

Актуальні проблеми психології

УДК: 159. 922.27:316.6

Т.М. Малкова

*доктор психологічних наук,
старший науковий співробітник,
професор кафедри психології,
Університет економіки та права «КРОК»*

Спілкування: структурно-функціональний аналіз публічного виступу

У статті конкретизовано поняття «спілкування» на відміну від поняття «комунікація». Поняття «комунікація» охоплює усе різноманіття соціальних зв'язків, поняття «спілкування» відноситься до безпосередніх форм взаємодії людей. У статті розглянуто екстралінгвістичні, паралінгвістичні і невербальні непаралінгвістичні компоненти спілкування на прикладі ситуації взаємодії промовця з аудиторією. На основі запропонованої автором теоретичної моделі взаємодії промовця з аудиторією проаналізовані структурні компоненти спілкування, розкрито їхнє функціональне значення. Зроблено висновок про необхідність розгляду кожної конкретної ситуації спілкування в її цілісності. Системний підхід до аналізу спілкування може бути реалізований на основі теорії фреймів, яка дає можливість описати специфіку кожної конкретної ситуації спілкування.

Ключові слова: спілкування, комунікація, значення, смисл, невербальні (непаралінгвістичні) засоби спілкування, текст.

Т.Н. Малкова

*доктор психологических наук,
старший научный сотрудник,
профессор кафедры психологии,
Университет экономики и права «КРОК»*

Общение: структурно-функциональный анализ публичного выступления

В статье конкретизировано понятие «общение» в отличие от понятия «коммуникация». Понятие «коммуникация» охватывает всё многообразие социальных связей, понятие «общение» относится к непосредственным формам взаимодействия людей («face to face communication»). В статье рассмотрены экстралингвистические, паралингвистические и невербальные непаралингвистические компоненты общения на примере ситуации взаимодействия выступающего с аудиторией. На основе предложенной автором теоретической модели взаимодействия выступающего с аудиторией проанализированы структурные компоненты общения, раскрыто их функциональное значение. Сделан вывод о необходимости рассмотрения каждой конкретной ситуации общения в её целостности. Системный подход к анализу общения может быть реализован на основе теории фреймов, позволяющей описать специфику каждой конкретной ситуации общения.

Ключевые слова: общение, коммуникация, значение, смысл, невербальные (непаралингвистические) средства общения, текст.

T. Malkova

*Doctor of Psychological Sciences, Senior Researcher,
Professor Department of Psychology,
«KROK» University*

Interaction: structural and functional analysis of public speaking

The article precises the notion of “interaction” as being different from “communication”. Communication covers the whole diversity of social links, while interaction refers to face to face communication. The article studies extralinguistic, paralinguistic, and non-verbal non-paralinguistic components of interaction, with the situation of interface between a public speaker and the audience as an example. Based on the theoretical model of interface between a public speaker and the audience, as suggested by the author, the structural components of interaction were analyzed and their functional meaning was disclosed. A conclusion was made about the need to study each particular interaction case as a whole. A systematic approach to analyzing interaction may be implemented based on the frames theory, which allows describing the peculiarities of each particular case.

Key words: face to face communication; social interaction; denotation; meaning; nonverbal (non-paralinguistic) means of communication; text.

Постановка проблеми

Мабуть, ні про що не написано так багато, як про спілкування. Здається, що категорія спілкування є однією з найбільш розроблених категорій психології. Достатньо згадати праці Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, Г.С. Костюка, Б.Ф. Ломова, О.О. Леонтьєва, О.О. Бодальова, Г.М. Андрєєвої. Втім, інтерес до феномену спілкування не згасає не тільки у психологів, але й представників практично тих спеціальностей, успішна діяльності яких залежить саме від ефективності спілкування. Різноманітність поглядів на спілкування, його функції, структуру, види та засоби свідчить, з одного боку, про актуальність та практичну значущість проблеми спілкування, з іншого – про її складність і недостатню вивченість.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблема спілкування є міждисциплінарною. Його вивчає семіотика (розробляє загальну теорію знаків), семантика (вивчає значення слів та їхніх складових), лінгвістика (наука про мови), психолінг-

вістика (вивчає співвідношення мови, мислення та свідомості), риторика (наука про ораторське мистецтво), соціологія (вивчає використання мови різними соціальними об'єднаннями). Дотичні до проблем спілкування теорія зв'язків та теорія інформації (досліджують можливості передачі інформації, її характеристики та властивості). В теорії інформації та теорії зв'язків широко вживаним є термін «комунікація». У цьому контексті особливого значення набуває розрізнення таких понять, як «спілкування» та «комунікація». Термін «комунікація» латинського походження і означає «спільне», «з'єднуюче», «сумісне». Поняття «комунікація» охоплює усі існуючі різновиди соціальних зв'язків і є більш загальним по відношенню до поняття «спілкування». Під спілкуванням зазвичай розуміють безпосередні («обличчям до обличчя») форми взаємодії між людьми. За призначенням спілкування є багатofункціональним. Б.Г. Ананьєв серед основних функцій спілкування виділяє такі як: пізнання учасниками спілкування один одного; формування міжособистісних стосунків; регуляція вчинків та

поведінки [17]. О.О. Бодальов розрізняє у спілкуванні такі сторони, як відображення, відношення і вплив (пізнання людьми один одного та предметного світу, формування міжособистісних стосунків та вплив людини на людину) [18]. Б.Ф. Ломов виділяє інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну функції спілкування [10]. Г.М. Андреева вказує на такі функції: комунікативну, пов'язану з обміном інформацією; інтерактивну, під якою мається на увазі взаємодія та вплив, перцептивну – сприйняття та розуміння людини людиною [1].

Інформаційна функція спілкування полягає в передачі, прийомі та обміні інформацією. В цьому розумінні поняття «спілкування» близьке до поняття «комунікація». Втім, комунікативні процеси між людьми якісно відрізняються від інформаційних процесів в технічних пристроях. На відміну від комунікації в технічних системах основна задача інформаційного обміну у спілкуванні – пошук спільного смислу. Розуміння й інтерпретація людьми інформації, що передається, має неабияке значення для досягнення згоди. Я. Яноушек, який визначає комунікацію як процес передачі та розуміння значень, виділяє в ній два аспекти – предметний (або змістовний) та інтерпретаційний, тобто інформація, що міститься в повідомленнях, завжди виступає як суб'єктивно інтерпретований зміст [16]. Останній пов'язаний з тим смислом, яким наділяють учасники спілкування значення, що передаються. Зміст будь-якого повідомлення багаторазово опосередковується різноманітними психологічними властивостями і комунікатора, і реципієнта. Формування повідомлення опосередковане особистістю комунікатора, його уявленнями про реципієнта та ставленням до нього. Комунікатор кодує повідомлення за допомогою індивідуального словника – тезауруса і особистісних смислів і надає йому певної форми у відповідності зі специфікою каналу комунікації. Зміст повідомлення змінюється в залежності від того, хто його отримує. Надіслане

повідомлення опосередковується, трансформується, змінюється під впливом індивідуально-психологічних та особистісних якостей реципієнта, його ставлення до повідомлення та до його автора. Г.М. Андреева наводить такий приклад: існують два партнери, А та Б. Між ними встановлюється комунікація А – Б і зворотна комунікація, яка стосується реакції Б на А, Б – А. А і Б мають уявлення про самих себе, – A^1 і B^1 – , а також уявлення про «іншого»: А має уявлення про Б – B^2 , а Б має уявлення про А – A^2 . Взаємодія в комунікаційному процесі здійснюється так: А говорить в якості A^1 , звертаючись до B^2 ; Б реагує в якості B^1 на A^2 . Ні А, ні Б не знають, що існують не збіжні між собою A^1 , B^1 , A^2 і B^2 ; при цьому між A^1 і A^2 , а також між B^1 і B^2 немає каналів комунікації. Значення цих обставин Г.М. Андреева демонструє на прикладі взаємодії промовця з аудиторією. Якщо оратор (А) має хибне уявлення про себе (A^1), слухачів (B^2) і головне, про те, як його сприймає аудиторія (A^2), то взаєморозуміння між ним та слухачами буде виключене [1, с. 123].

Отже, якщо розглядати спілкування як процес комунікації, то в якості основних можна виділити такі поняття, як *повідомлення* (спільна функціональна одиниця усіх форм інформаційної взаємодії, яка являє собою передачу інформації у певному коді з метою викликати у її одержувача певний відгук), *канал повідомлення* (зв'язку або передачі), *засоби передачі повідомлення* або комунікативні засоби (технічні пристрої, усна та письмова мова, міміка, жести тощо), *шуми* (шум – структурна або функціональна невідповідність, відмінність між повідомленням, яке надіслане та повідомленням, яке прийняте, що виникає внаслідок різного роду помилок, викривлень у процесі комунікації) [16]. Таким чином, аналіз спілкування як процесу передачі інформації дає можливість виокремити низку проблем, шляхи вирішення яких, хоча вони й дотичні до психології, розглядаються у дещо іншій площині.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Спілкування як процес безпосередньої взаємодії промовця з аудиторією потребує уявлення про її складові. Існує необхідність виокремлення її компонентів та відображення їх у певній теоретичній моделі ситуації взаємодії комунікатора з аудиторією.

Формулювання цілей статті

Метою даної статті є розробка теоретичної моделі процесу взаємодії промовця з аудиторією.

Виклад основного матеріалу дослідження

У підготовці до виступу виділяють дві основні фази: докомунікативну, тобто підготовку змістовної частини виступу, і комунікативну – фазу взаємодії з аудиторією. У літературі з ораторського мистецтва чільне місце займають рекомендації, що стосуються підготовки змісту виступу. Де-

тально розглядаються різні стадії докомунікативної фази: вибір теми, особливості логіко-композиційної побудови промови тощо [2; 8; 11]. На наш погляд, складові комунікативної фази спілкування можуть бути представлені так (рис. 1):

Найбільш важливим компонентом публічного виступу вважають мову, вірніше, її зміст. Сприйняття змісту мови аудиторією відбувається в певних просторово-часових і соціально-політичних умовах. Одна і та ж тема по-різному сприйматиметься в умовах війни і в умовах миру. На відношення аудиторії до спілкування з промовцем чинять вплив призначення, розміри і оформлення приміщення, в якому відбувається зустріч. Не випадково при проведенні різних заходів обставини їх проведення приділяється значна увага. Часто предмети, що знаходяться в таких приміщеннях, добираються спеціально і мають певну символіку, що сягає своїм корінням в історичне минуле даного етносу. Ці особливості взаємодії промовця з ауди-

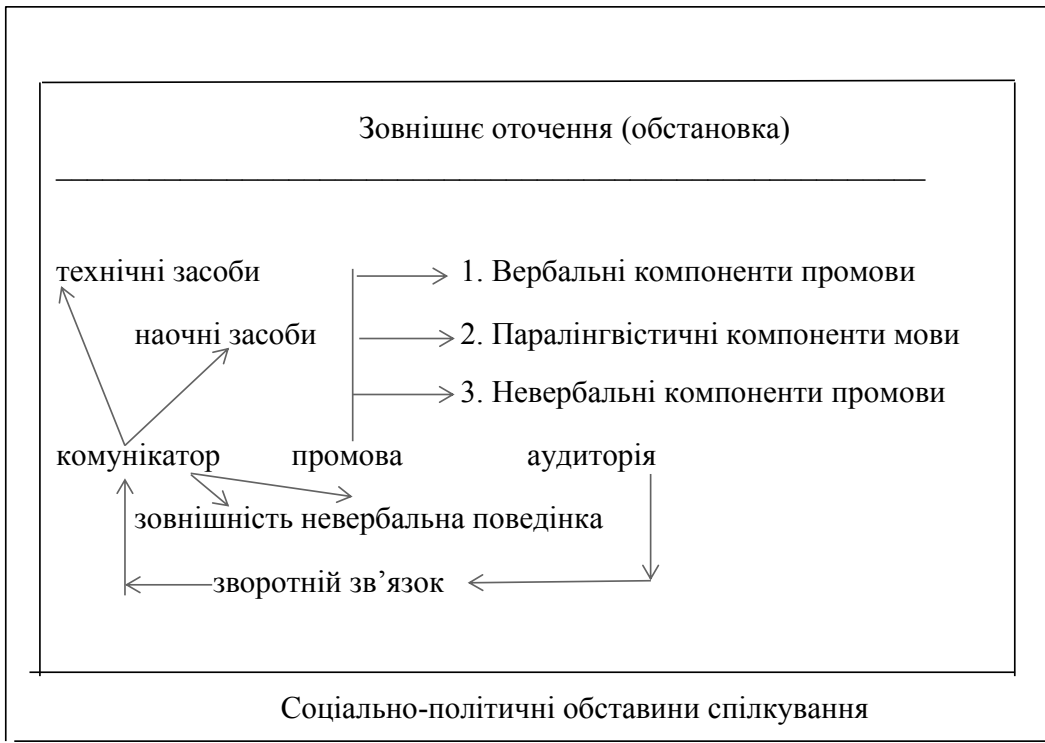


Рис. 1. Структурні компоненти ситуації спілкування

торією є *екстралінгвістичними* невербальними характеристиками спілкування.

Невербальні компоненти спілкування представлені й іншим чином. До невербальних компонентів усномовного виступу відносяться також технічні (візуальні – так звані «презентації», і аудіальні) та наочні (макети, муляжі, моделі і т. п.) засоби, що використовуються комунікатором.

В усномовному виступі можна виділити наступні компоненти: 1) вербальні (найчастіше їх визначають як текст виступу); 2) паралінгвістичні; 3) власне невербальні.

Ефективність текстового повідомлення залежить від обраних лінгвістичних засобів спілкування. Ті з них, які сприяють адекватному розумінню тексту, називаються лінгвістично релевантними. Готовність до адекватного тлумачення текстів і повідомлень визначається тезаурусом, тобто спільною системою значень, якої дотримуються всі члени даної соціальної спільноти. Водночас у залежності від соціальних, політичних, етнічних, професійних, вікових і індивідуально-психологічних особливостей значення одних і тих же слів сприймається різними людьми по-різному.

Тезаурус окремої особи або групи людей завжди містить як спільні, так і специфічні елементи. Переважання в тезаурусі специфічних для даної соціальної групи значень може привести до викривлення смислу повідомлення, його часткового розуміння. Професійна мова або жаргон спеціалістів однієї галузі знань може виявитися недоступним для представників інших спеціальностей. Те ж саме можна сказати про сленг. Оскільки літературна мова відстає від темпу змін у соціальній психіці, у молодіжному середовищі з'являються нові слова, які мають до того ж потужний емоційний конотат. Вживати їх чи ні, кожний вирішує сам.

Паралінгвістичні і власне невербальні компоненти усної мови однакові за формою. До них належать кінесичні (тобто «тілесні»), проксемічні (просторові) і хронемічні (часові) характеристики спілкування. Паралінгвістичні засоби мовного спілкування нерозривно пов'язані зі зміс-

том мови і впливають на розуміння цього змісту. Логічний наголос, підкреслення чого-небудь в мові можуть бути здійснені кінесично (жестом, мімікою, рухом голови, інтонацією і т. п.), проксемічно (наприклад, скороченням дистанції між партнерами по спілкуванню), хронемічно (за допомогою зміни темпу мови або за допомогою паузи). Використання паралінгвістичних засобів може посилити, ослабити або навіть змінити сенс висловлювання на протилежний [6; 15].

Власне невербальні виразні прояви (інтонаційні, мімічні, жестикуляторні та ін.) не пов'язані зі змістом мови. І.Н. Горелов вважає за необхідне розглядати лише такі невербальні компоненти знакового продукту, які або свідомо (у тій же мірі, в якій свідомо використовуються вербальні компоненти) вводяться «трансмисором» в комунікацію, або свідомо сприймаються реципієнтом, або знаходяться у сфері свідомості і «на виході», і на «вході» [4, с. 6]. Проте невербальні прояви часто не контролюються промовцем і не завжди сприймаються аудиторією на свідомому рівні. Так, під час виступу людина може мимоволі поправляти зачіску, посміхатися або хмуритися, абсолютно неусвідомлено. Сприйняття і «розшифровка» немовних компонентів спілкування відбувається, як правило, неусвідомлено, інтуїтивно.

Складність контролю немовної поведінки полягає, зокрема, в тому, що немовні прояви регулюються неписаними правилами, обумовленими культурно-історичними традиціями і нормами, прийнятими у суспільстві. Існування таких правил усвідомлюється лише у випадках їхнього порушення або ж тоді, коли людина потрапляє в незвичну для неї ситуацію (так, деякі люди відчувають незручність через те, що не знають, куди дивитися, опинившись у тісній кабіні ліфта з незнайомцями). Одні особливості промовця можуть сприяти, а інші – перешкоджати прийняттю пропонуваної ним інформації (не випадково в усномовному виступі виділяють інформацію двох видів: основну, таку, що містить ціннісні значення (представлені головним чином вербально), і додаткову, функцією

якої є приведення людини в стан, сприятливий для прийняття основної інформації [1; 12]).

На наш погляд, можна виділити наступні функції непаралінгвістичних невербальних проявів: 1) інформативну, що полягає в передачі інформації про індивідуально-особистісні риси промовця (його інтелект, рівень домагань, самоставлення, характер, темперамент і таке ін.), ставлення до того, про що мовиться (ступінь переконаності, щирості, особистої зацікавленості) і до аудиторії (міра зацікавленості в слухачах, повага/неповага до них); 2) регулятивну, таку, що полягає в можливості управління спілкуванням за допомогою засобів невербального впливу (зорової поведінки, паузації, жестикуляції і т. п.); 3) афективну, таку, що полягає в можливості безпосередньої передачі емоційного стану промовця слухачам [19]. Окрім цих функцій, можна виділити ще естетичну й етичну функції засобів невербального впливу.

І паралінгвістичні, і власне невербальні компоненти відіграють важливу роль в передачі *смыслу* висловлювань промовця. На думку німецького логіка і математика Г. Фреге поняття «значення» та «смысл» не варто ототожнювати. «Значення» – це загальнозживаний зміст того чи іншого поняття, який представлений у словниках. «Смысл» – це суб'єктивно інтерпретоване значення. Як вказує Б. Брожик, сигнал пожежної машини має однакове значення для усіх людей, які його чують, але він має різний *смысл* для пожежника, для того, у кого горить дах над головою, і для тих, хто сприймає пожежу як видовище [3, с. 167]. Смысл стає зрозумілим лише в тому контексті, в якому відбувається інтерпретація значень. Смысл – це особлива психологічна реальність, яка передається в основному за допомогою паралінгвістичних і власне невербальних засобів. У літературі, присвяченій ораторському мистецтву, згадується про ораторів, які, мало виражаючи словом, багато про що говорять своїм виглядом, тоном, рукою [13, с. 81-82].

Ситуація взаємодії промовця з аудиторією – це ситуація цілеспрямованого впливу однієї людини на групу людей. За

характером вплив може бути переконуючим або сугестивним. Переконавання будується на вмінні логічно обґрунтовувати свою точку зору, навіювання розраховане на некритичне сприйняття інформації. В останньому випадку вирішальну роль має особистість комунікатора, особливо така його властивість, як «харизматичність». Харизма – це влада, побудована на силі особистих якостей або здібностей (7, с. 475). Є підстави припустити, що психологічним механізмом харизматичного впливу є свідоме або несвідоме уподібнення реципієнта комунікатору, ототожнення слухача з промовцем. Мескон, Альберт та Хедоурі наводять деякі характерні для харизматичних особистостей риси:

- активний обмін енергією. Створюється враження, що харизматичні особистості буквально випромінюють енергію і заражають нею оточуючих;
- імпазантна зовнішність. Це не обов'язково фізична врода, але статечність, гарна постава, вміння гідно триматися;
- незалежність характеру. У прагненні до благополуччя та поваги харизматичні особистості покладаються на себе, а не на інших;
- риторичні здібності. Ці люди вміють говорити і здатні до спілкування;
- сприйняття захопленості своєю особою як чогось природного. Схиляння оточуючих перед ними не робить їх ані гордими, ані самозакоханими;
- впевненість та почуття власної гідності.

Харизматики справляють враження як людей зібраних і таких, що володіють ситуацією [7, с. 475].

У самопрезентації промовця значну роль відіграє його зовнішній вигляд, під яким ми розуміємо індивідуально-неповторну сукупність фізичних («тілесних») властивостей людини і особливостей їх оформлення. Зовнішній вигляд промовця може відповідати або не відповідати ситуації спілкування. Існують ситуації, в яких має місце строга регламентація зовнішнього вигляду учасників спілкування (наприклад, на дипломатичних прийомах) [20]. Зовнішній вигляд несе інформацію

про соціальну приналежність, громадський статус людини, риси її особистості – наприклад, ціннісні орієнтації. Так, людина може слідувати, у тому числі і в самопрезентації, нормам культури, субкультури чи контркультури, бути по відношенню до моди «традиціоналістом» або «експериментатором», демонструвати за допомогою оформлення зовнішності свої високі споживчі можливості (і тим самим – перевагу над іншими) або ж «бути як усі». У крайній і найбільш послідовній формі контркультура проявилася в 1960-і роки в США в русі хіппі. Замість пануючого культу грошей і матеріального добробуту вони висунули культ «простоти». Елементи контркультури проникли і в елітарні верстви суспільства. Джинси, що були в Америці робочим одягом, стали повсякденним і навіть святковим вбранням [9]. Ось як пише американський письменник Джон Стейнбек про удавану, показну «простоту» техаських мільйонерів, у одного з яких він побував у гостях: «на них були блакитні джинси, абсолютно білі і бліді по швах, якими речі стають тільки після частого прання. Чоботи в усіх були потерті зсередини і ніби облізли від солонного кінського поту, каблучки стоптані. У розстебнутих комірах сорочок виднілася темно-червона лінія загару на шиї, а один з гостей, себе не пожалівши, зламав вказівний палець, і тепер на цьому пальці у нього був лубок, а поверх лубка намотана смужка лайкової шкіри, відрізана від рукавички» [14, с. 219-220]. Відомо, що зараз у молоді цінуються не просто джинси, а терті до дір, рвані. Тому навіть на офіційних заходах деяких представників дуже солідних організацій, що бажають бути ближче до молодіжної аудиторії, можна бачити в джинсах.

Уміння промовця контролювати свою поведінку залежить не в останню чергу від міри усвідомлення значення окремих складових ситуації спілкування і навичок довільної регуляції своєї поведінки (див.

рис. 1). Поелементний аналіз структури і функцій складових ситуації спілкування є одним із можливих підходів до її розгляду. Інший підхід може базуватися на визначенні Т.М. Дрідзе поняття «текст»: текст – система смислових елементів, об'єднаних у єдину замкнену ієрархічну комунікативно-пізнавальну структуру задумом (комунікативним наміром), що відповідає конкретній меті суб'єктів спілкування [5]. Використовуючи це поняття у широкому сенсі, можна говорити навіть про «тексти долі». Застосування цього поняття у широкому його розумінні дає можливість досліджувати ситуацію спілкування в її цілісності: наприклад, вивчати стилі поведінки промовця у певних ситуаціях (наприклад, у ситуаціях «доповідач», «коментатор», «оповідач»).

Висновки

Складність, багатоаспектність, багатовимірність спілкування унеможлиблює його вивчення засобами лише однієї науки. Так чи інакше, психологія спілкування має спиратися на здобутки інших наук: семіотики, семантики, лінгвістики тощо. Найскладнішою проблемою психології спілкування є його дослідження з позицій системного підходу. Першим кроком до вирішення цієї проблеми є здійснення структурно-функціонального аналізу його компонентів, результати якого представлені у даній роботі (на прикладі спілкування промовця з аудиторією). Наступним кроком у вивченні спілкування може бути його дослідження в межах концепції фреймів, за якої кожна ситуація спілкування може розглядатися як своєрідна ієрархічно побудована цілісність. Поняття «текст», запропоноване Т.М. Дрідзе, якщо трактувати його в широкому значенні, відповідає, на наш погляд, такому підходу. Наприклад, у ситуації спілкування промовця з аудиторією можна виділити такі «фрейми» (ситуації) як «доповідач», «коментатор», «оповідач».

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.

2. Апресян Г.З. Ораторское искусство. – Изд. 2-ое, перераб. и доп. – Изд-во Моск. ун-та, 1972. – 256 с. [Грант Захарович].
3. Брожик Б. Марксистская теория оценки. Пер. со словацкого. – М.: Прогресс, 1982. – 261 с.
4. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: Наука, 1980. – 104 с.
5. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. – М.: Наука, 1984. – 268 с.
6. Колшанский Г.В. Паралингвистика. – М.: КомКнига, 2010. – 96 с.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. – М.: Дело, 1998. – 701 с.
8. Ножин Е.А. Мастерство устного выступления: Учеб. пособие. – М.: Политиздат, 1978. – 254 с. [Евгений Александрович].
9. Почему существует мода? Сборник: М., «Центр Благо», 2001. – 128 с.
10. Проблема общения в психологии. – М.: Наука, 1981. – С. 3-21.
11. Сопер Поль Л. Основы искусства речи. Пер. с англ. – М.-Л.: 1958. – 471 с.
12. Социальная психология / Под общей ред. Предвечного Г.П. и Шерковина Ю.А. – М.: изд-во полит. лит., 1975. – С. 89-92; 164-168.
13. Сперанский М.М. Правила высшего красноречия // Об ораторском искусстве. – Издание третье, исправ. и доп. – М.: Гос. издат. полит. лит., 1963. – С. 67-87.
14. Стейнбек Джон. Путешествие с Чарли в поисках Америки. – М.: Прогресс, 1965. – 255 с.
15. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. – СПб.: Питер, 2011. – 304 с.
16. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие / Европ. Ин-т экспертов. – СПб.: изд-во Михайлова В.А.: изд-во «Полиус», 1998. – 639 с.
17. Ананьев Б.Г. Психология и проблемы человекознания. – 1996. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://elibrary.gnpbu.ru/text/ananyev_psihologia-i-problemy_1996/go,174;fs,1/?bookhl=%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5 С. 175.
18. Бодалёв А.А. Психология общения. – М.: «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.many-books.org/auth/3892/book/11392/bodalev_aa/psihologiya_obscheniya/read/3
19. Сварник О. Видео «Феномен «зеркальных» нейронов. https://www.youtube.com/watch?annotation_id=annotation_3401472175&feature=iv&index=1&list=PLCOOC3CHSHGe_dH3U3nva5JfITMSLj8Ps&src_vid=awHxISFF0I&v=sj2nHByQYig
20. Ткач Д.І. Дипломатичний протокол та етикет (із практичної роботи досвідченого дипломата). – 6 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: tkach-0004.pdf