

Научно-исследовательский журнал «Обзор педагогических исследований»  
<https://opi-journal.ru>

2025, Том 7, № 4 / 2025, Vol. 7, Iss. 4 <https://opi-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности: 5.8.2. Теория и методика обучения и воспитания (по областям и уровням образования) (педагогические науки)

УДК 37.02



## Успех корпоративной коммуникации: факторы и условия

<sup>1</sup> Савельева Н.Х., <sup>1, 2</sup> Гришина Е.В., <sup>3</sup> Божко Е.М., <sup>1</sup> Сазонова Н.В., <sup>1</sup> Вострецова А.В.,  
<sup>1</sup> Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина,  
<sup>2</sup> Уральский институт государственной противопожарной службы МЧС России,  
<sup>3</sup> Московский государственный лингвистический университет

**Аннотация:** в данной статье рассматриваются ключевые аспекты эффективной корпоративной коммуникации, которые способствуют улучшению взаимодействия внутри организации и повышению её общей продуктивности. Эффективная коммуникация является основой успешного функционирования любой компании, так как она влияет на все уровни управления и взаимодействия между сотрудниками. Корпоративная коммуникация включает в себя как внутренние, так и внешние коммуникационные процессы. Внутренняя коммуникация охватывает взаимодействие между сотрудниками, отделами и руководством, в то время как внешняя коммуникация направлена на взаимодействие с клиентами, партнёрами и общественностью. Эффективная коммуникация помогает: устраниить недопонимания и конфликты, повысить уровень вовлеченности сотрудников, укрепить корпоративную культуру, улучшить имидж компании на рынке. Авторы статьи выделяют несколько ключевых принципов, которые способствуют созданию эффективной корпоративной коммуникации: прозрачность (открытость в общении помогает создать доверие между сотрудниками и руководством), доступность информации (важно, чтобы информация была легко доступна для всех сотрудников, что способствует быстрому принятию решений), обратная связь (регулярное получение и предоставление обратной связи помогает выявить проблемы и улучшить процессы), адаптация стиля общения (учет особенностей аудитории и адаптация стиля общения под конкретные группы сотрудников). В статье также рассматриваются современные инструменты и технологии, которые могут помочь в организации эффективной корпоративной коммуникации. Эффективная корпоративная коммуникация является важным фактором, способствующим успеху компаний. Внедрение описанных принципов и использование современных технологий помогут организациям улучшить взаимодействие между сотрудниками, повысить их мотивацию и, в конечном итоге, достичь поставленных бизнес-задач.

**Ключевые слова:** коммуникация, взаимодействие, общение, корпоративная коммуникация, эффективное общение, культура общения

**Для цитирования:** Савельева Н.Х., Гришина Е.В., Божко Е.М., Сазонова Н.В., Вострецова А.В. Успех корпоративной коммуникации: факторы и условия // Обзор педагогических исследований. 2025. Том 7. № 4. С. 172 – 178.

Поступила в редакцию: 14 марта 2025 г.;  
Одобрена после рецензирования: 16 мая 2025 г.; Принята к публикации: 6 июня 2025 г.

## Corporate communication success: factors and conditions

<sup>1</sup>*Savelyeva N.Kh.,<sup>1,2</sup> Grishina E.V.,<sup>3</sup> Bozhko E.M.,<sup>1</sup> Sazonova N.V.,<sup>1</sup> Vostretsova A.V.,  
<sup>1</sup>*Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Eltsyn,*  
<sup>2</sup>*Ural Institute of State Fire Service of the Ministry of Emergencies of Russia,*  
<sup>3</sup>*Moscow State Linguistic University**

**Abstract:** this article examines the key aspects of effective corporate communication, which contribute to improved interaction within an organization and increase its overall productivity. Effective communication is the basis of successful functioning of any company, as it affects all levels of management and interactions between employees. Corporate communication includes both internal and external communication processes. Internal communication encompasses the interaction between employees, departments and management, while external communication focuses on interaction with customers, partners and the public. Effective communication helps to: eliminate misunderstandings and conflicts, increase the level of employee engagement, strengthen the corporate culture, improve the company's image in the market. The authors of the article identify several key principles that contribute to the creation of effective corporate communication: transparency (openness in communication helps to create trust between employees and management), accessibility of information (it is important that information is easily accessible to all employees, which facilitates quick decision-making), feedback (regular receiving and providing feedback helps to identify problems and improve processes), adaptation of communication style (taking into account the characteristics of the audience and adapting the communication style). The article also discusses modern tools and technologies that can help in organizing effective corporate communication. Effective corporate communication is an important factor contributing to the success of a company. Implementation of the described principles and use of modern technologies will help organizations to improve interaction between employees, increase their motivation and, ultimately, achieve their business objectives.

**Keywords:** communication, interaction, intercommunication, corporate communication, effective communication, culture of communication

**For citation:** Savelyeva N.Kh., Grishina E.V., Bozhko E.M., Sazonova N.V., Vostretsova A.V. *Corporate communication success: factors and conditions. Review of Pedagogical Research. 2025. 7 (4). P. 172 – 178.*

The article was submitted: March 14, 2025; Approved after reviewing: May 16, 2025; Accepted for publication: June 6, 2025.

### Введение

Эффективность корпоративной коммуникации не всегда легко определить. Любое взаимодействие между двумя сотрудниками, будь то очный или онлайн формат, может считаться внутренней коммуникацией. В принципе, можно сказать, что коммуникация эффективна, когда сообщение ясно и понятно для получателей. Не вызывает сомнения тот факт, что людям важно общаться друг с другом. Это значит, что должно быть достаточно места для обратной связи и открытого обмена мнениями. Также важно, чтобы информация распространялась вовремя и удовлетворяла информационные потребности целевой группы. Есть еще несколько моментов, которые способствуют здоровому общению друг с другом. К ним относятся прозрачность, использование соответствующих каналов и вовлеченность.

### Материалы и методы исследований

Способность к эффективной коммуникации не является врожденной характеристикой личности человека. Техники эффективного общения необходимо осваивать и совершенствовать непрерывно

в течение всей жизни. Коммуникация как социальный феномен, имеющий влияние не только на людей, но и на животный и растительный мир, известна науке с эпохи каменного века. Ни для кого не секрет, что коммуникация происходит на нескольких уровнях. В психологии общения хорошо зарекомендовала себя четырехсторонняя модель Фридмана Шульца фон Туна [10]. Согласно этой модели, у сообщения есть четыре уровня:

- 1) фактический уровень (суть/причина обращения/интенции);
- 2) личностный уровень (содержание того, что говорящий готов рассказать о себе);
- 3) отношеческий уровень (стиль взаимоотношений);
- 4) уровень воздействия (цель сообщения, побуждение).

Существует также деление на вербальную и невербальную коммуникацию. Вербальная коммуникация включает в себя наш язык, устное слово. Это, прежде всего, содержание и информация.

Невербальное общение включает в себя все виды невербальной коммуникации, такие как наши

жесты, мимика, тон голоса, поза и выражение лица. Наклон головы, поднятые брови и рукопожатие также передают информацию. Все это дает информацию о нашем внутреннем настрое и о том, как мы относимся к адресату [9].

Эффективная коммуникация – это процесс успешной передачи информации от одного человека или группы людей к другому. Она включает в себя как умение говорить или писать четко и ясно, так и умение внимательно слушать или читать, и понимать смысл сказанного. Эффективная коммуникация также требует умения адаптироваться к потребностям и взглядам получателя и обеспечивать обратную связь, чтобы убедиться, что передача прошла успешно [1, 7, 8].

Когда мы говорим каждый день, мы не всегда задумываемся о том, какой тип речи использовать и как наше сообщение будет воспринято получателем. Поэтому многим людям трудно общаться правильно.

Обучение правильному общению – это постоянный процесс, однако есть несколько правил, которые помогут наладить эффективную коммуникацию [2, 3, 5]:

- 1) будьте уважительны, используйте дружелюбный тон голоса и выбор слов;
- 2) активно слушайте и используйте невербальные сигналы, чтобы показать свою заинтересованность в разговоре;
- 3) задавайте конкретные и уточняющие вопросы, если вы что-то не поняли;
- 4) обращайте внимание на язык тела и старайтесь демонстрировать открытое и располагающее отношение;
- 5) предоставляйте собеседнику достаточно пространства для самовыражения и не пытайтесь доминировать в разговоре;
- 6) будьте честны в своих словах и избегайте говорить неправду;
- 7) старайтесь сохранять спокойствие и объективность даже в эмоционально насыщенных ситуациях и держите свои чувства под контролем.

### **Результаты и обсуждения**

Однако эффективное общение включает в себя гораздо больше, чем эти основные правила. Особенно если Вы являетесь публичной фигурой, Вам просто необходимо контролировать свое общение на всех уровнях. Это также необходимо для успешного личного брендинга. Если Вы хотите эффективно общаться, важно сосредоточиться на другом человеке, а не на себе. Внимательно слушайте, что говорит собеседник, и обращайте внимание на то, как он себя ведет. Это поможет Вам быстрее понять, что имеет в виду собеседник и что для него важно [4, 6].

1. Четко организуйте и структурируйте информацию в своей голове.

Будь то важные переговоры, ваша первая презентация по продажам или сообщение плохих новостей, необходимо тщательно подготовиться, а именно заранее продумать структуру разговора и проговорить ее про себя. Очень полезным будет прогнозирование возможных реакций и вопросов собеседника или аудитории. Это поможет оратору сохранить контроль над беседой и не запутаться. Психологи рекомендуют сохранять сосредоточенность на основной идее, при наличии страха перед сценой или публичными разговорами, в помощь могут выступить медитационные практики.

2. Не отвлекайтесь от темы выступления или разговора.

Человек отличается короткой продолжительностью внимания и воспринимает только действительно важную информацию. Поэтому подумайте, какое сообщение Вы хотите донести до собеседника. Не занимайте внимание собеседника ничего не значащими подчиненными предложениями и пустыми фразами – переходите к сути. Если Вы хотите общаться, говорите четко и ясно. Используйте простые слова и предложения и избегайте многословия.

3. Избегайте любых отвлекающих факторов.

Любые электронные устройства отвлекают и не нужны. Звонят ли они, светятся или вибрируют – они быстро снижают ценность сказанных Вами слов. В этом отношении смартфон – это одновременно и благословение, и проклятие. Мы всегда носим его с собой и немедленно реагируем, когда загорается его дисплей. Будь то собеседование, встреча с клиентом или первое свидание – звонящий мобильный телефон всегда имеет для нас приоритетное значение.

4. Будьте интересным для аудитории.

Один из самых важных моментов при общении – привлечение внимания слушателей. При этом в первую очередь важно содержание. Оно должно предлагать вашему собеседнику видимую дополнительную ценность и передавать информацию, которая является новой или преподносится с другого ракурса. Сообщение состоит на 50 % из вербальной и на 50 % из невербальной информации. Поэтому целенаправленно используйте язык тела, чтобы подчеркнуть смысл сообщения голосом, мимикой и жестами. Таким образом Вы создадите нужную атмосферу для аудитории.

5. Сохраняйте самобытность.

Быть самобытным в общении означает быть собой. Расслабьтесь! При использовании всех невербальных техник (жестов и мимики) можно быстро перейти в искусственный режим выраже-

ния. Если Вы от природы спокойный человек, покажите это! Спокойная презентация, подчеркнутая в нужных местах, например, едва заметными движениями рук, может быть столь же эффективной. Главное, чтобы Вы чувствовали себя комфортно, убедительно отстаивали свою точку зрения и получали удовольствие от общения с собеседником или аудиторией. Язык вашего тела будет естественным образом подстраиваться под вашу речь.

#### 6. Разумно используйте паузы.

Паузы являются эффективным инструментом общения и имеют ряд преимуществ. С одной стороны, короткие паузы в презентации или разговоре полезны для того, чтобы сказанное было понято реципиентом. По мнению британского культуролога и писателя Саймона Рейнольдса, паузы побуждают аудиторию сесть и послушать. Поэтому сделайте небольшую паузу после важного сообщения, чтобы подчеркнуть его ценность. Во вторых, короткие паузы помогают оратору сделать глубокий вдох и перевести дыхание. Паузы снижают частоту сердечных сокращений и предотвращают дрожание голоса, особенно когда Вы волнованы.

#### 7. Устанавливайте зрительный контакт с собеседником или аудиторией.

Зрительный контакт со слушателем обеспечивает его внимание. Мы побуждаем человека активно участвовать в нашей презентации или беседе. Не стоит исключать никого из присутствующих. Это позволяет Вам казаться более уверенным в себе и открытым – два важных качества для более эффективного общения.

#### 8. Проявляйте уважение.

Во-первых, Вы должны поставить себя в равное положение с другим человеком. Это позволит избежать борьбы за власть и поможет им чувствовать себя хорошо. Если на командном собрании все сидят, Вы тоже должны сесть на стул. Конечно, во время презентации это невозможно или не нужно.

Во-вторых, слушайте собеседника до конца. Позвольте ему поделиться любыми вопросами, проблемами и чувствами. Это создает основу для доверия и предотвращает возможность конфликта. Без эффективной коммуникации нет доверия, а без доверия эффективная коммуникация невозможна. Отсутствие доверия мешает нормальному общению: сказанное постоянно проверяется и приукрашивается вашими собственными мыслями. Поэтому для эффективного общения необходимо научиться строить доверительные отношения.

#### 9. Используйте в речи свои «собственные слова».

При общении следует обращать внимание на естественный язык тела и формулировать сообщения своими словами. Преувеличенный технический или корпоративный язык приводит к тому, что факты излагаются излишне сложно. Кроме того, всегда присутствует легкая атмосфера антипатии.

Используйте интуицию, когда нужно быстро среагировать. Интуиция может помочь в общении, поскольку дает возможность быстро и эффективно реагировать на неожиданные или сложные ситуации. Она позволяет обращать внимание на тонкие сигналы в поведении и языке тела другого человека, которые иначе невозможно заметить. Хорошо развитая интуиция также поможет лучше понять потребности и взгляды собеседника и адаптировать свое общение соответствующим образом. Интуиция также может помочь в выборе слов и тона голоса. Она поможет найти нужные слова в нужное время и выбрать тон голоса, который будет уважительным по отношению к собеседнику и позволит поддержать беседу в позитивном ключе.

#### 10. Будьте готовы к резким высказываниям со стороны собеседника или аудитории.

Профессиональный коммуникатор должен адекватно реагировать на неожиданные и грубые высказывания. Сохраняйте спокойствие, проявляйте уважение и прислушивайтесь к мнению собеседника. Никогда не принимайте ничего на свой счет. Тренируйте свои эмоции, и в будущем Вы сможете лучше с ними справляться. Самый эффективный метод в этом отношении – медитация, с помощью которой Вы лучше узнаете себя, научитесь контролировать свой внутренний мир и уже через несколько дней практики поймете, что многие высказывания ваших собеседников содержат их собственные страхи или слабости и не являются подлинной критикой в ваш адрес.

### Выводы

Корпоративная коммуникация предполагает передачу сообщений между коллегами внутри компании и внешними участниками бизнес-процессов. Качественная внутренняя коммуникация имеет решающее значение для расширения и успеха компании.

В то время как повседневное межличностное общение не обязательно имеет скрытый мотив или намерение, деловое общение всегда имеет цель. При этом важность делового общения заключается в обмене потенциальными или новыми бизнес-планами, разработке сроков и планов, реализации договоренностей, заключении соглашений, отправке и выполнении заказов, успешном завершении продаж, встречах в реальности и т.д.

Проще говоря, цель эффективного общения на рабочем месте – добиться лучших результатов в организации и избежать ошибок. Три основные формы общения в деловом мире – это устное, письменное, физическое или непосредственное общение.

К факторам, повышающим эффективность общения в рабочих процессах предприятия, относятся:

- внутри организации: четкая корпоративная коммуникация может мотивировать работников и улучшать отношения между руководством и сотрудниками;

- между сотрудниками и руководителями: хорошо продуманная корпоративная коммуникация между сотрудниками и их руководителями может ограничить неправильное толкование и уменьшить количество разногласий;

- на рабочих совещаниях: важность общения на собраниях заключается в том, что оно позволяет всем участникам вести содержательный и полезный разговор о проблемах компании;

- с клиентами: умение хорошо общаться с клиентами может позволить компании лучше понять их потребности и желания, чтобы обеспечить наилучший результат;

- с поставщиками: для поставщиков и третьих сторон также необходимо четко формулировать требования, ожидания и сроки реализации проек-

тов, чтобы обеспечить своевременные и качественные результаты.

Эффективное деловое общение по описанным выше сценариям позволяет всем сторонам быть на одной волне и эффективно достигать своих целей. Эффективная коммуникация на рабочем месте чрезвычайно важна, поскольку она способствует созданию благоприятной рабочей обстановки. Она способствует сотрудничеству внутри организации. Хорошая коммуникация также обеспечивает ясность и понимание, что предотвращает недопонимание и ошибки. Это позволяет членам команды более эффективно работать вместе над проектами и задачами.

Открытая культура общения также способствует получению удовольствия от работы; сотрудники организаций, где общение открыто, чувствуют себя более ценными и более вовлеченными в работу компании. Хорошая коммуникация также важна для принятия взвешенных решений и разрешения конфликтов.

Сильная структура внутренних коммуникаций также помогает сотрудникам лучше понимать и удовлетворять потребности клиентов. Кроме того, эффективные внутренние коммуникации способствуют формированию культуры инноваций, когда сотрудники могут свободно делиться идеями и вносить свой вклад в постоянное совершенствование работы.

### **Список источников**

1. Анистратенко Т.Г. Специфика и деловые стандарты общения в бизнескоммуникации // Гуманитарий Юга России. 2019. № 6. С. 114 – 125. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-i-delovye-standarty-obscheniya-v-bizneskommunikatsii> (дата обращения: 28.01.2025)
2. Буряк Н.Ю. Эффективные деловые коммуникации в сфере государственного управления // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. № 10-4 (85). С. 103 – 105. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnye-delovye-kommunikatsii-v-sfere-gosudarstvennogo-upravleniya> (дата обращения: 20.01.2025)
3. Буряк Н.Ю., Багян Г.А. Деловые коммуникации в организации как фактор повышения экономической эффективности // ЕГИ. 2021. № 1 (33). С. 58 – 62. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/delovye-kommunikatsii-v-organizatsii-kak-faktor-povysheniya-ekonomicheskoy-effektivnosti-1> (дата обращения: 19.01.2025)
4. Глушкова Н.М., Харченко М.Г. Смыловые характеристики терминов цифровой экономики как фактор эффективного делового общения (на примере английского языка) // Вопросы журналистики, педагогики, языкоznания. 2020. № 2. С. 280 – 288. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/smyslovye-harakteristiki-terminov-tsifrovoy-ekonomiki-kak-faktor-effektivnogo-delovogo-obscheniya-na-primerе-angliyskogo-yazyka> (дата обращения: 14.01.2025)
5. Максимова Т.А. К проблеме обучения деловому межкультурному общению студентов вузов // Современная высшая школа: инновационный аспект. 2022. №2 (56). С. 31–36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-obucheniya-delovomu-mezhkulturnomu-obscheniyu-studentov-vuzov> (дата обращения: 21.02.2025).
6. Нечина Е.Н. Языковые аспекты успешной деловой коммуникации на английском языке // МНКО. 2023. № 2 (99). С. 454 – 456. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovye-aspekyt-uspeshnoy-delovoy-kommunikatsii-na-angliyskom-yazyke> (дата обращения: 25.01.2025)

7. Стеняшина Н.Л., Новикова Ж.С., Назмутдинова А.Р. Формирование коммуникативной иноязычной компетенции у студентов-менеджеров для участия в эффективном деловом общении // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки. 2021. № 4 (20). С. 319 – 327. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-kommunikativnoy-inoyazychnoy-kompetentsii-u-studentov-menedzherov-dlya-uchastiya-v-effektivnom-delovom-obschenii> (дата обращения: 28.12.2024)

8. Усманова Е.Ф., Хохлова Е.М. Специфика профессионального коммуникативного подхода в обучении будущих юристов // МНКО. 2025. № 1 (110). С. 44 – 46. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-professionalnogo-kommunikativnogo-podhoda-v-obuchenii-buduschih-yuristov> (дата обращения: 28.01.2025)

9. Юсупов И.А., Ахмадиева А.Ф. Вербальные и невербальные аспекты деловых коммуникаций // Вестник науки. 2024. № 12 (81). С. 516 – 521. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/verbalnye-i-neverbalnye-aspeky-delovyh-kommunikatsiy> (дата обращения: 28.01.2025)

10. Friedemann Schulz von Thun. Miteinander reden: Störungen und Klärungen: allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, 2005. 269 p.

## References

1. Anistratenko T.G. Specifics and business standards of communication in business communications. Humanitarian of the South of Russia. 2019. No. 6. P. 114 – 125. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-i-delovye-standarty-obscheniya-v-bizneskommunikatsii> (date of access: 01/28/2025)
2. Buryak N.Yu. Effective business communications in the field of public administration. International Journal of Humanities and Natural Sciences. 2023. No. 10-4 (85). P. 103 – 105. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnye-delovye-kommunikatsii-v-sfere-gosudarstvennogo-upravleniya> (date of access: 20.01.2025)
3. Buryak N.Yu., Bagyan G.A. Business communications in the organization as a factor in increasing economic efficiency. EGI. 2021. No. 1 (33). P. 58 – 62. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/delovye-kommunikatsii-v-organizatsii-kak-faktor-povysheniya-ekonomiceskoy-effektivnosti-1> (date of access: 19.01.2025)
4. Glushkova N.M., Kharchenko M.G. Semantic characteristics of digital economy terms as a factor in effective business communication (using the English language as an example). Issues of journalism, pedagogy, linguistics. 2020. No. 2. P. 280 – 288. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/smyslovye-harakteristiki-terminov-tsifrovoy-ekonomiki-kak-faktor-effektivnogo-delovogo-obscheniya-na-primere-angliyskogo-yazyka> (accessed: 14.01.2025)
5. Maksimova T.A. On the problem of teaching business intercultural communication to university students. Modern higher education: innovative aspect. 2022. No. 2 (56). P. 31 – 36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-obucheniya-delovomu-mezhkulturnomu-obscheniyu-studentov-vuzov> (date of access: 21.02.2025).
6. Nechina E.N. Language aspects of successful business communication in English. MNKO. 2023. No. 2 (99). P. 454 – 456. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovye-aspekyt-uspeshnoy-delovoy-kommunikatsii-na-angliyskom-yazyke> (date of access: 25.01.2025)
7. Stenyashina N.L., Novikova Zh.S., Nazmutdinova A.R. Formation of communicative foreign language competence of student managers for participation in effective business communication. Bulletin of Kemerovo State University. Series: Humanities and social sciences. 2021. No. 4 (20). P. 319 – 327. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-kommunikativnoy-inoyazychnoy-kompetentsii-u-studentov-menedzherov-dlya-uchastiya-v-effektivnom-delovom-obschenii> (date of access: 12/28/2024)
8. Usmanova E.F., Khokhlova E.M. Specifics of the professional communicative approach in training future lawyers. MNKO. 2025. No. 1 (110). P. 44 – 46. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-professionalnogo-kommunikativnogo-podhoda-v-obuchenii-buduschih-yuristov> (date of access: 28.01.2025)
9. Yusupov I.A., Akhmadieva A.F. Verbal and non-verbal aspects of business communications. Bulletin of science. 2024. No. 12 (81). P. 516 – 521. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/verbalnye-i-neverbalnye-aspeky-delovyh-kommunikatsiy> (date of access: 28.01.2025)
10. Friedemann Schulz von Thun. Miteinander reden: Störungen und Klärungen: allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, 2005. 269 p.

## Информация об авторах

Савельева Н.Х., кандидат педагогических наук, доцент, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина

Гришина Е.В., кандидат педагогических наук, доцент, Уральский институт государственной противопожарной службы МЧС России; Уральский федеральный университет им. Первого Президента России Б.Н. Ельцина

Божко Е.М., кандидат педагогических наук, доцент, Московский государственный лингвистический университет

Сазонова Н.В., кандидат филологических наук, доцент, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина

Вострецова А.В., старший преподаватель, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина

© Савельева Н.Х., Гришина Е.В., Божко Е.М., Сазонова Н.В., Вострецова А.В., 2025