

Сетевой научный журнал «Мировые цивилизации» values <https://wcj.world>

2017, Том 2, №2 / 2017, Vol 2, No 2 <https://wcj.world/issues/vol2-no2.html>

URL статьи: <https://wcj.world/PDF/01MZ217.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Мазур Е.Ю. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих // Мировые цивилизации Том 2, №2 (2017) <https://wcj.world.ru/PDF/01MZ217.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 159.9

**Мазур Елена Юрьевна**

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Россия, Москва  
Заведующий кафедрой «Экономической психологии и психологии труда»  
Кандидат психологических наук  
E-mail: [mazur-eu@maill.ru](mailto:mazur-eu@maill.ru)

## Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются проблемы, связанные с коммуникативной культурой государственных служащих и их влияние на профессиональную деятельность, понимаемую как разновидность управленческой деятельности. Представлена характеристика профессиональной деятельности государственных служащих, проанализировано понятие понятия «коммуникативная культура».

**Ключевые слова:** государственный служащий; профессиональная деятельность; коммуникативная культура; общение

Институт государственной службы является сложным, комплексным, многогранным социально-правовым институтом и выступает неотъемлемой частью современного динамичного общества. Энциклопедический словарь А. Ф. Брокгауза и И. А. Ефрона определяет государственную службу как отношение служащего к государству и обществу, отправляемое от лица государства и направленное на решение определенной государственной задачи в интересах общества. Служебная деятельность трактуется как «деятельность отдельных лиц, направленная к осуществлению воли носителя верховной власти в сфере государственного управления» [6, с. 570]. Справедлив тезис о том, что государственный человек служит, а не работает. Он должен обладать умением мыслить и действовать масштабно, принимать мудрые и взвешенные управленческие решения. Понятно, что такая деятельность должна осуществляться только профессионально подготовленными людьми, теми, кто ориентирован и мотивирован на служение Отечеству. Как отмечал И. Кант, теми, кто способен усвоить простую истину: «Когда исчезает справедливость, то не остается ничего, что могло бы придать ценность жизни людей» [8, с. 465].

Специфика профессиональной деятельности государственного служащего определяется разновидностью управленческой деятельности, которая заключается, во-первых, направленностью на управление процессами в какой-либо сфере, во-вторых, на руководство людьми, обеспечивающими функционирование данной сферы. Выступая разновидностью управленческой деятельности, содержание профессиональной деятельности служащего составляют интересы государства, его граждан, общества в целом [19]. Таким образом,

профессиональная деятельность государственного служащего призвана регулировать общественные процессы, обеспечивать целостность государства, реализовывать интересы и чаяния граждан.

Большинство научных исследований по проблемам государственной службы связаны с ценностными ориентациями государственных служащих, нравственными качествами и их духовной культурой, в которых с разных ракурсов исследуется вопросы профессионализма, формирования ценностных ориентаций представителей обозначенного социально-правового института.

Деятельность государственного служащего определяется высоким уровнем нормативности поведения и ответственностью. Государственный служащий является публичным лицом, он олицетворяет государство, выступает представителем и носителем реальной власти, что определяет его социальную идентичность. Профессионализм, компетентность, принятие и разделение групповых норм, ценностей, интересов, санкций, традиций и других «параметров-характеристик» группы, структура личностных и профессионально-важных качеств – профессиональную идентичность. Кроме того, специфика профессиональной деятельности государственного служащего усматривается и в том, что, собственно, профессиональная деятельность государственного служащего наделена особой качественной характеристикой – информацией. В связи с этим Д. Н. Бахрах обоснованно отмечает, что информация является особым предметом труда служащих и выступает средством их воздействия на управляемых (обслуживаемых) [5].

В соответствии с «четырёхъярусной классификацией профессий» Е. А. Климова, построенной на основе многофакторного принципа [14], профессию государственного служащего можно справедливо отнести к первому ярусу типов профессий, классифицированному по признаку различий их объективных систем, – это профессия типа «человек-человек», в которой процесс коммуникации превращается из фактора сопровождающего профессиональную деятельность в профессионально важную категорию.

Уместно привести точку зрения обществоведа Ю. Д. Прилука, который обосновал, что «этимологически и семантически термины «общение» и «коммуникация» тождественны» [20, с. 37].

«Communicare» (с лат.) связывать, делать общим, общаться употребляется в трех значениях:

- 1) путь сообщения;
- 2) форма связи или средство связи (средство массовых коммуникаций);
- 3) акт общения, сообщения информации [23].

Существует достаточное количество определений коммуникации. Практически во всех них показывается процессуальность (передача, обмен, сообщение, распространение) и информативность понятия. Их анализ позволяет говорить, что главная функция коммуникации – информационная, заключается в передаче информации как безадресно, так и адресно, то есть передача информации ориентирована для конкретного лица. В этом смысле возможна ассиметричная коммуникация, в которой источник обладает преимущественными возможностями влияния на сознание, поведение аудитории, использует данные возможности в ходе взаимодействия. Ассиметричная коммуникативная технология – это технология субъект-объектного типа. Она обеспечивает максимально возможное влияние источника на получателя информации и максимально ограничивающее влияние аудитории на источник [9].

Психолог Б. Д. Парыгин замечал, что в рамках любой разновидности общения между людьми происходит через обмен информацией, понимаемой предельно широко. Однако

существует и другая функция коммуникации – глубинная психологическая связь субъектов общения, которая состоит «в передачи элементов уникальности в психическом состоянии и структуре личностного потенциала общающихся» [18, с. 36]. Общение как взаимодействие помимо передачи сообщения, информации ставит цель установить контакт, общность интересов. Следовательно, оно представляет собой не просто информационное, а «энергоинформационное» поле (Б. Д. Парыгин).

Государственный служащий постоянно взаимодействует с гражданами, общается с субъектами, принадлежащими к разным социальным слоям, группам населения, в том числе и к маломобильным, с представителями различных общественно-политических объединений. В процессе профессиональной деятельности обсуждает вопросы, связанные с выполнением служебных обязанностей, организацией и проведением мероприятий, с разработкой и принятием управленческих решений и т. п. Более того, исходя из особенностей профессиональной деятельности, государственному служащему необходимо оперировать законом, руководствоваться должностными инструкциями, «уметь читать» и разъяснять нормативно-правовые акты, доказывать, убеждать и т. д., словом, уметь говорить. Постоянно находясь в пространстве современных коммуникаций – большое количество текстов, а именно, устные публичные выступления в СМИ, ситуации непубличного общения, доклады на конференциях, форумах, учебно-методические сборы, совещания, информационные статьи, пресс-релизы и т. д., государственному служащему требуется как знание языка, так и определенный объем личного контекста, соответствующий уровень личностного развития.

Отсюда следует, что профессиональная деятельность носит коммуникативный характер, а, собственно, профессия государственного служащего принадлежит к коммуникативным профессиям, соответственно, ее представитель должен обладать высоким уровнем развития общей культуры и культурой профессиональной речи, отличаться высоким уровнем коммуникативной культуры.

Согласно К. Роджерсу, цель коммуникации – адекватное понимание себя и других, а понимание возможно только в честной коммуникации [22]. В данном высказывании скорее речь идет о взаимосвязи открытости и взаимопонимания в процессе коммуникации. Расхождение в речи, поступках, нечестность, слабость обратной связи, как правило, приводят субъектов коммуникации к непониманию, недоразумениям, неудовлетворенности, порой к конфликтам, что негативно влияет на социально-психологический портрет государственного служащего, его профессиональную компетентность, профессионализм в целом, а также на стабильность и оптимизацию общественных отношений. Отсюда проблемы и трудности профессиональной деятельности государственных служащих в управлении часто связаны с довольно низким уровнем социально-психологической компетентности и коммуникативной культуры, однако именно эти параметры являются показателями профессионализма и компетентности представителей института государственной службы. Важно отметить, что, в русле идеи нравственного воспитания на важность умения коммуницировать, владение речевой коммуникацией обращали внимание еще величайшие представители эпохи Просвещения.

Что являет собой понятие «коммуникативная культура»?

Коммуникативная культура есть составная часть общей культуры личности. Если сопоставить понятия «культура общения» и «коммуникативная культура», то они соотносятся как общее и частное. «Коммуникативная культура» как более узкое понятие несет в себе признаки общего родового понятия «культура общения» [4].

Согласно А. В. Мудрику, коммуникативная культура есть система знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе и умение органично, естественно и непринужденно реализовать их в деловом и эмоциональном общении. Автор характеризует

коммуникативную культуру как условие и предпосылку эффективности профессиональной деятельности и как цель профессионального самосовершенствования [17].

По мнению В. Н. Куницыной, коммуникативная культура – это, прежде всего культура человеческих взаимоотношений, основу которых составляет общительность, которая в свою очередь проявляется в устойчивом стремлении к контактам с людьми и сочетается с быстротой установления контактов [15].

Под коммуникативным поведением А. А. Леонтьев подразумевает не просто процесс говорения, передачи информации, а организацию речи, влияющую на характер взаимоотношений, создание эмоционально-психологической атмосферы [16].

Можно утверждать, что понятие «коммуникативная культура» трактуется как определенный уровень развития навыков общения, при котором человек правильно использует средства языка, умело ими оперирует в процессе взаимодействия с другими людьми, то есть коммуникативная культура обеспечивает качество передачи информации. Более того, коммуникативность – это способность к успешной групповой деятельности, способность к взаимопониманию.

Среди профессионально-важных качеств, которые обеспечивают профессиональную деятельность государственных служащих, выделяют качества, напрямую связанные с коммуникативной культурой [2; 19]:

- навыки ведения деловых переговоров;
- умения быстро вникнуть в существо проблемы или задачи, объяснить свою позицию, согласовать варианты решений, убедить (И. А. Беспалов);
- способность к быстрому контакту с другими людьми, сочувствию, согласованию своих действий в работе с действиями других людей (А. А. Деркач).

По мнению Е. Ю. Акимовой, элементом коммуникативной культуры выступает коммуникативная грамотность, которая представляет собой осведомленность в вопросах психологии общения и индивидуальных различий, владение специальными умениями и навыками человеческих взаимоотношений.

Представляется, что коммуникативная культура выступает сложным социально-психологическим явлением, который включает в себя высокий образовательный и нравственный уровни, грамотную речь, владение средствами языка, качество передачи информации, систему ценностей, комфортную и конструктивную эмоционально-психологическую атмосферу, навыки эффективного общения, культуру человеческих взаимоотношений, уважительное отношение к другому человеку как личности, а также знание системы управления.

Исследователи едины в том, что государственная служба относится к области повышенной речевой ответственности.

Так, коммуникативная культура включает в себя:

- культуру речи;
- умение организовать речевое взаимодействие в соответствии с коммуникативной целью;
- владение различными жанрами устного делового общения (беседа, переговоры, совещания, телефонный разговор, интервью);
- знание психологии общения.

Культуру делового общения на государственной службе исследовала О. А. Давыдова. Культуру делового общения автор понимает как некую качественную характеристику, которая включает систему научно-теоретических знаний в сфере управления. В частности, специальных знаний в области теории культуры общения, сформированности умения осуществлять коммуникативную деятельность с представителями всех уровней власти, а также людьми, находящимися вне сферы управления во всем многообразии форм служебного общения на основе уважения человеческого достоинства, общих этических принципов, которые свойственны служебному общению правил делового этикета и регламентируют внешние проявления взаимоотношений между людьми [11].

В этой связи важно отметить высказывание Е. Ю. Акимовой о том, что для государственных служащих важно развивать коммуникативные умения, ориентированные на деловое взаимодействие – умение быстро вникать в суть проблемы или задачи, доходчиво и просто объяснять свою позицию, согласовывать варианты действий, убеждать [1, с. 119].

М. М. Калашников под культурой делового общения государственных служащих понимает «исторически сложившийся определенный уровень развития коммуникативной сферы государственных служащих» [13, с. 11].

М. Н. Богомолова, И. Ю. Васильева, Л. В. Комарова исследовали проблему технологий делового общения государственных служащих и т. д.

Предметом рассмотрения А. Ю. Ивановой, Ж. В. Ларионовой, М. Н. Пановой является культура письменной деловой речи государственного служащего и специфика российской государственной языковой политики. Исследователи подчеркивают важность грамотной речи и языка государственных служащих: «Правильность, выразительность и точность речи – необходимые атрибуты общей гуманитарной культуры. ... недостаточная культура речи чиновников, их некомпетентность в вопросах эффективного речевого общения затрудняет решение многих важных проблем, связанных с состоянием жизни людей, что заметно снижает рейтинг государственного работника, авторитет государственной службы. В то же время это является свидетельством необходимости развития речевой культуры государственного служащего с целью совершенствования его профессионализма, а значит, эффективности управленческой деятельности» [7, с. 2]. Следовательно, низкий уровень коммуникативной культуры может негативно отражаться на качестве и эффективности управления.

Ю. А. Бессонова и О. Н. Дровникова, рассматривая гуманитарную культуру управленца как интегративное образование, включающее деятельностный, когнитивный и коммуникативный компоненты, отмечают наличие прямой связи коммуникативного компонента со способностью грамотно продуцировать на различных уровнях социальной реальности тексты и высказывания, поскольку именно он определяет наличие либо отсутствие речевой культуры государственного служащего [3].

Безусловно, государственный служащий должен обладать культурой делового общения, владеть технологиями делового общения, культурой письменной деловой речи, спецификой профессионального языка.

И. В. Мерсиянова директор Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Национально-исследовательского университета Высшая школа экономики в беседе с представителями государственной власти отмечала, что «существует серьезное расхождение понятийного аппарата, которым пользуются чиновники госструктур и активисты гражданского общества», что затрудняет коммуникацию и взаимопонимание между ними [10].

Следовательно, низкий уровень коммуникативной культуры государственных служащих вызывает проблемы, связанные с речевой культурой, грамотным использованием

профессионального языка и эффективностью управления. Из выше обозначенного следует, что культуре речи, профессиональному языку, а именно коммуникативной культуре государственному служащему, управленцу необходимо учиться.

В частности, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в течение порядка 14-ти лет слушателям курсов в обязательном порядке преподает дисциплину «Русский язык и культура речи». Данная дисциплина включает следующие разделы: культура речи и нормы современного русского литературного языка; государственная языковая политика; особенности устной публичной речи; вербальные и невербальные средства коммуникации; современные нормы произношения и словоупотребления в устной речи; языковые особенности официально-деловой письменной речи; речевой этикет в деловых бумагах и служебных документах [12].

Кроме того, к государственным служащим предъявляются требования владения иностранными языками, активно используемыми в международной практике (английский, немецкий, французский, а также языков Азиатско-Тихоокеанского региона). Низкий уровень знания иностранных языков усложняет профессиональное саморазвитие, обмен, использование опыта зарубежных коллег, что важно для развития системы управления. Стратегия инновационного развития России до 2020 года, разработанная Министерством экономического развития Российской Федерации, провозгласила, что к 2020 году всех государственных служащих обяжут изучить иностранный язык, чтобы они могли напрямую общаться с коллегами из других стран [21]. Известно, что хороший профессиональный язык государственных служащих является признаком качественного управления (good governance) [24].

Таким образом, обладание низким уровнем развития коммуникативной культуры государственными служащими может рассматриваться как препятствие, барьер для всей системы института государственной службы. Низкая образованность, неразвитая общая культура, недостаточное знание в таких областях как психология, управление, теория и практика делового общения характеризуют непрофессионализм, некомпетентность, что снижает доверие к институту государственной службы со стороны общества, качественность и результативность профессиональной деятельности самих государственных служащих. Вполне очевидно, что проблема коммуникативной культуры государственных служащих является актуальной для современного российского общества с учетом не только стремительных динамических изменений и усложнений общественных отношений, но и их трансформации, а это, в свою очередь, предъявляет высочайшие требования к речевой образованности, коммуникативной культуре чиновников.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Акимова, Е. Ю., Абрамова М. Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих / Е. Ю. Акимова, М. Ю. Абрамова // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – № 1. – Т. 1. – С. 117-121.
2. Беспалов, И. А. Профессиональный акмеологический потенциал руководящих кадров государственной службы Российской Федерации: дисс. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Беспалов Игорь Александрович. – Москва, 2008. – 196 с.
3. Бессонова, Ю. А., Дровникова, О. Н. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект / Ю. А. Бессонова, О. Н. Дровникова // Философия и проблемы гуманитарного знания. – 2013. – № 3. – С. 14-19.
4. Бодалев, А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М.: Педагогика, 1983. – 272 с.

5. Братановский, С. Н. Правовое регулирование муниципальной службы в Российской Федерации / под ред. д-ра юрид. н. С. Н. Братановского: монография. Директ-Медиа, Москва, 2012. – 198 с.
6. Брокгауз, Ф. А., Ефрон, И. А. Иллюстрированный энциклопедический словарь. Современная версия. – М.: Эксмо, 2006. – 960 с.
7. Быстрых, Л. Ф. Развитие речевой культуры государственных служащих в процессе профессионального совершенствования: автореф. дисс. канд. психол. наук: 19.00.03 / Быстрых Людмила Филипповна. – Москва, 2003. – 173 с.
8. Великие мысли великих людей: в 3-х т. – Т. 3: XIX-XX вв. / сост. Комарова И. И., Кондрашов А. П., Комарова И. М. – М.: Рипол Классик, 2009. – 1920 с.
9. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер. 2011. – 288 с.
10. Группа 16. Развитие общественных институтов. Режим доступа: <http://2020strategy.ru/g16/news/32584618.html> (Дата обращения: 04.04.2016 г.).
11. Давыдова, О. А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих: дисс. ... канд. пед. наук.: 10.00.08 / Давыдова Ольга Анатольевна. – Волгоград, 2003. – 205 с.
12. Иванова, А., Панова М. Язык госслужащих [Электронный ресурс] / А. Иванова, М. Панова // Государственная служба. – 2001. – №. 1. – С. 143-151. – Режим доступа: [http://www.rangs.ru/akadem/gos\\_sl11-2001/11-2001-143html](http://www.rangs.ru/akadem/gos_sl11-2001/11-2001-143html) (Дата обращения: 15.03.2014 г.).
13. Калашников, М. М. Формирование культуры делового общения государственных служащих в системе непрерывного образования: автореф. дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Калашников Михаил Михайлович. – Орел, 2009. – 21 с.
14. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 512 с.
15. Куницына, В. Н. Трудности межличностного общения / В. Н. Куницына, Н. В. Казарина, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
16. Леонтьев, А. А. Педагогическое общение / А. А. Леонтьев. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/97747/>.
17. Мудрик, А. В. Социализация и смутное время / А. В. Мудрик. – М.: Знание, 1991. – 80 с.
18. Парыгин Б. Д. Анатомия общения: Учебное пособие. СПб.: Изд-во В. А. Михайлова, 1999. – 301 с., с. 36.
19. Психология профессиональной деятельности: Лекции «в помощь преподавателю» / под общ. ред. А. А. Деркача. – М.: Изд-во РАГС, 2004. – 342 с.
20. Прилюк, Ю. Д. Общественные отношения и социальное общение / Ю. Д. Прилюк // Общественные отношения (Социально-философский анализ). – Киев: Наукова думка, 1991. – 388 с.
21. Распоряжение Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. № 2227-р. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70006124/#ixzz4pfXHsjv9>.
22. Щедровицкий, Г. П. Мышление. Понимание. Рефлексия / Г. П. Щедровицкий. – М.: Наследие ММК, 2005. – 800 с.
23. Якушева, С. Д. Основы педагогического мастерства: учебник / С. Д. Якушева – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2011. – 256 с.
24. House of Commons. Public Administration Select Committee. Bad Language: The Use and Abuse of Official Language. First Report of Session 2009-10, London. 2010. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmselect/cmpublicadm/17/17.pdf> (Дата обращения: 17.11.11).

**Mazur Elena Yur'evna**

Institute of world civilizations, Russia, Moscow

E-mail: mazur-eu@mail.ru

## **Communicative culture in the professional activity of public servants**

**Abstract.** The article looks into problems related to the communicative culture of public service workers, and its influence on their professional activities, seen as a type of management activity. A definition of «communicative culture» is analyzed; professional activities are presented.

**Keywords:** public service worker; professional activity; communicative culture; interaction

### **REFERENCES**

1. Akimova, E. Yu., Abramova M. Y. *Cultura negotium communicatio in professional actio civilis servi* / E. Yu. Akimov, M. Yu. Abramova // Yaroslavl paedagogica Acta. – 2011. – No. 1. Vol. 1. S. 117 ad 121.
2. Bepalov, I. A. *Acmeological potentia Amet cadres de muneris publici in Russian Foederatio: Diss. kand. cursus studiorum. Scientiarum: 19.00.13* / Bepalov Igor Aleksandrovich. – Moscow, 2008. – 196 p.
3. Bessonova, J. A., Drovnikova, O. N. *Humanitatis cultura ingenii civilis servi: communicativum ratione* / Yu. a. Bessonova, O. N. Drovnikova // Philosophiae et quaestiones humanitatis scientiam. – 2013. – No. 3. – S. 14-19.
4. Bodalev, A. A. *Persona, et communicatio* / A. A. Bodalev. – M.: Pedagogika, 1983. – 272.
5. Bratanovsky, S. N. *Iuris dispositionem municipali servitium in Russian Foederatio* / sub editorship Dr. Jurid. n. S. N. Bratanovsky: monograph. Direct-Media, Moscoviae, 2012. – 198 p.
6. Brockhaus, F. A., Efron, I. A. *Encyclopedic dictionary Illustratum. Modern latin.* – M.: Eksmo, 2006. – 960 p.
7. Bystryx, L. F. *Progressum vocem cultura publica servis in processu professional development: abstracto. Diss. Cand. cursus studiorum. Scientiarum: 19.00.03* / Bystryx Lyudmila Filippovna. – Moscow, 2003. – 173 S.
8. *Magna cogitationes magna populus: 3 T. – T. 3: XIX-XX saeculorum. / primum sic proceditur.* Komarov I. I., Kondrashov A. P., Komarov I. M. – M.: Ripol Klassik, 2009. – 1920 s.
9. Gavra, D. P. *Fundamentum communicationis theoria: artem. Vexillum tertia generatione.* – SPb.: Petrus. 2011. – 288 p.
10. Coetus 16. *Progressionem publica instituta. Modus accessum:* <http://2020strategy.ru/g16/news/32584618.html> (de date: 04.04.2016).
11. Davydova, O. A. *Institutionis cultura negotium communicatio futurum publica servis: Diss. kand. PED. Scientiarum.: 10.00.08* / Davydova Olga. – Volgograd, 2003. – 205 p.

12. Ivanova, A., Panova, M. Lingua civilis servi [Electronic resource] / Ivanov, M. Panova // muneris Publici. – 2001. – № 1. – S. 143-151. – Modus accessum: [http://www.rang.ru/akadem/gos\\_sl11-2001/11-2001-143.html](http://www.rang.ru/akadem/gos_sl11-2001/11-2001-143.html) (accessed: 15.03.2014).
13. Kalashnikov, M. M. Institutionis cultura negotium communicatio publica servis in ratio continui educationem: auctor. Diss. kand. PED. Scientiarum: 13.00.08 / Kalashnikov Michaelis Mikhailovich. – Orel, 2009. – 21 S.
14. Klimov, E. A. Psychology lorem sui determinationem / E. A. Klimov. – Rostov-in-ne: Feniks, 1996. – 512 p.
15. Kunitsyna, V. N. Difficultates inter personas communicatio / V. N. Kunitsyna, N. In. Kazarina, V. M. Pogolsha. – SPb.: Petrus, 2001. – 544 p.
16. Leontiev, A. A. Paedagogica communicatio / A. A. Leontev. – Modus accessum: <http://www.twirpx.com/file/97747/>.
17. Mudrik, A. V. Socialem et tempus tribulationibus / A. V. Mudrik. – M.: Znanie, 1991. – 80 p.
18. Parygin B. D. Anatomiae communicatio: a consequat. SPb.: Publishing domus V. A. Mikhailov, 1999. – 301 p., p. 36.
19. Duis urna actio: Lectionibus «instructor» / sub Generali editorship de A. A. Derkach. – M.: Libellorum domus pannis, 2004. – 342 p.
20. Priluk, J. D. Publicarum et communicationis socialis / Yu. d., Preluk // Public relations (Socio-philosophica analysis). – Kioviensis: Naukova Dumka, 1991. – 388 p.
21. Decretum R. F. Imperium of December 8, 2011 № 2227-R. [Electronic resource]. – Modus accessum: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70006124/#ixzz4pfXHsjv9>.
22. Shchedrovitsky, G. P. Ratus. Intellectus. Reflexio / G. P. Shchedrovitsky. – M.: Legatum MMK, 2005. – 800 p.
23. Yakushev, S. D. Fundamenta doctrinae artes: artem / S. D. Yakusheva – 4-e Izd., Rev. et extra – M.: Academia, 2011. – 256 p.
24. House of Commons. Public Administration Select Committee. Bad Language: The Use and Abuse of Official Language. First Report of Session 2009-10, London. 2010. [Electronic resource]. – URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmselect/cmpublica/dm/17/17.pdf> (De date: 17.11.11).