафедрой информатики и прикладной лингвистики Минского государственного лингвистического университета, доктор филологических наук, доцент;

Биюмена А.А., доцент кафедры иноязычного речевого общения Минского государственного лингвистического университета;

Слепович В.С., заведующий кафедрой делового английского языка учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 17 января 2019г.)

Научно-методическим Советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № от 20.02.2019 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учебной дисциплины «Интерпретация коммуникативного поведения» разработана для обучающихся по специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)» в соответствии с образовательным стандартом специальности.

Учебная дисциплина «Интерпретация коммуникативного поведения» представляет собой изложение теоретических и практических основ идентификации и последующей интерпретации устного и письменного коммуникативного поведения участников из различных культур в определенных речевых ситуациях в англоязычной бизнес-среде и направлена на формирование аналитического, критического мышления и творческого подхода к осмыслению процесса делового общения, выработки навыков использования инструментов интерпретации коммуникативного поведения конкретных бизнес партнеров в межкультурной среде.

В современных условиях развития международного сотрудничества, расширения контактов в бизнес-сфере возрастает потребность в специалистах по коммуникации, которые могут эффективно общаться с бизнес-партнерами с учетом культурного и социального контекста с помощью эффективных инструментов интерпретации коммуникативного поведения в общении представителей различных корпоративных культур.

Успешность усвоения дисциплины «Интерпретация коммуникативного поведения» обеспечивается предшествующей подготовкой студентов по таким дисциплинам, как «Стратегии коммуникативного поведения», «Теория межкультурной коммуникации», «Практика устной и письменной речи», «Коммуникативные технологии», «Прагматика», поскольку сочетает в себе, углубляет и закрепляет знания и навыки, ранее полученные студентами.

Учебная программа по учебной дисциплине «Интерпретация коммуникативного поведения» учреждения высшего образования для специальности разработана с учетом основных положений концепции обучения иностранным языкам в системе непрерывного образования Республики Беларусь, концепции современного языкового образования, а также в соответствии со следующими нормативными документами:

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011, № 13, 2/1795).

2. Образовательный стандарт «Высшее образование. Первая ступень. Специальность 1 – 23 01 02 Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям), РБ «ОСВО 1-23 01 02-2013».

Организация обучения настоящей учебной дисциплине осуществляется на основе принципов **компетентностного и системного подходов**.

Основной **целью** учебной дисциплины «Интерпретация коммуникативного поведения» для специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по

направлениям)» является овладение студентами знаниями, навыками и умениями коммуникации в сфере бизнес общения.

Учебная программа ориентирована на обучение интерпретации коммуникативного поведения участников общения на английском языке на основе развития общей, лингвистической, прагматической и межкультурной компетенций, способствующих во взаимодействии с другими дисциплинами формированию профессиональных навыков студентов.

Основной *задачей* обучения учебной дисциплине «Интерпретация коммуникативного поведения» является формирование, развитие и совершенствование профессиональной языковой и культурной компетентности специалиста, позволяющей эффективно применять инструменты интерпретации в межкультурной деловой среде.

Требования к уровню освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- принципы интерпретации коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях в бизнесе;
- правила международного делового этикета.

уметь:

- применять знания и модели коммуникации в зависимости от контекста общения и формы сообщения;
- использовать полученные знания для эффективного обеспечения межкультурной коммуникации в деловой среде;
- руководствоваться этическими нормами, предполагающими уважение к коммуникативным особенностям различных культур.

иметь навыки:

- интерпретации различных моделей устного и письменного коммуникативного поведения с учетом корпоративной культуры компании;
- эффективного выбора модели коммуникативного поведения.

Изучение учебной дисциплины осуществляется на практических занятиях, а также в процессе самостоятельной работы студентов с рекомендуемой литературой и выполнением ряда дополнительных заданий.

Всего часов по учебной дисциплине – 56, в том числе всего часов аудиторных 28, из них 28 часов – практические занятия. Форма контроля – зачет (8 семестр).

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ
8 семестр
(28 часов)

№ п/п	Название темы	Количество часов
I	Unit I “Patterns and Approaches of Communicative Behavior Interpretation”	16
1	Interpretation of Communicative Behavior. Communicative Behaviors and Techniques to read them. Risks of Perceptual Distortions in Interpretation: Stereotyping, "The Halo Effect", Selective Perception and Projection. Measuring, Observing and Interpreting Human Behaviors. Principles of Reading Others’ Behaviors. Techniques for Reading Human Behaviors.	2
2	First Meetings, First Impression. “Breaking-the-Ice” Technique. Self-introductions and Self-presentations.	2
3	Common Types of Communicative Behaviors: Assertive, Aggressive, Passive and Passive-Aggressive Patterns. Behavioral Tips on Handling Them by Carthage Buckley.	2
4	The Importance of Non-verbal Communication and Its Interpretations. “Cluster-based” Interpretation. Seven Elements of Non-Verbal Communication. Interpretation of Paralanguage (vocal signs) and Non-verbal Signs: Proxemics, Kinesics, Oculistics, Haptics, Chronemics and Sensory.	2
5	Appropriate Behaviors in Business Communication. Sampling of Standards of Desired Behaviors. Detecting and Interpreting Signs of Lies in Communication and Responding to Them. Signs to Spot a Lie at Work by Carol Kinsey Goman.	2
6	Successful Negotiator’s Behaviors. Avoiding Irritators, Counter-proposals, Defend/Attack Spirals, Behavior Labelling. Practice of Asking Questions, Emotional Disclosure, Single Reason Instead of Many. Top Five Negotiation Behaviors: Learn, Think, Get all the Cards on the Table, Move Slowly and Maintain Confident Body Language	2
7	Building Rapport With Prospective Partners. Helpful approaches. Useful Language.	2
8	Business Presentation & Public Speaking Behaviors. Non-verbal and Paralinguistic Behaviors in Public Speaking. Interpretation of Speaker’s Behavior: Idiosyncratic and Customary Interpretation. Cultural Considerations in Interpretation: Exaggeration, Reframing, Over-interpretation.	2

II	Unit II “Interpretation and Handling of Difficult Communicative Behaviors”	12
9	Understanding and Reacting to Challenging Behaviors. Internal, External and Interactional Approaches to Interpretation. Interpretation and Handling Manipulative Behaviors: Aggression and Intimidation, Invalidation, Flattery and “Poor Me” Patterns. Effective Responsive Tactics. Difficult Communicator Types.	2
10	Recognizing Conflict-warning Signs in Business Communication: Extremes, Pattern Repetition, Gossip, Blaming and Avoidance, Ruminating about "The Good Old Days". Early Warning Signs of Conflict Between Individuals. Signs of Conflict Between Groups of People. Conflict-management Styles: Competing, Accommodating, Avoiding, Collaborating and Compromising. Helpful Responsive Behaviors to a Conflict in the Workplace.	2
11	Handling Interpersonal Conflicts. Destructive Behaviors: Name Calling & Verbal Attacks, Criticism, Dismissive Non-verbals, Silent Treatment, Assuming, Focusing on Being Right, Focusing on Being Defensive, Controlling the Situation, Outburst of Anger. How to Deal with Provocative Behaviors and React to Challenging Remarks.	2
12	Group Behaviors: Groupthink, Groupshift and Deindividuation. Group Dynamics. Constructive and Destructive Group Behaviors. Creating the Group Loyalty. Development of Group “Norms”.	2
13	Principles of Influencing and Persuasive Behavior. Robert Cialdini’s Theory of Six Principles: Reciprocity, Scarcity, Authority, Consistency, Consensus, Liking. Persuasive Verbal Behavior by Kevin Hogan.	2
14	Disagreeable and Diplomatic Behaviors. Types of Disagreeable Behaviors: Name-calling, Being Personal, Responding to Tone, Contradiction, Counterargument, Refutation, Refuting the Central Point. Diplomatic behaviors in response to disagreeable ones. Reading the Signs of Agreement and Disagreement in Communication.	2
Bcero		28

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

8 семестр

28 часов

Модуль I Patterns and Approaches of Communicative Behavior Interpretation

Тема 1. Internal, external and interactional approaches to interpretation. Interpretation and handling manipulative behaviors tactics. The patterns and interpretation of: aggression and intimidation, invalidation, flattery and “Poor me” deceptive behavior tactics. Understanding and applying of effective responsive tactics. Difficult communicator types by Bob Dignen: a quiet, talkative, impatient, and over-analytical communicator. How to handle difficult communicators in group communication.

Тема 2. First meetings, first impression. “Breaking-the-Ice” technique at the outset of a meeting. A “kick-off meeting” as a facility to self-introductions and self-presentation. Keep it short and simple (KISS-principle). Techniques, tips and examples. The transfer of non-verbal elements from the interpreter to the audience in public speaking.

Тема 3. Common types of communicative behavior: assertive, aggressive, passive and passive-aggressive patterns. Behavioral tips on handling these patterns by Carthage Buckley. Strategies to eliminate aggressive behavior. 12 aspects to build-up assertive behavior. Nine explicit signs of passive behavior. Communicative strategies to eliminate passive-aggressive behavior.

Тема 4. The importance of non-verbal communication and its interpretations. Importance of “Cluster-based” interpretation to avoid hasty conclusions. Seven elements of non-verbal communication: facial expressions, body movements and posture, gestures, eye contact, touch, space, voice. Interpretation of paralanguage (vocal signs): intonation, tone of voice, vocally produced noises and pauses; Non-verbal signs: proxemics, kinesics, oculosics, haptics; more aspects: chronemics and sensory. Useful adjectives for describing positive and negative emotions.

Тема 5. Appropriate behaviors in business communication: professional attitude and standards of behavior in the workplace. Sampling of standards of desired behaviors. Effective business communication criteria. Detecting and interpreting signs of lies in communication and responding to them. Signs to spot a lie at work by Carol Kinsey Goman: applying a cluster of verbal and non-verbal signs. How to respond to lies in the workplace. A Lie-Q quiz to check up identifying skills.

Тема 6. Successful negotiator’s behaviors. Avoiding irritators, counter-proposals, defend/attack spirals, behavior labelling. Technique of asking questions. Technique of emotional disclosure. Technique of giving a single reason instead of many. Technique of testing understanding and summarizing. Top five negotiation behaviors: learn, think, get all the cards on the table, move slowly and maintain confident body language.

Тема 7. Building rapport with prospective partners. Helpful approaches: safe topics, involvement and inclusion, “cross-mirroring” technique, finding similarities and “being on the same wavelength” approach. Useful language.

Тема 8. Business presentation and public speaking behaviors. Preparation and attention to nerves control, the audience rapport and body language. Possible dry run of an oral presentation. Focus on voice: speed, intonation and volume. Non-verbal and paralinguistic behaviors in public speaking. Interpretation of speaker’s behavior: idiosyncratic and customary Interpretation. Cultural considerations in interpretation, risks of: exaggeration, reframing, over-interpretation. How to listen to and interpret others’ public speaking behaviors.

Модуль 2 Unit II Interpretation and Handling of Difficult Communicative Behaviors

Тема 9. Understanding and reacting to challenging behaviors. Internal, external and interactional approaches to interpretation. Interpretation and handling manipulative behaviors: aggression and intimidation, invalidation, flattery and “poor me” patterns. Effective responsive and self-protective tactics: passive and active approaches. Difficult communicator types.

Тема 10. Recognizing conflict-warning signs in business communication: extremes, pattern repetition, gossip, blaming and avoidance, ruminating about "the good old days". Early warning signs of conflict between individuals. Typical signs of conflict between groups of people. Common causes of a conflict. Lifecycle of a standard conflict. Possible positive and negative outcomes of a conflict. Understanding conflict-management styles by Thomas and Kilman: competing, accommodating, avoiding, collaborating and compromising. How to build teamwork and co-operation and so minimize the possibility of conflict.

Тема 11. Handling interpersonal conflicts. Types of interpersonal conflict by Melanie Hammond. Destructive behaviors: name calling and verbal attacks, over-criticism, dismissive non-verbals, silent treatment, assuming, focusing on being right, focusing on being defensive, controlling the situation, outburst of anger. Algorithm for interpretation of identified conflict behaviors. How to deal with provocative behaviors and react to challenging remarks: physical separation tactics, power solution, reconciliation and third neutral parties involvement. Helpful responsive behaviors to a conflict in the workplace. Jeremy Porter’s communicative “bridging” technique.

Тема 12. Group behaviors: groupthink, groupshift and deindividuation. Group dynamics. Common requirements that recognize a group. Lifecycle of a standard group. Bruce Tuckman’s four-stage model of group dynamics (“Tuckman's Stages for a group”): forming, storming, norming and performing. Constructive and destructive group behaviors: early signs, symptoms, risks and examples; typical outcomes of each type. Creating the group loyalty. Development of group “norms”.

Tema 13. Principles of influencing and persuasive behavior. Robert Cialdini's theory of "Six Principles": reciprocity, scarcity, authority, consistency, consensus, liking. Persuasive verbal behavior by Kevin Hogan. The four approaches in communicative behavior: threat, flattery, pressure and motivation. Linguistic tools to enhance persuasive effects.

Tema 14. Disagreeable and diplomatic behaviors. How people disagree: types of disagreeable behaviors by Amber Naslund: name-calling, being personal, responding to tone, contradiction, counterargument, refutation, refuting the central point. Diplomatic behaviors in response to disagreeable ones. Reading the signs of agreement and disagreement in communication. How to reduce directness in disagreeable statements. Regression models of verbal behaviors. Linguistic tools to enhance agreement and diminish categorical nature of statements.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ»**

**8 семестр
(28 часов)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1 Patterns and Approaches of Communicative Behavior Interpretation		16					
1	Interpretation of Communicative Behavior.		2				[1,3,4];	Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
2	First Meetings, First Impression.		2				[1-4];	Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
3	Common Types of Communicative Behaviors.		2				[1,2,4];	Лексический Quiz, презентации, Case-study
4	The Importance of Non-verbal Communication and Its Interpretations.		2				[1-4];	Лексический Quiz, презентации, Case-study
5	Appropriate Behaviors in Business Communication.		2				[1,2,3];	Лексический Quiz, устный опрос
6	Successful Negotiator's Behaviors.		2				[1-4];	Тест, устный опрос
7	Building Rapport With Prospective Partners.		2				[1-4];	Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
8	Business Presentation and Public Speaking Behaviors.		2				[1-4];	Лексический Quiz, презентации, Case-study

	Модуль 2 “Interpretation and Handling of Difficult Communicative Behaviors”		12					
9	Understanding and Reacting to Challenging Behaviors.		2				[1-4];	Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
10	Recognizing Conflict-warning Signs in Business Communication.		2				[1-4];	Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
11	Handling Interpersonal Conflicts. Destructive Behaviors		2					Тест, Case-study
12	Group Behaviors: Groupthink, Groupshift and Deindividuation.		2					Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
13	Principles of Influencing and Persuasive Behavior.							Лексический Quiz, презентации, Case-study
14	Disagreeable and Diplomatic Behaviors.		2					Лексический Quiz, устный опрос, Case-study
	Всего часов		28					Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Интерпретация коммуникативного поведения»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, включая web-ресурсы, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к презентациям и демонстрации видео с примерами в бизнес коммуникации с последующей интерпретацией коммуникативного поведения участников деловых ситуаций в соответствии с требованиями;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, лексические Quiz, устные опросы, case-study, презентации);
- подготовка к зачету.

Нормативные и законодательные акты

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании (принят Палатой представителей 2.12.2010 г., одобрен Советом Республики 22.12.2010 г.).
2. Образовательный стандарт «Высшее образование. Первая ступень. Цикл социально-гуманитарных дисциплин» (утвержден и введен в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 01.09.2006 г. № 89).

Организация самостоятельной работы студентов

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС в рамках учебной дисциплины «Интерпретация коммуникативного поведения» включает следующие виды работ:

- анализ учебного материала;
- выполнение домашних заданий по курсу;
- подготовка к устным опросам;
- подготовка к письменным работам: тестам и лексическим Quiz.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов, включает следующие виды работ:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- работа над проектом индивидуально и в группах.

Содержание самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине

«Интерпретация коммуникативного поведения»

1. Работа с материалами практических занятий: повторение материалов, подготовка к занятиям, самостоятельный поиск дополнительной информации (в соответствии с тематикой занятий).

2. Домашние задания: аналитические заключения и презентации, проблемные задания, решение case study.

3. Проект, направленный на решение актуальной проблемы межкультурной бизнес-коммуникации.

Контроль самостоятельной работы

1. Качество работы студентов с практическими материалами контролируется на практических занятиях в виде устных опросов, письменных лексических Quiz и индивидуальных заданий.

2. Письменные домашние задания проверяются и оцениваются преподавателем. По результатам проверки домашних заданий при необходимости проводятся консультации.

3. Проект оценивается преподавателем и студентами на занятии по результатам защиты проекта в виде презентации.

Текущий контроль проводится в процессе изучения учебной дисциплины. В течение семестра проверка осуществляется как в устной, так и в письменной формах.

Оценка текущей успеваемости студентов осуществляется по результатам:

- проверки письменных домашних заданий (ответы на вопросы для предварительного обсуждения, выполнение проблемных заданий);

- устного / письменного мини-мониторинга на занятии;
- решение case study с опорой на пройденный материал.

Лексические Quiz представляют собой письменные задания на русско-английский и англо-русский перевод фраз и устойчивых выражений по предыдущей теме занятия, проводятся в начале каждого урока с оценкой после устного представления преподавателем правильных вариантов ответов.

Итоговые тесты по учебной дисциплине включают вопросы, ответы на которые дают возможность студенту продемонстрировать, а преподавателю

оценить степень усвоения теоретических и фактических знаний и уровень сформированности практических навыков.

Изучение учебной дисциплины *«Интерпретация коммуникативного поведения»* опирается на знания, полученные студентами при изучении общих гуманитарных дисциплин. Учебная дисциплина *«Интерпретация коммуникативного поведения»* логически и содержательно-методически связана с учебной дисциплиной *«Стратегии коммуникативного поведения»*.

Нормативные и законодательные акты

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании (принят Палатой представителей 2.12.2010 г., одобрен Советом Республики 22.12.2010 г.).

2. Образовательный стандарт «Высшее образование. Первая ступень. Цикл социально-гуманитарных дисциплин» (утвержден и введен в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 01.09.2006 г. № 89).

3. Порядок разработки, утверждения и регистрации учебных программ для первой ступени высшего образования (утверждено Министерством образования Республики Беларусь от 28.12.2007 г.).

4. Письмо Министерства образования Республики Беларусь от 28.05.2013 г. № 09-10/53-ПО (о критериях оценки результатов учебной деятельности обучающихся в учреждениях высшего образования по десятибалльной шкале).

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

- 1 Эдвардс, Н.М. Communicative Behaviors Interpretation = Интерпретация коммуникативного поведения : учеб.-метод. пособие на англ. яз. / Н.М. Эдвардс. – Минск: БГЭУ, 2019. – 150 с.
- 2 Dignen Bob. Communicating Across Cultures, Cambridge University Press. 2011. – 96 p.
- 3 Powell, M. International Negotiations Student's Book with Audio CDs (2) / M.Powell. – Cambridge University Press, 2012. – 112 p.
- 4 Thill, John V. Excellence in Business Communication / John V. Thill, Courtland L. Bovee. – 10th ed. – Pearson, 2012. – 554 p.

Дополнительная:

- 5 McGiII Peter (Univ. of Canterbury), Clare Isabel (Univ. of Cambridge), Murphy Glynis (Univ. of Kent) Understanding and Responding to Challenging Behaviour. From Theory to Practice. – Tizard Learning Disability Review, VOLUME-I. – 2012. – P. 9–17.
- 6 Герасимов Б.И., Гливенкова О.А., Коломейцева Е.М., Макеева М.Н., Никульшина Н.Л.. Business English for students of economics = Деловой английский для студентов-экономистов: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, О.А. Гливенкова, Н.А. Гунина и др.; под общ.ред. М.Н. Макеевой. – М.: ФОРУМ, 2011. – 184 с.
- 7 Коэн, Г. Обо всем можно договориться / Герб Коэн; пер. с англ. А.В. Савинова. М.: АСТ: АСТ МОСКВА; 2010. – 284 с.
- 8 Левицкий Р., Сондерс Д., Барри Б., Минтон Д. Самое главное о переговорах. М.: ФОРУМ, 2010. – 320с.
- 9 Митчелл М., Корр Дж. Деловой этикет, пер с англ. О.И. Максименко. – М.: АСТ: Астрель, 2007. – 285с
- 10 Поваляева М. А., Рутер О. А. Невербальные средства общения. — Феникс, 2014. — 352 с.
- 11 Учебно-методическое пособие "Professional English in Use. ICT. For Computers and the Internet" / под ред. Т.А. Барановской, Т.П. Кашкаровой ; Нац. исслед. Ун-т "Высшая школа экономики". – М.: Изд. дом Высшей школы экономики., 2013. – 224 с.

Интернет-источники:

- 12 Besson, Chantal; Graf, Daria, Hartung, Insa, Voisard, Séverine. "The importance of non-verbal communication in professional interpretation". aiic.net. January 19, 2005. Accessed January 4, 2017. <<http://aiic.net/p/1662>>. The importance of non-verbal communication in professional interpretation <http://aiic.net/page/1662/the-importance-of-non-verbal-communication-in-professional-interpretation/lang/1>

- 13 Book on Body Language Online:
http://westsidetoastmasters.com/resources/book_of_body_language/chap5.html
- 14 Boundless. "Group Behavior." Boundless Psychology Boundless, 26 May. 2016. Retrieved 28 Dec. 2016 from <https://www.boundless.com/psychology/textbooks/boundless-psychology-textbook/social-psychology-20/social-influence-104/group-behavior-393-12928/>
- 15 Boundless Psychology. Group Behavior. Boundless, 26 May. 2016. Retrieved 28 Dec. 2016 from <https://www.boundless.com/psychology/textbooks/boundless-psychology-textbook/social-psychology-20/social-influence-104/group-behavior-393-12928/>
- 16 Bousmalis, K., Mehu, M., Pantic, M. Spotting Agreement and Disagreement: A Survey of Nonverbal Audiovisual Cues and Tools. IEEE. – 2009. P. 978. <http://www.doc.ic.ac.uk/~kb709/210.pdf>
- 17 Buckley, Carthage. Coaching Positive Performance. Twelve aspects of assertive behavior: <http://www.coachingpositiveperformance.com/12-aspects-assertive-behaviour/>
- 18 Buckley, Carthage. Coaching Positive Performance. Nine explicit signs of passive behavior: <http://www.coachingpositiveperformance.com/9-signs-passive-behaviour/>
- 19 Business Insider Portal. <http://www.businessinsider.com/11-signs-someone-is-lying-2014-4#11-they-tend-to-point-a-lot-11>
- 20 Carey, David J. Understanding challenging behaviors: Developed by the Complex Needs Resource Advisory Group 2013: http://www.davidjcarey.com/challenging_behavior.html
- 21 Goleman, Daniel. Building rapport with business contacts. <http://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html#ixzz4UUbE8y5y>
- 22 Conscious Rethink Portal. <https://www.aconsciousrethink.com/6408/respond-when-someone-lied/>
- 23 Dealing with High Conflict Behaviors by State Service Authority, State Government Victoria, Australia: <https://vpsc.vic.gov.au/wp-content/uploads/2015/03/Dealing-with-High-Conflict-Behaviours-WEB.pdf>
- 24 Dlugan, Andrew. Speech Pauses: Twelve Techniques to Speak Volumes with Your Silence: <http://sixminutes.dlugan.com/pause-speech/>
- 25 Goman, Carol Kinsey. Ten verbal and non-verbal signs to spot a liar at work. <http://stanfordbusiness.tumblr.com/post/54109702521/10-verbal-and-non-verbal-signs-to-spot-a-liar-at>
- 26 Graham, Paul. Types of disagreeable behaviors. <https://beatsnpeace.wordpress.com/2011/05/27/how-to-disagree/>
- 27 Grimsley, Shawn. What Is Interpersonal Conflict: <http://study.com/academy/lesson/what-is-interpersonal-conflict-at-work-definition-types-examples.html>
- 28 Hammond, Melanie. Types of Interpersonal Conflict: <http://oureverydaylife.com/types-interpersonal-conflict-5552016.html>

- 29 Harvard Law School. Project Report *Secrets of Successful Dealmaking in Business Negotiations*: <http://www.pon.harvard.edu/freemium/dealmaking-secrets-of-successful-dealmaking-in-business-negotiations/>
- 30 Higgins, Jessica. Nine destructive behaviors in a conflict. <http://drjessicahiggins.com/nine-destructive-behaviors-to-avoid-during-relationship-conflict/>
- 31 Huthwaite Asia Pacific Australia. Successful Negotiators: <https://system.netsuite.com/core/media/media.nl?id=9041&c=1035604&h=47e32ba37e2a3295bec0&xt=.pdf>
- 32 Hogan, Kevin. Persuasive behavior in communication with opponents. <http://changingminds.org/techniques/language/persuasive/intensifiers.htm>
- 33 Illustrations on gestures: http://westsidetoastmasters.com/resources/book_of_body_language/chap5.html
- 34 IMOTIONS – Blog on behavior: <https://imotions.com/blog/human-behavior/>
- 35 Inc. Magazine <https://www.inc.com/justin-bariso/an-fbi-agents-9-ways-to-read-people.html>
- 36 Jones, Lane. Please Introduce Yourself... The Power of Mastering Your Introduction: <http://freshtakeoncontent.com/introduce-yourself/>
- 37 Konstantinos Bousmalis, Marc Mehu, Maja Pantic. Spotting Agreement and Disagreement: A Survey of Nonverbal Audiovisual Cues and Tools. 2009, IEEE <https://ibug.doc.ic.ac.uk/media/uploads/documents/SSPW2009-BousmalisEtAl-CAMERA.pdf>
- 38 Khappucino, Facial Expression Tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=TrgNKGjSyxA>
- 39 Lafair, Sylvia, Creative Energy Options. Recognizing conflict-warning signs in business communication. <http://www.inc.com/sylvia-lafair/5-warning-signs-that-conflict-is-just-around-the-corner.html>
- 40 McManigle, Brenda, CCL and Eckerd College Leadership Development Institute. Constructive Responses: <http://www.consultpivotal.com/conflict.htm>
- 41 Moleman, Jacqueline Top Seven Negotiation Behaviors by. <http://www.seven2success.com/2013/05/negotiation-behaviors/>
- 42 Munro, Dan, a Confidence Coach, Auckland, New Zealand. Manipulative Behaviors: <http://www.biznews.com/thought-leaders/2014/01/11/manipulative-people-spot-manage/>
- 43 Naslund, Amber, Business Strategist. Disagreeable and diplomatic behaviors. BrassTackThinking.com
- 44 Orloff, Judith. Three techniques in the art of reading human behavior. <https://www.psychologytoday.com/blog/emotional-freedom/201402/three-techniques-read-people>
- 45 Quiz on Lie-spotting: <http://liespotting.com/liespotting-basics/quiz/>

- 46 Robins, Sue, COURSERA. Behavior Traits of Successful Negotiators. <https://www.coursera.org/learn/art-of-negotiation/lecture/ZIOzs/3-3-behavior-traits-of-successful-negotiators>
- 47 Porter, Jeremy. Jeremy Porter's Communications, New York; Blog: One technique for dealing with difficult questions from journalists <http://www.jrmyprtr.com/dealing-with-difficult-questions-from-journalists/>
- 48 Scribd Library: <https://ru.scribd.com/doc/59362657/7-Elements-of-Nonverbal-Communication>
- 49 Smith, Cresteno. Seven Elements of Nonverbal Communication. <https://ru.scribd.com/doc/59362657/7-Elements-of-Nonverbal-Communication>
- 50 Spence, Jacqueline. Differences between passive, aggressive, assertive behaviors: <http://counsellingservice.eu/tell-the-difference-between-assertive-passive-and-aggressive-behaviour>
- 51 Sullivan, Janie. Four Types of Conflict in Organizations. <http://smallbusiness.chron.com/four-types-conflict-organizations-174.html>
- 52 Taylor Performance Solutions. Top Five Negotiation Behaviors: <http://www.taylorperformance.com/top-five-negotiation-behaviors/>
- 53 Van Trease, Shawna. Types of Communication Behavior. <http://oureverydaylife.com/types-communication-behavior-8075513.html>
- 54 Webster, M. How to Gain Team Loyalty, Commitment and Trust — These Four Vital Ways / Leadership Thoughts: <https://www.leadershipthoughts.com/build-team-loyalty-commitment-trust/>