**Содержание**

Введение

. Общение и деятельность общения

. Виды общения

. Общее понятие коммуникации

.1. Коммуникационные сети

.2. Коммуникационные стили

.3. Невербальные коммуникации

Заключение

Список литературы

**Введение**

Управление организацией либо предприятием осуществляется только через людей. Важнейший инструмент управления руководителя является имеющееся в его владении информация. Пользоваться и передавать информацию, и получать обратные сигналы, руководитель организует, руководит и мотивирует своими подчиненными. Практически все зависит от его способности донести информацию так, чтобы подчиненные адекватно восприняли данную информацию, кому она принадлежит. Большинство руководителей понимают важность той или иной проблемы и уделяют ей больше времени и внимания.

В процессе коммуникации информацию передают от одного субъекта к другому. Субъектами являются отдельные личности, группы людей и возможно целые организации людей. В основном коммуникация носит межличностный характер и осуществляется путем передачи фактов, мнений, идей, восприятий, чувств и отношений людей между собой в устной или какой - либо другой форме (жесты, поза, тон голоса, письменно) с целью получения в ответ желаемой реакции.

Если говорить об общении, обычно имеется в виду процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, он включает обратную связь, в итоге и осуществляется обмен информацией между людьми которые общаются, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижении изменений в деятельности.

Цель данной работы предоставить информацию об общении между людьми и о коммуникации в управлении.

Стоит решить следующие задачи:

Проанализировать общение и деятельность общения.

Познакомиться с видами общения.

Изучить общее понятие коммуникации.

Дать характеристику коммуникационным сетям.

Охарактеризовать коммуникационные стили.

Дать характеристику невербальным коммуникациям.

**1. Общение и деятельность общения**

Общение - многоплановый процесс, необходимый для организации контактов между людьми в ходе совместной деятельности.

В современной науке об общении есть большое количество очень разных определений общения (коммуникации), что вопрос о дефиниции этого понятия становится, если можно так сказать, самостоятельной научной проблемой. Известный американский теоретик общения Фрэнк Дэнс попытался систематизировать такие определения: в итоге были определены три основных «переменных», три признака, по которым наблюдается основное понятийное расхождение между разными авторами: это

) уровень анализа;

) наличий или отсутствий интенций со стороны коммуникатора;

) наличие нормативной оценки акта общения («хорошо - плохо» или «успешно - неуспешно» общение).

Если пробовать определить нашу позицию в вопросе об общении в таких координатах, то прежде мы должны выделить, что общение является для нас одним из видов деятельности. Это не означает, что общение во всех случаях выступает как самостоятельная деятельность; важно, что общение может быть таковой, хотя может выступать и как компонент, составная часть (и одновременно условие) другой, некоммуникативной деятельности. И если понимать общение как деятельность, то очевидно, что для нас аксиома являются, во-первых, его интенциональность (наличие специфической цели, самостоятельной или подчиненной другими целями; наличие специфического мотива); во - вторых, его результативность - мера совпадения достигнутого результата с намеченной целью; в - третьих, нормативность, выражающаяся прежде всего в факте обязательного социального контроля за протеканием и результатами акта общения, - вопрос, частично затронутый нами в тексте работы, но не получивший в ней детального рассмотрения.

Что касается уровня анализа в трактовке общения, то, чтобы определить позицию психологию общения в этом вопросе, нам придется ввести ряд категорий, в системе которых общение должно найти надлежащее место. Эти категории суть:

) деятельность;

) взаимодействие (интеракция);

) общение;

) взаимоотношение;

) общественное отношение.

Когда речь идет о деятельности как социальном феномене, о социальной деятельности, то при всем этом всех интересует и существенна для всех нас, прежде всего, ее направленность на объект (продукт, результат), ее объективное содержание. Например, когда идет речь о коллективной трудовой деятельности (дальше мы будем рассматривать именно этот случай), нас интересует процесс труда, объекта (результат) трудовой деятельности, наконец, субъект или объект труда как носители соответствующих способностей, навыков, умений, как личности, в сознании которых тем или иным образом отражен (и определяют их деятельность, причем не только непосредственно трудовую!) производственные и надстраивающиеся над ними иные общественные отношения, характерные для данного социально - экономического уклада, для данного этапа развития общества. Производственный коллектив занимает нас здесь именно как производственный, разделение труда - как разделение труда и т.д.

Возможно, конечно, подойти к коллективной производственной деятельности и под несколько иным углом зрения, рассмотреть, какая организация трудового коллектива обеспечивает результативность совместного труда (в частности, эффективность распределения трудовых обязанностей). В этом случае мы столкнемся с тем фактом, что есть определенные типы такой организации, которые независимы от конкретного содержания деятельности. Этот факт и является основанием, чтоб выделить самостоятельные категории взаимодействия. Производственный коллектив поворачивается здесь к нам, так сказать, своей «коллективной» стороной.

Но есть возможность не изменяя направления и дальше, занимаясь не тем в организации совместной деятельности, что обеспечивает ее потенциальную эффективность, а тем, какими способами достигается эта оптимальная организация, какие процессы, происходящие в производственном коллективе, приводят к формированию такой организации, обеспечивают ее поддержание и являются каналом, через который не непосредственно производственные факторы влияют на ее изменение. Так и буде называться подход с точки зрения общения.

Так является, взаимодействие (интеракция) опосредованно общением. Благодаря общению люди могут ступать во взаимодействие. Иначе, взаимодействие, интеракция - это коллективная деятельность, которая рассматривается нами не со стороны содержания или продукта, а в плане социальной ее организации. Что касается общения, то это один из факторов интеракции или, если быть более точным, - совокупность таких факторов. Эти факторы «становятся коммуникативными когда они используются в ситуациях взаимодействия.

Но для четкой квалификации общения совершенно необходимо представлять себе и действительное соотношение понятий отношения, общения и деятельности. Покажем в дальнейшем, что общение может быть трактовано как реализация или актуализация общественного отношения (причем в двух аспектах: как процесс такой актуализации и как ее условие или способ). Что касается деятельности, то она является тем, в чем актуализуется отношение, психологическим содержанием процесса общения; в этом и только в этом смысле можно разграничивать общение и взаимодействие (интеракцию): еще раз выделим, что это последнее есть деятельность, рассматриваемая как взаимодействие, т.е. деятельность, рассматриваемая в аспекте «внешних» социальных форм ее осуществления. Можно по другому, понимать понятие общественного отношения и его «личностный», психологический коррелят, происходящий в настоящем процессе общения как производственное от его психологической организации, а именно взаимоотношение. Поэтому предполагается в основном верной, может и не точная формула В.Н. Мясищева, когда «взаимоотношение» является внутренней личностным основанием взаимодействия, а последнее - реализацией или следствием и выражением первого.

Выше, уже в написанном параграфе, мы уже увидели и поняли предмет психологии общения, некоторый круг проблем, который можно отнести к психологической науки. Вероятно, что общение можно рассмотреть и в других аспектах, и вероятней всего - в социологическом плане и в плане общефилософском.

Как понимаем социологический аспект общения - это изучение внутренней динамики структуры общества и его взаимопонимание с процессами общения. В конце концов любое общение, будет оно социально или личностно ориентированным - разумеется, если в этом общении присутствуют общественно значимые отношения между индивидами, - отражается на социологическом уровне: в этом, с точки зрения, оправдывается сам факт существования различных форм человеческого общения. Возможно провести параллель с функциями общения в животных сообществах, но если в животном мире общение отдельных особей и отдельных сообществ друг с другом имеет односторонний направленный характер и подчинено задачам сохранения и самовоспроизведения вида, то у людей - в силу качественной специфики человеческого общества и связанного с ним способа взаимоотношения с действительностью - общение направленно двусторонне: оно, так сказать, «работает на общество» не только непосредственно, но и - как правило - через то или иное изменение в сознании и в деятельности членов этого общества. Прежде всего, человеческая деятельность как деятельность, опосредованная миром орудий и миром «психологических орудий», активна и полуфункциональна, и функции общения отнюдь не сводятся в ней к обеспечению чисто биологического выживания человеческого коллектива; следуя многообразию форм деятельности, общение принимает участие в различных формах активного воздействия человека на природу и тем самым выступает как целый пучок разнонаправленных факторов социальной жизни человечества.

Все мы ни в коей мере не утверждаем, что любой акт общения имеет непосредственный социологический «выход», верный смысл для общества, или тем более ведет к изменениям в его социальной структуре. Все гораздо сложнее. Во-первых, социологически едва ли не более важным, чем изменение в социальной структуре, является поддержка существования и функционирования этой социальной структуры в целом и отдельных составляющих ее социальных групп; эта поддержка осуществляется не только за счет стабильности системы коммуникации в данной общности (стабильности общения), как в основном представляется социальным психологом, но и за счет стабильной системы личных по форме существования, общественных по природе отношений или взаимоотношений, реализуемых в общении. Во - вторых, не всякий образ поведения, является по внешнему образу общения, является таковым с функциональной точки зрения. (Разумеется, мы не считаем афункциональными актами общения, направленные на установленные контакты, т.е. имеющие фактическую функцию, или направленные на уточнение или сознание средств или форм общения). Более того: подходить к общению с социологической точки зрения, мы, видим, вправе построить различные виды общения, выделятся по другим критериям, в последовательности иерархического ряда в зависимости от меры социологической значимости данного вида, при этом выделим на одном полюсе социологически наиболее нагруженные, а на другом - социологически «пустые» виды общения. В таком смысле мы можем сказать о типовом общении, в котором его социологическая ориентация выступила бы наиболее обнажено; таким типовым общением, бесспорно, является непосредственное межличностное общение в процессах коллективной трудовой деятельности.

Итак, с социологической точки зрения общение можно понять как способ осуществления внутренней эволюции или поддержания status quo социальной структуры общества, социальной группы или отдельной общности - в той мере, в какой эта эволюция вообще предполагает диалектическое взаимодействие личности и общества, невозможное без общения.

**2. Виды общения**

Общение можно представить в виде схемы:

) Отправитель, передатчик;

) Канал связи;

) сигнал, шум;

) Декодер, код;

) Адресат, получатель.

К структуре общения относятся:

коммуникативно-информационный компонент, обозначает передачу и прием сообщений и предполагает обратную связь, в основании которого находится психологический контакт;

интерактивная (контактная) сторона, связанная с процессом воздействия, поведения.

Виды общения выделяются следующие, как межличностное, групповое, межгрупповое, массовое, доверительное и конфликтное, интимное и криминогенное, деловое и личное, опосредованное и прямое, ненасильственное и терапевтическое.

Возможность общения существует при помощи знаковых систем. Различаются вербальные средства общения (устная и письменная речь) и невербальные (неречевые) средства общения.

Когда общение осуществляется с помощью неречевых средств, только в том случае, очень важны жесты рук, особенности походки, голоса, а также мимика, глаза, поза, движение тела в целом, дистанция. Бывает, что по мимике понятно отношение к собеседнику, нежели объяснение словами. Известны еще гримасы, выражающие преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть, ненависть.

Как правило межличностное общение пользуется устным языком и применяется письменный способ.

Невербальные средства общения чаще применяются, для регулирования течения процесса общения, для создания психологического контакта между партнерами; выражать эмоции, отражать истолкование ситуации. Как правило, они не могут без чьей либо помощи передавать прямое значение слов, за исключением некоторых жестов. Они точно скоординированы между собой и словесными текстами. Все вместе эти средства можно сравнить с симфоническим оркестром, а отдельное слово с его солистом. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное отношение. В отличии от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не в силах контролировать свои невербальные средства.

Невербальные средства общения обычно делят на три группы:

. Визуальные:

кинетика (движение головы, ног, рук, туловища);

направление взгляда и визуальный контакт;

выражение глаз;

выражение лица;

поза (в частности, локализация, смена поз относительно сложного текста);

кожные реакции (покраснение, испарина);

дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);

вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, очки, косметика, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета).

. Акустические (звуковые):

непосредственно связанные с речью;

возможно и не связанные с речью (смех, плач).

. Тактильные (связанные с прикосновением);

физическое воздействие (сопровождение слепого за руку, контактный танец);

такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Людские проблемы всегда в центре внимания всех аспектов общения. Но увлечение инструментальной стороной общения может нивелировать его духовную сущность и привести к упрощенной трактовке общения как информационно - коммуникативной деятельности. При этом проблемы откладываем на задний план или решается в логике манипуляторского подхода. Поэтому не избежать научно - аналитическое деление общения на указанные аспекты важно не потерять в них человека как духовную и активную силу, преобразующую в этом процессе себя и других. Поэтому общение по своему содержанию становится сложнейшей психологической деятельностью партнеров.

Коммуникативный аспект общения психологического взаимодействия партнеров концентрируется вокруг проблемы контакта. Так как проблему не следует сводить только к умению и навыку коммуникативного поведения и использование средств общения. Самое главное положительное в контакте заключается в восприятии партнерами друг друга.

Психологический контакт начинается с конкретно - чувственного восприятия внешнего облика партнеров посредством органов чувств.

**3. Общее понятие коммуникации**

Термин «коммуникация» происходит от латинского «communis», обозначает «общее»: передает информацию пытается установить «общность» с получением информации. От этого коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов.

Эффективная межличностная коммуникация в силу ряда причин очень важна для успешного управления. Во-первых, решением многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей (начальник с подчиненным, подчиненные друг с другом) в круге любого события.

Во-вторых, межличностная коммуникация, возможно, является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующихся неопределенностью и двусмысленностью.

Процесс коммуникации

Для того чтоб углубленно изучить межличностную коммуникацию предполагается рассмотрение ее как процесс, состоящий из этапов и стадий. Знать роль и содержание каждого из этапов позволит более эффективно управлять процессом в целом.

Этап отправления включает в себя следующие шаги.

Тот, кто передает информацию, называется отправителем. Это ключевая роль, заключающаяся в проектировании и кодировании информации, предназначенная для передачи другим участникам процесса. Роль эта начинается с идентификации индивидом себя (кто я такой) в рамках коммуникационного процесса и формирования значения или смысла того, почему и что он хочет передать другому участнику. За этим следует кодирование цели.

Кодирование - это трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан. Начало кодирования в коммуникационном процессе начинается с выбора системы кодовых знаков - носителей информации. Такими носителями могут быть звук, свет, температура, запах, вкус, атмосферное давление и физические действия. Затем носитель организуют в определенную форму, которой могут быть речь, текст, рисунок. Когда умеешь говорить, писать, жестикулировать, позировать все это играет важную роль в способности отправителя кодировать передаваемое значение.

Чем больше различия между полученным и переданным, тем беднее межличностная коммуникация.

Послание посредствам передатчика поступает в передающий канал, доводящий его до заданного адресата. Передатчиком может служить как человек так и техническое средство, а также химическое или физическое состояние среды. Для каналов используется сама среда и различные технические устройства и приспособления. Как только начинается передача послания или сигнала, коммуникационный процесс выходит из под контроля средства или человека, его пославшего. Обратно вернуть посланное послание невозможно. Потому что в этот момент заканчивается этап отправления и начинается этап получения передаваемой информации и понимания ее значения.

Раскодирование включает восприятие (что получил) послания получателем, его интерпретацию (как понял) и оценку (что и как принял). Получатель - еще не означает понять, а понять - это еще не значит принять. Эффективная коммуникация устраняет причины для неприятия послания.

Допускается искажение в значении послания связано с наличием в процессе коммуникации шума. Шум - это может быть любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания. Источниками шума, могут выступить различные вносящие определенные изменения в значение передаваемого сигнала, могут быть как средства коммуникационного процесса, так и организационно составляющие, затрудняющие точную передачу сигнала. Шум присутствует всегда. Поэтому надо заранее знать, что на каждом этапе процесса коммуникации происходит некоторое искажение значений передаваемых посланий. Опытный руководитель всегда максимально сделает все , чтоб преодолеть имеющийся шум или хотя бы снизить до минимума имеющийся уровень и донести смысл послания как можно точнее.

И самым завершающим элементом коммуникационного процесса является обратная связь, появляющаяся в итоге обмена участников процесса ролями. Кто получает информацию становится отправителем, и с точностью наоборот, отправитель - становится получателем. Вот так, весь чикл повторяется заново, но в другом направлении.

**3.1 Коммуникационные сети**

Коммуникационная сеть - это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков. Данный случай рассматривает не индивидов, а коммуникационные отношения между индивидами. Коммуникационная сеть содержит потоки сообщений или посланий между индивидами. Коммуникационная сеть относится к отдельным в организации образцов этих потоков, а не на том, получилось ли донести информацию или смысл послания. Поэтому коммуникационная сеть может повлиять на уменьшение или увеличение разрыва между посланным и полученным значением.

Созданная руководством сеть состоит из вертикальных, горизонтальных и диагональных связей. Вертикальные связи рисуются по линии руководства от начальника к подчиненному. Горизонтальные связи рисуются между равноправными по уровням индивидами или частями организации: среди заместителей, среди начальников отделов, среди подчиненных. Диагональные связи - это те связи, которые имеют связь с другими начальниками и с другими подчиненными. Такие связи создают настоящую структуру организации. Формальная задача организационной структуры заключается в том, чтобы придать коммуникационным потокам верное направление. Объем такого подразделения в организации ограничиваются возможностями развитием коммуникационной сети.

Владение типами коммуникационных сетей особенно важно для пониманий отношений власти и контроля организации. Известно, что сокрытие или централизация информации поддерживают властные отношения.

Характер взаимосвязи работ и людей в отдельной группе или отдельной организации будет определять тип более эффективной коммуникационной сети. Обычная взаимосвязь допускается в использовании централизованных сетей. Не простая взаимосвязь требует «командного» подхода к построению коммуникационных сетей. Но не простая сеть может и не решить простую задачу.

**3.2 Коммуникационные стили**

Коммуникационные стили - это способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими. Есть разнообразие стилей, которые используются людьми в межличностной коммуникации, и множество подходов к определению этих стилей. Владение этими стилями поможет определить то, как себя можно вести и что позволить в поведении, связанного с тем или иным стилем.

Основа измерения межличностных коммуникации можно взять две такие переменные, как открытость в коммуникабельности и адекватность обратной связи. Открытость в коммуникации содержит степень открытия или раскрытия себя в коммуникации для других в целях получения ответной реакции от них, особенно их реакции, показывающей то, как они воспринимают нас и наши действия. Адекватность обратной связи определяет степень, в которой люди делятся с остальными своими мыслями и чувствами о них.

Было бы не совсем верно думать, что какой - то один из названных коммуникационных стилей является наиболее положительным. Однако практика эффективной коммуникации свидетельствует, что стиль, при котором личность реализуется, более положителен и используется в большем количестве ситуации. Если владеешь этим стилем, это является настоящим достоинством. Что является владение другими стилями, то в этом случае важно понять проблемы эффективной обратной связи, уметь раскрыть себя и уметь выслушать других.

**3.3 Невербальные коммуникации**

Информацию, которую послал отправитель без использования слов как системы кодирования, получается невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации. В конце последних событий эта сфера межличностных коммуникаций все больше привлекает внимание ученых и специалистов. Дело обстоит так - эффект большинства посланий образуется невербальной информацией: 37% - тон голоса и 55% - мимика лица. Это проявляется в тех моментах, когда словесная часть посланий отправителя противоречива. В данной ситуации получатель больше полагается на невербальную часть, чтобы понять значение послания.

Основные типы невербальной коммуникации.

. Движения тела - жесты, движения глаз, выражения лица, прикосновения, позы.

. Личные физические качества - вес, рост, строение тела, цвет волос и кожи, мускулатура, запах тела.

. Речь - частота речи, грамотность, качества голоса, засоренность речи, смех, зевание.

. Использование среды - манеры помещения себя в среде, способ использования и ощущения внешнего окружения, дистанционная близость в общении, чувство «своей» и чувство «чужой» территории.

. Физическая среда - дизайн помещения, мебели и других объектов, чистота и опрятность, декорации, освещенность, шум.

. Время - ранний приход, опоздания, склонность заставлять ждать себя, культура времени, соотношение времени и статуса.

Лингвистам и антропологам уже давным давно известны некие вербальные сигналы, как жесты, позы, выражении лица и т.д. Многие из них являются образцами культуры, в которой «рос» человек. В этой степени, в которой они используются как образцы поведения и имеют при этом символическое значение, они могут быть поняты так же ясно, как вербальная коммуникация, выраженная двум участвующим сторонам системой словесных кодов. Некоторые жесты определяют этику поведения. В каждой культуре есть тип «идеальной сферы» вокруг каждого человека. И эта сфера является «территорией» или областью вокруг человека, которую нельзя нарушать, если другой участник коммуникационного процесса не находится с человеком в отношениях интимного характера. Замечено, что у европейцев эта «дистанция» больше, чем у людей, выросших в азиатской культуре. Что касается позы, как способа невербального сигнала известно, что при входе руководителя в контору подчиненные стараются немедленно принять более «рабочую» осанку. Позы также важны, которые используют участники заседания. Они могут свидетельствовать о внимании или безразличии к вопросу, который обсуждают.

Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу, так как свидетельствуют о выраженных эмоциях участников коммуникационного процесса и становятся надежным индикатором проявляемых чувств. Невербальной информацией затруднено управлять и ее трудно скрыть в любой межличностной коммуникации. Этим во многом определяется то, как слова будут интерпретированы.

**Заключение**

общение коммуникация связь сеть

Стереотипы и эталоны взаимопознания формируются через общение с окружением человека в тех кругах, в которых он связан своей жизнью. Непосредственно вся эта семья и этнос, пользуются культурно - историческими видами поведения. Все вместе с последним личность усваивается национально - этническими, социально - возрастными, эмоционально - эстетическими, профессиональными и другими эталонами и стереотипами познания человека человеком.

В отдельных группах индивидуальных представителей людей друг о друге концентрируют в групповых оценках личности, которые функционируют в процессе общения в виде общественного мнения о человеке.

Все зависит от образа партнера, тем самым мы поднимаемся к познанию о человеке вообще и возвращаемся к самооценке. Совершая эти пути взаимопознания, мы убеждаемся в знании о себе и о том месте, которое мы можем занять в обществе.

Коммуникация содержит в себе и то, что передается, и то, как это «что» передается. Чтоб коммуникация получилась, необходимо, чтоб присутствовало как минимум два человека.

Коммуникация выдвигает требования к каждому из участников управленческого взаимодействия. Поэтому, чтоб каждый участник обладал всеми или некоторыми способностями: видел, слышал, осязал, воспринимал запах и вкус. Хорошая коммуникация требует от каждого определенных навыков и умений, а также наличие определенной степени взаимного понимания.

**Список литературы**

1. Леонтьев А.А. Психология общения. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Смысл, 2007. - 365с.

. Социальная психология: Учеб. Пособие для студ. Высш. учеб. заведений / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев и др.; Под ред. А.Н.Сухова, А.А. Деркача. - 2-е изд., испр. - М., 2010. - 600 с.

. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. - 3-е изд. - М.: Экономист, 2010. - 528 с.

. Галкин С.А. Воспитание. Личность. Общество. - Дубна: Феникс, 2006. - 112 с.

. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. -2-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 508 с.

. Маслоу А.Г. Мотивация и личность / Пер. с англ. А.М. Татлыбаева; Вступ.ст. Н.Н. Акулиной. - СПб.: Евразия, 2009. - 479 с.

. Линдсей Х. Теории личности. - СПб., 1998.

. Исхакова А.М. О самоопределении личности в современном обществе // Психология и жизнь: Сб. науч. тр. Вып.1. - М.: МОСУ, РПО, 2000. - С.19-22.