**Структура процесса коммуникации**

 *Коммуникация* – сложное, многогранное и многоэлементное явление. Структура коммуникации позволяет понять механизм коммуникации и успешно реализовывать его в рамках любых коммуникационных ситуаций.

 *Структура коммуникации в рамках НЛП* (нейро-лингвистического программирования) имеет следующий вид:

1. *Калибровка* – это процесс определения внешних, даже мельчайших признаков состояния другого человека. Это может касаться движений, напряжения мышц, изменений голоса или дыхания.
Калибровка требует развития определенных навыков. Различия, которые нужно определить иногда могут быть достаточно тонкими – легкий поворот головы, понижение голоса и т.п. Например, когда человек представляет неприятную ситуацию, его голос становится низким, голова наклонена влево, а глаза немного вниз, дыхание прерывистое...

Главный принцип калибровки - мы должны найти 3 признака, которые повторяются у собеседника не менее 3-х раз. Например, мы калибруем грусть. Отмечаем, что человек вздыхает, у него низкий голос, он наклоняет голосу немного влево и скрещивает руки. Но как мы можем быть уверены в том, что это именно грусть? Именно поэтому нам нужно не менее трех раз вызвать (или дождаться и пронаблюдать) эту самую грусть и посмотреть, что у данного человека всегда присутствует в этом состоянии. Стандартным набором для калибровки является определение 6-ти состояний:

- положительное активное состояние (радость, восторг, счастье);

- положительное пассивное состояние (спокойствие, умиротворение);

- состояние интереса, обучения;

- состояние принятия решения;

- отрицательное пассивное состояние (грусть, разочарование);

- отрицательное активное состояние (злость, ярость).

Полезными калибровками также являются:

- «да» – «нет»;

- «нравится» – «не нравится»;

- «правда» – «ложь».

2. *Подстройка* – это процесс максимально точного совпадения, согласования с состоянием другого человека. Мы не можем быть точно уверены в том, что у человека внутри. Но мы можем предположить состояние другого человека по внешним признакам: его голосу, дыханию, позе, ценностям, языку, одежде. То есть с целью эффективной подстройки нам нужно сесть в похожую позу (подстройка по позе), дышать с человеком в одном ритме (подстройка по дыханию), говорить с ним похожим голосом (подстройка по голосу) и с близкой ему позиции (подстройка по ценностям). Все это можно свести к следующей схеме:

1) Тело: Поза. Движения. Мимика.

2) Ритм: Дыхание. Ритмические движения. Моргание.

3) Голос: Тембр. Интонации. Высота голоса.

4) Речь: Ценности. Время. Тема.

3. *Раппорт* – динамическое состояние, возникающее во время коммуникации двух и более людей, при котором увеличивается согласованность их взаимодействия, повышается взаимопонимание и появляется чувство глубокого доверия друг к другу. Если какие-либо «параметры» в общении двух человек начинают совпадать (их может быть достаточно много), то многократно возрастает возрастает эффективность их коммуникации.

Описана масса примеров «интуитивного раппорта». Например, при совершении группой людей каких-либо совместных действий (перетягивание каната, передвижение больших тяжестей и т. д.) очень важно, чтобы группа действовала согласованно (одновременно прикладывала силу к какому-либо предмету). Для этого издавна используются счет, типа: «И раз, и два!», или песни, наподобие «Дубинушки» («Эх, ухнем!») С той же целью ходят строем под общую строевую песню. Наблюдая за людьми, находящимися в раппорте, вы можете заметить, что многие их поведенческие паттерны (жесты, позы, дыхание, голосовые характеристики и др.) совпадают. Трудно определить, что же возникает в самом начале между партнерами по эффективной коммуникации: синхронизация их поведения или доверие и взаимопонимание (то есть раппорт).

Эта стадия взаимодействия характеризуется тем, что уже трудно установить, кто является ведущим, а кто ведомым. Оба партнера действуют настолько слаженно, что буквально «предугадывают» изменения друг у друга или изменяются практически одновременно. Неудивительно, что два человека, долго работающие вместе, иногда и «думают одинаково».

Раппорт может устанавливаться, затрагивая большее или меньшее количество логических уровней человека, но он либо есть, или его нет.

4. *Ведение* – возможность повести вашего партнера за собой в выбранном вами направлении, причем таким путем, который будет для него легким и удобным. В случае удачной синхронизации по законам систем, при изменении одного элемента в системе с целью сохранения ее целостности должны измениться и другие ее элементы. Поэтому на этапе ведения, когда вы измените что-нибудь в своем собственном поведении – ваш партнер последует за вами, чтобы сохранить синхронизацию (резонанс ваших физиологий).

 Таким образом, в целом калибровка нам нужна для точного определения состояния собеседника. Подстройка помогает настроить фильтры восприятия и достигнуть состояния раппорта, а состояние раппорта

Позволяет вести собеседника в нужном направлении [6; 14].

**Каналы коммуникации**

 *К основным коммуникативными каналами относят: вербальный* (словесный) *и невербальный* (бессловесный). *К дополнительным: вокальный, паралингвистический, тактильный, ольфакторный.*

*Вербальный* или *словесный канал* коммуникации свойственен только человеку, обладающему речевой способностью. С помощью вербального канала мы передаем смысл произносимых слов, то есть что мы говорим. Другой вопрос, как мы это делаем. И здесь имеет значение вокальный канал коммуникации.

*К вокальному каналу* коммуникации относят:

- тембр голоса (природная, индивидуальная окраска голоса);

- громкость;

- темп речи (скорость произнесения слов);

- ритм речи (ритмическая характеристика речи);

- интонацию (эмоциональную окраску речи);

- дикцию (четкость произнесения слов);

- паузы в речи.

*Невербальный канал* коммуникации является наиболее древним и более важным. Древним, потому что он является прямым наследием зоокоммуникации. Именно через невербальный канал животные осуществляют межличностную и межгрупповую коммуникации: оскал, рык, виляние хвостом, поза, оживленная мимика. Невербальное поведение досталось нам по наследству и до сих пор остается основным средством передачи информации. Через невербальный канал коммуникации по данным многочисленных исследований ученых передается до 60-70% всей информации, предназначенной для собеседника или аудитории.

К невербальным средствам относят:

- мимику (выражение лица);

- микромимику (едва уловимые мимические выражения, которые могут говорить о многом, например, подергивание глаза, когда собеседник особо нервничает);

- пантомимику (поза тела);

- жестикуляцию (движение рук, ног, туловища);

- взгляд (визуальный контакт, выражение глаз);

- внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, косметика и т.д.);

- межличностное пространство.

Для несвязанных с характеристиками речи элементов существует так называемый – *паралингвистический канал*. К нему относят: кашель, смех, вздохи, плачь, говор, индивидуальные особенности произношения, заикание.

Оценивая объем передаваемой информации, вокальный канал имеет большее значение, чем вербальный. То, как мы говорим, важнее того, что мы говорим. Через вокальный канал передается примерно 30% информации, а через вербальный – только около 10%.

*Тактильный канал* коммуникации дает информацию в результате физического взаимодействия с партнером по общению. Пожатие руки собеседника или дружеское похлопывание по плечу, объятия также дают информацию о нас.

*Ольфакторный канал* дает информацию посредством запахов. Как и невербальный, он пришел к нам из зоокоммуникаций. Различают природные и искусственные запахи. К первому относят естественный запах тела собеседника, ко второму – запахи парфюмерии, сигарет, алкоголя [15].

Важно помнить, что большую часть информации мы передаем именно через невербальный канал коммуникации, а не через слова, как все считают. Чтобы эффективно воспринимать и передавать информацию и взаимодействовать со своим собеседником необходимо знать и понимать язык невербального общения. Сознательно мы можем контролировать лишь вербальный канал коммуникации. Это достигается с помощью отслеживания за тем, что мы говорим, насколько логично и взаимосвязано доносим свои мысли. Невербальный канал контролируется на бессознательном уровне. Искренние чувства, которые выражаются через мимику, жесты, интонацию контролировать очень сложно. Знание невербального языка важно для того, чтобы контролировать правдивость и искренность получаемой от собеседника информации, понимания того, насколько сильно расходятся слова нашего собеседника с его мыслями и эмоциями.

В каждом контексте используются свои каналы коммуникации. Телефонный разговор актуализирует вербальный, вокальный и паралингвистический каналы. Личное общение – практически все каналы коммуникации. При интернет-конференции задействованы вербальный, невербальный, вокальный, паралингвистический, однако отсутствуют тактильный и ольфакторный каналы [15].

***Практические задания***

1. В парах выберите тему для разговора, в рамках которой у вас существуют схожие мнения. В течение 5 минут обсудите тему с партнером. Проанализируйте и обсудите задействованные в беседе коммуникационные каналы и их особенность (при наличии) у собеседника.

2. Упражнение «Открытая/закрытая поза». В парах партнеры выбирают тему для разговора, в рамках которой у вас существуют схожие мнения. При этом, каждый партнер принимает максимально «закрытую» позу и слегка напрягается. В таком положении оба участника упражнения поддерживают общую тему разговора в течение 5 минут.

Затем партнеры выбирают тему для разговора, относительно которой они имеют диаметрально противоположные точки зрения. При этом, каждый партнер принимает удобную «открытую» позу. В таком положении оба участника упражнения спорят в течение 5 минут. По окончании упражнения необходимо обсудить вопросы:

- Насколько легко было поддерживать тему разговора в первом случае?

- Насколько легко поддерживался спор во втором случае?

- Какими чувствами сопровождался каждый разговор?

- Хотелось ли вам в процессе разговора изменить его тему или положение тела?

3. Упражнение «Подстройка по невербальным признакам – прямое отзеркаливание». В парах, в процессе разговора на свободную тему каждый из партнеров максимально отражает невербальные признаки другого партнера (позу, жесты, движения головы, мимику, дыхание, скорость и громкость речи, высоту голоса). Наиболее явные из них, такие, как поза и жесты, можно отзеркаливать с некоторым запаздыванием.

4. Упражнение «Подстройка по невербальным признакам – перекрестное отзеркаливание». В парах, в процессе разговора на свободную тему каждый из партнеров выбирает несколько невербальных признаков другого партнера и отражает их неявно, то есть перекрестно, используя для этого какие-либо другие невербальные признаки. Например: темп речи – темп покачивания ногой, высота голоса – жесты, покачивание головой – покачивание рукой и т. д. После окончания разговора партнеры обмениваются наблюдениями: заметил ли каждый из них, какими способами другой партнер подстраивался к нему?

4. В парах, в ходе 5-ти минутной беседы на общую тему постарайтесь откалибровать состояние партнера, реализуйте к нему подстройку по телу (поза, движения, мимика), ритму (дыхание, ритмические движения, моргание), голосу (тембр, интонации, высота голоса) и речи (использование тех же словесных оборотов). Далее попробуйте осуществить «ведение» партнера. Обсудите совместный опыт и достигнутые результаты [14].

**Основные репрезентативные системы**

*Репрезентативная* *система* – это преимущественный способ обработки, хранения и повторного воспроизведения полученной информации. Репрезентативная система является практически синонимом понятия «[модальность](http://www.psychologos.ru/articles/view/modalnost)» и «[каналы восприятия](http://www.psychologos.ru/articles/view/kanaly_vospriyatiya)», хотя между ними есть [некоторые отличия](http://www.psychologos.ru/articles/view/reprezentativnaya_sistemazpt_kanal_vospriyatiya_i_modalnost).

*К основным репрезентативным системам относятся:*

1. [*Визуальная*](http://www.psychologos.ru/articles/view/vizualnyy_kanal_vospriyatiya)– опирается преимущественно на [зрительные](http://www.psychologos.ru/articles/view/zrenie) образы.

2. *Аудиальная* – на [слуховые](http://www.psychologos.ru/articles/view/sluh_chuvstvo) образы.

3. *Кинестетическая* – на телесные [ощущения](http://www.psychologos.ru/articles/view/oschuschenie).

4. *Дигитальную* (рационально-понятийную) систему – опирается на логическое осмысление информации. Выделение дигитальной репрезентативной системы является вопросом достаточно спорным, т.к. в рамках этой системы входящие сигналы уже прошли первичную обработку.

*К дополнительным часто относят:*

5. *Ольфакторную* реперезентативную систему – ориентированную на преимущественное восприятие посредством [*обоняния.*](http://www.psychologos.ru/articles/view/obonyanie)

[*6. Г*](http://www.psychologos.ru/articles/view/obonyanie)*устаторную систему* – с преимущественным восприятием посредством [вкус](http://www.psychologos.ru/articles/view/vkus)а. Данные системы часто рассматриваются как элементы кинестетической репрезентативной системы.

7. *Аудиально-тональную* систему, в ведении которой находятся звуки и тональные последовательности.

Обычно человек более ориентирован на один из каналов – он проводит в нем больше времени, лучше соображает, и этот способ восприятия для него является более важным, чем остальные – ведущим.

Каждая сенсорная репрезентативная система напрямую связана с операциями получения, переработки, организации, хранения и вывода информации. Используя системы в той или иной последовательности, человек создает свою собственную репрезентацию (отражение) реального мира или субъективную модель мира.

От направленности нашего внимания зависит то, в каких комбинациях используются сенсорные репрезентативные системы для кодирования / записи происходящих вокруг нас процессов и событий. Известно, что сознательно человек может воспринимать 7 ± 2 единицы информации одновременно, и разные люди по-разному «распределяют» этот резерв восприятия между собственными репрезентативными системами. Следовательно, тот фильтр, через который пройдет больше битов информации в единицу времени, и обеспечит в конечном итоге, полноту и характер (визуальный, аудиальный, кинестетический) «сенсорной записи» и будет считаться ведущим.

Визуальная, аудиальная и кинестетическая репрезентативные системы сильно различаются по способу обработки информации. Визуальная репрезентативная система является равнонаправленной и одновременной, аудиальная репрезентативная система – пошаговой и последовательной, кинестетическая репрезентативная система – аналоговой и селективной.

Репрезентативные системы имеют внешнюю и внутреннюю стороны.

Внешние сенсорные репрезентативные системы отвечают за ввод и вывод

информации. Внутренние – участвуют в кодировании информации и организации мыслительных стратегий.

Дигитальная (аудиально-дигитальная) репрезентативная система является метасистемой по отношению к визуальной, аудиальной и кинестетической сенсорным системам, так как оперирует не сенсорной информацией, а только ее кодами в виде слов и цифр.

Калибровку предпочитаемых партнером по общению репрезентативных систем можно осуществлять по физиологическим маркерам, речевым предикатам (предпочитаемыми речевыми оборотами) и паттернам движения глаз.

Ниже представлены ведущие характеристики людей с различными репрезентативными системами.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Визуал*** | ***Аудиал***  | ***Кинестетик*** | ***Дигитал*** |
| **Физиологические маркеры** |
| ***Типичная поза*** |
| Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты | Голова набок, «телефонная поза», посадка прямая | Расслабленная, голова и плечи опущены. Сидит с наклоном вперед | Скрещенные руки, прямая осанка, поднятая голова |
| ***Движения*** |
| Скованные, судорожные, резкие, на уровне верхней части туловища | То зажатые, то свободные, на уровне средней части туловища | Свободные, расслабленные, плавные, обычно на уровне нижней части туловища | Движения не гибкие, обычно застывшая поза |
| ***Дыхание*** |
| Высокое, грудное, частое | В полном объеме, легкое, ровное | Глубокое, брюшное, низом живота | Ограниченное |
| ***Темп речи*** |
| Быстрый, торопливый, с отчетливыми гласными | Ровный, ритмичный, с хорошо артикулированной речью  | Медленный, с паузами | Прерывистый, с хорошо поставленной речью |
| ***Тональность голоса*** |
| Высокий тон, напряженность в голосе | Мелодичный, с широким диапазоном | Низкий, медленный, хриплый | Монотонный. прерывистый, густой |
| ***Направление взгляда*** |
| Над окружающими | Глаза опущены | Под окружающими | Смотрит над толпой |
| ***Дистанция*** |
| Большая, чтобы видеть. Прикосновений не любят | Небольшая, но предохраняются от прикосновений | Очень близкая, чтобы коснутся | Отдаленная |
| **Типичные речевые предикаты** |
| Я вижу, важно видеть, мне кажется, взгляд, яркий, перспектива, фокус, красочный, картина стала яснее, оглядываясь назад, хочу вам показать, сфокусируем внимание на вопросе, давайте рассмотрим | Я слышу вас, звучит здорово, послушайте, послышалось, тон, громкий, отзвук, звучит как, ритмичный, произнесите | Я чувствую, соприкоснитесь, прикасаться, схватывать, касание, прочный, теплый, спокойно, приятно, есть контакт | разумный, логичный, схема, знаю, понимаю, язык цифр, функционально, закономерно |
| ***Ключевое слово*** |
| Красиво | Тихо | Удобно | Функционально |
| ***Правила общения*** |
| «Посмотри, чтобы услышать» | «Чтобы услышать, не смотри» | Скорее прикоснется, нежели посмотрит | Никакого зрительного контакта |
| **Паттерны движения глаз** |
| Вверх: вверх влево, вверх прямо, вверх вправо | На среднем уровне: влево, направо, вниз-вправо в случае внутреннего диалога | Вниз и вниз влево | Вверх, вверх влево и вверх вправо |

Процессы, происходящие в мышлении человека всегда находят свое отражение в его теле, и наоборот, процессы, происходящие на физиологическом уровне, отражаются сознании человека (так как сознание и тело человека являются частями одной и той же кибернетической системы). И если мы говорим, что человек в процессе мышления использует определенные репрезентации и, следовательно, задействует определенные репрезентативные системы, то именно ключи доступа дают нам информацию о том, как человек это делает (то есть какие конкретно репрезентативные системы он задействует и, в какой последовательности). Имея ключи доступа, мы можем наблюдать за тем, как человек думает, а также подстраиваться под его способ мышления и более того – мы можем активно влиять на этот процесс.

Информация о ключах доступа нашего партнера позволяет нам динамически подстраиваться под него. Но далеко не каждый человек способен видеть и отслеживать ключи доступа так легко, чтобы успевать замечать, как думает другой человек, сохраняя при этом свои собственные мысли. Поэтому очень важными становятся вопросы обучения этим навыкам, а также тренировка в их использовании до уровня спонтанного владения
[2; 14].

***Практические задания***

1. Cоотнесите представленный список характеристик с нижеприведенной таблицей. Одна и та же характеристика может относиться больше, чем к одной репрезентативной системе.

***Список характеристик:***

- покашливание;

- определенные цвета;

- талисман;

- чья-то прическа;

- касание чужого плеча или предплечья;

- выражение лица;

- костюм «для экзаменов»;

- повторение слов, типа: «о'кей», «хорошо», «угу»;

- фотография из детства;

- кивание головой;

- определенный тон голоса;

- запахи духов, кофе, костра и пр.;

- специфический жест;

- звон колокольчика;

- сигнал точного времени;

- специфические звуки: пощелкивание пальцами, постукивание карандашом по столу;

- разные стулья в кабинете, «комфортные места» в комнате, место для курения и др.;

- режим дня, памятные даты;

- поднятие бровей;

- вой сирены.

***Специфика характеристик по различным репрезентативным системам***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Визуальная*** | ***Аудиальная*** | ***Кинестетическая*** | ***Другие*** |
|  |  |  |  |

2. Пройдите психологическую диагностику по ниже предложенной методике. Интерпретируйте результаты и сравните их с реальным положением вещей, теми особенностями восприятия информации, которые вы демонстрируете в реальной жизни.

**БИАС-тест для определения репрезентативных систем**

Предпочитаемая человеком репрезентативная система – это та система, которой он чаще всего воспринимает информацию о мире. Одним из методов определения репрезентативных систем является БИАС-тест, описанный в 1982 г. (Б. Льюис, Ф. Пуселик).

***Инструкция:*** Ниже приведены утверждения с несколькими вариантами окончания каждое. Проранжируйте все варианты окончания каждого утверждения по степени того, насколько они вам подходят: от 4 баллов варианту, который подходит вам в наибольшей степени, до 1 балла варианту, который вам совершенно не подходит. Результаты занесите в бланк ответов.

**1.** Когда я принимаю важные решения, то основываюсь на:

а) своих эмоциях, чувствах (К);

б) том, как, я слышал, решаются подобные вопросы (А);

в) том решении проблемы, которое кажется мне наилучшим (В);

г) тщательном изучении проблемы и фактов (Д).

**2.** Когда я обсуждаю что-либо с другими людьми, то замечаю, что на меня больше всего действует:

а) интонация речи, голос собеседника (А);

б) те картины, перспективы, которые описывает мой собеседник (В);

в) логика доказательств собеседника (Д);

г) соприкасаюсь ли я с искренними чувствами собеседника (К).

**3.** Мне гораздо легче общаться с людьми, если мне нравится в партнере:

а) его манера одеваться (В);

б) его эмоциональность, чувства, которые я разделяю (К);

в) аргументы, которые он использует для доказательства своих суждений и которые я тоже использую в разговоре (Д);

г) интонация, темп речи, тональность голоса (А).

**4.** Из нижеперечисленного мне легче всего:

а) найти идеальную для меня громкость звучания магнитофона, телевизора (А);

б) подобрать наиболее разумные, убедительные аргументы, относящиеся к интересующему меня предмету (Д);

в) выбрать наиболее удобную мебель (К);

г) подобрать для одежды, интерьера и др. богатые цветовые комбинации (В).

**5.** Что больше всего влияет на мое настроение, самочувствие:

а) я очень чувствителен к окружающим меня звукам, шумам, интонации голосов людей (А);

б) чувствую себя «в своей тарелке», когда надо доказать правильность какого-либо положения, выяснить причину какого-либо события, построить цепь логических умозаключений (Д);

в) я очень чувствителен к тому, насколько удобна моя одежда, приятно ли мне в ней находиться, двигаться и др. (К);

г) на меня производит сильное впечатление освещение и общий вид обстановки, помещения (В).

*Обработка и интерпретация результатов:*

Условные обозначения:

В – визуальный;

К – кинестетический;

А – аудиальный;

Д – цифровой (дигитальный).

Добавьте в таблицу номер, сочетающийся с каждой буквой. В итоге у вас окажется пять вариантов ответов для каждой буквы.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выраженность в баллах 4 типов модальных репрезентативных систем |
|  | Визуальный тип (В) | Кинестетический тип (К) | Аудиальный тип (А) | Дигитальный тип (Д) |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |

Затем сравните общий счет, и это даст относительное преобладание (иерархию) каждой репрезентативной системы.

Возможный разброс выраженности каждой модальной системы в баллах составляет от 5 до 20 баллов.

Показатели выраженности модальной системы от 15 баллов и выше свидетельствуют о выраженном преобладании по отношению к другим модальным системам.

Показатели от 5 до 10 баллов свидетельствуют о недостаточной выраженности модальной репрезентативной системы.

Показатели от 10 до 15 баллов свидетельствуют о средней выраженности модальной системы [2].

3. Упражнение «Демонстрация ведущих характеристик основных репрезентативных систем». Из группы студентов (по результатам диагностики и по желанию) к доске приглашаются активные участники группы по возможности с «чистыми типами» основных репрезентативных систем (4 человека). Общее задание для активных участников – по очереди рассказать о том, как они провели прошедшее лето.

 Задача пассивных участников группы (наблюдателей) – фиксировать вербальные и невербальные признаки основных репрезентативных систем, которые наблюдаются у активных участников и задавать уточняющие вопросы, способствующие выявлению этих признаков. Основной задачей пассивных участников является определение ведущего типа репрезентативных систем активных участников и обоснование своего вывода.

**Список литературы:**

1. Герасимов А., Плигин А. Руководство к курсу НЛП-Практик. М.: КСП+, – 2000. – 576 с.

2. Гончарук, Е. Ю. К вопросу об исследованиях эффективности речевой коммуникации (терминологический аспект) / Е. Ю. Гончарук // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Н7(18) : в 2 ч. Ч. II. – Тамбов: Грамота, 2012. – C. 60–63.

3. Джонсон Р. 40 упражнений тренинга НЛП. М.: КСП+, – 2000.

4. Р. Дилтс и Д. Делозье «Энциклопедия системного НЛП и Нового кода НЛП». **Электронный ресурс:** <http://www.nlpcenter.ru/index.php?sid=32>

5. Коммуникация в НЛП. Электронный ресурс: <http://www.center-nlp.ru/library/s52/kommunikacija.html>

6. Любимов А. НЛП: структура коммуникации. Электронный ресурс: http://trenings.ru/download/StrukturaKommunikacii.book.pdf

7. Непряхин Н.Ю. Основы эффективной коммуникации. Электронный

ресурс: http://www.oratorica.ru/news/articles/osnovy\_effektivnoy\_kommunikacii