**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**МОСКОВСКАЯ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ**

**Кировский филиал**

**Факультет СПО**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Менеджмент»**

080501 «Менеджмент»

**Тема:**

**«Деловое общение в современном обществе»**

Выполнила: Студентка 2 курса, гр. УДК-21

Царегородцева А.И.

Проверил: преподаватель колледжа

Соловьева Т.Т.

**Киров 2009**

Содержание

стр.

Введение…………………………………………………………………………………………………3

**ВВЕДЕНИЕ**

Это тема сейчас очень актуальна, т.к. владеть деловым общением в современном обществе должен каждый высоко образованный специалист. Я хочу рассмотреть эту тему как важную для меня на данном этапе, найти ее актуальность на сегодняшний день и сделать выводы о моей проведенной работе.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т.д. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Овладение этикетом способно помочь преуспеть в деле и наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру.

Этикет представляет собой «условный язык», имеющий характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его внутренней культуры, его нравственных и интеллектуальных качествах уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит.

Этикет (от фр. – etiquette – ярлык, церемониал, норма обхождения) – это совокупность норм и обычаев, регулирующих внешние формы поведения человека в обществе. В понятие этикета входит совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения. Основную функцию делового этикета можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Известны "писаные" и "неписаные" нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность.

Деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский:

1) обязательным условием делового общения является вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость – означает проявлять доброжелательность. В деловом мире вежливость рассматривается как экономическая категория, содействующая достижению деловых успехов в партнерстве;

2) тактичность – это чувство меры, соблюдаемое в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает обида, огорчение, а иногда и раздражение. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами;

3) скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью, т.к. это различные категории;

4) корректность – это нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость. Умение вести себя с ориентацией на общепринятые правила приличия в любых обстоятельствах, в т.ч. в конфликтных;

5) благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды;

6) точность – соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в деловом и светском общении.

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, "здравствуйте", "будьте добры", "разрешите принести извинения", "счастлив познакомиться с Вами"). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

* Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
* Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
* Обсуждение интересующей проблемы;
* Решение проблемы.
* Завершение контакта (выход из него).

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

**Деловое общение** – искусство, позволяющее войти в контакт с другими лицами или организациями для получения взаимовыгодных результатов.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Деловая этика составляет не только репутацию самого руководителя, но и репутацию фирмы в глазах деловых партнеров и потенциальных клиентов. К вопросам этики приёма посетителей имеет вопрос внешнего облика «хозяина» и его кабинета. Поговорим об этом:

*Внешняя обстановка офиса и кабинета.*

Первое, что замечают люди приходя на прием, собеседование, собрание, деловую беседу – это внешняя обстановка помещения, в котором предстоит решать какие-то вопросы. От того, как выглядит офис и кабинет от части зависят результаты деловой беседы.

Построение грамотного пространства требует соблюдения единого стиля во всем: в планировочном решении, в отделке, декоре, мебели.

Правильно и со вкусом спланированный кабинет помогает создать благоприятную обстановку для беседы, что способствует установлению плодотворного контакта. В соответствии с вышеизложенными требованиями в современном мире сложилась определенная традиция в правилах планировки кабинета руководителя.

Как в древнем китайском учении, стол должен стоять так, чтобы хозяин кабинета сидел лицом к двери и мог видеть приходящих и уходящих гостей. От стола руководителя должен отходить длинный стол с удобными стульями – он служит для проведения мелких заседаний, приема делегаций состоящих из нескольких человек. Стулья, стоящие около стола, должны быть мягкими и удобными, но не способствующие тому, чтобы люди сидели в них развалившись. Должен быть шкаф для хранения в нем текущих документов и материалов.

В кабинете руководителя также обычно присутствует мягкий уголок, состоящий из мягких кресел и журнального столика. Он используется для доверительных бесед с партнерами и, в некоторых случаях, с подчиненными, когда необходимо создать неформальную обстановку.

Обстановка и отделка кабинета не должна быть угнетающей и подавляющей, так как это снижает эффективность и результативность беседы. Для этой цели в кабинете могут находиться аквариум с рыбками, зеленые насаждения, зеркало.

Хорошо и со вкусом оформленный кабинет вызывает симпатию к его владельцу, но требует, чтобы его хозяин выглядел соответствующим образом.

*Одежда и внешний вид.*

Хотя и говорят, что провожают по уму, но принимают по одежке – эти же принципы действуют и когда человек приходит на прием. И одежда одно из главнейших условий того, насколько хорошее сложиться у человека мнение о руководителе.

*Визитные карточки.*

Обязательный атрибут первой встречи с деловым партнером – обмен визитными карточками. Наличие визитной карточки свидетельствует о серьезности и солидности предпринимателя.

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания.

На визитной карточке печатаются имя и фамилия, должность и адрес фирмы, где человек работает, а также номер телефона (факса, телекса).

Визитные карточки вручаются человеку так, что бы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем в слух произнести свое имя и фамилию.

*Прием подчиненных.*

Вступая в контакт с подчиненными необходимо следить за своей речью, так как от того, как говорит руководитель зависит, то насколько точно его будут понимать подчиненные. Правильный и литературный стиль речи вызывает уважение и привлекает внимание к говорящему и к теме беседы.

Вне зависимости от того, с кем предстоит встречаться, руководитель всегда должен:

* уметь объяснить, что он имеет ввиду, если он по каким-то причинам чувствует, что его не понимают;
* контролировать свое общение с подчиненными, тщательно подбирая слова;
* стараться сделать свою речь по возможности ясной и определенной.

Люди не только слушают, что им говорят, но и внимательно следят за жестами, которыми сопровождается речь. Конечно, о многом расскажет выражение лица, но положение нашего тела все-таки важнее. Руководитель должен следить, чтобы его слова «не расходились» с жестами. Конечно, иногда сложно справиться с собой, но лучше объяснить это своим подчиненным, чем сбивать их с толку странным поведением и путанной речью.

Знание языка телодвижений помогает также руководителю во время общения, так как умение понимать язык жестов помогает улавливать перемену настроения собеседника и вовремя сглаживать назревающие конфликты или уместной фразой привлечь внимание к теме разговора. Хочет того руководитель или нет, подчиненные всегда будут следить за его жестами. Поэтому всем руководителям нужно внимательней следить за своими невербальными реакциями, не только для того, чтобы правильно пользоваться языком телодвижений, но и чтобы лучше понять смысл позы и жеста любого из своих сотрудников.

Если вы хотите добиться максимальных результатов от встречи необходимо уметь чувствовать ситуацию и управлять процессом общения. Если вы умеете:

* Организовать общение.
* Анализировать цели и задачи процесса общения, его предмет и повод.
* Владеете навыками и приемами делового общения, знаете и использовать его тактику и стратегию.
* Знаете речевой этикет и уметь им пользоваться.
* Умеете вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, деловое совещание и т.д.
* Имеете навыки доказывать, опровергать, критиковать, убеждать, достигать соглашений, компромиссов, делать оценки, предложения.
* Владеете техникой речи, риторическими фигурами и приемами, уметь правильно строить речь и другие публичные выступления.
* Знаете служебный этикет и уметь его использовать.
* Умеете с помощью слова осуществлять психотерапию общения, снижать стресс и недоверие собеседника, корректировать его оценки, поведение и отношения к событиям и заявлениям.
* Умеете анализировать коммуникативные конфликты, диагностировать из, направлять их развитие в нужное русло.
* Знаете уловки, секреты и приемы общения, которые считаются нелояльными, уметь ими пользоваться.
* Знаете основы логики, теории и практики аргументации, уметь использовать их для ведения делового общения.

О вас можно сказать, что вы умеете управлять общением, так как этот перечень знаний, навыков и умений можно рассматривать почти как синоним способности к управлению общением.

Но при общении с подчиненными играет роль еще один немаловажный аспект – это возникновение или наличие конфликтной ситуации. В этом случае, чтобы уметь уладить конфликт, безболезненно для предприятия и его коллектива, необходимо знать природу конфликта и уметь им управлять.

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей и достижению целей организации. Например, человек, который на заседании комитета спорит только потому, что не спорить он не может, вероятно снизит степень удовлетворения потребности в принадлежности и уважении и, возможно, уменьшит способность группы принимать эффективные решения. Члены группы могут принять точку зрения спорщика только для того, чтобы избежать конфликта и всех связанных с ним неприятностей даже не будучи уверенными, что поступают правильно. Но во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т.д. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Это также может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий и проектов, поскольку обсуждение различных точек зрения на них происходит до их фактического исполнения.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворённости, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

Разъяснение требований к работе. Это один из лучших методов управления, предотвращающий дисфункциональный конфликт. Нужно разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения. Здесь должны быть упомянуты такие параметры, как уровень результатов, который должен быть достигнут, кто предоставляет и кто получает различную информацию, система полномочий и ответственности, а также чётко определена политика, процедуры и правила. Причем, руководитель уясняет эти вопросы не для себя, а доносит их до подчинённых с тем, чтобы они поняли, чего от них ожидают в той или иной ситуации.

Координационные и интеграционные механизмы. Это ещё один метод управления конфликтной ситуацией. Один из самых распространённых механизмов - цепь команд. Установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Если два или более подчинённых имеют разногласия по какому-либо вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к общему начальнику, предлагая ему принять решение. Принцип единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчинённый знает, чьи решения он должен исполнять.

Межличностные стили разрешения конфликтов.

*Уклонение.* Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Его позиция- не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придётся приходить в возбуждённое состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы.

*Сглаживание.* При таком стиле человек убежден, что не стоит сердиться, потому что «мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». Такой «сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, апеллируя к потребности в солидарности. Но при этом можно забыть о проблеме, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется, что в конечном итоге произойдет «взрыв».

*Принуждение.* В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать не интересуется мнением других, обычно ведет себя агрессивно, для влияния на других пользуется властью путем принуждения. Такой стиль может быть эффективен там, где руководитель имеет большую власть над подчинёнными, но он может подавить инициативу подчинённых, создаёт большую вероятность того, что будет принято неверное решение, так как представлена только одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у более молодого и более образованного персонала.

*Компромисс.* Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность, что часто даёт возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важной проблеме может сократить время поиска альтернатив.

*Решение проблемы.* Данный стиль- признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения. Данный стиль является наиболее эффективным в решении проблем организации. Ниже приведены некоторые предложения по использованию этого стиля разрешения конфликта:

* Определите проблему в категориях целей, а не решений.
* После того, как проблема определена, определите решения, приемлемые для всех сторон.
* Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.
* Создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией.
* Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнение другой стороны.

Беседа с посетителями.

Всем без исключения предпринимателям приходится вступать с партнерами по бизнесу – поставщиками сырья, комплектующих или готовых изделий, а также с потребителями. От того, насколько хорошо умеет предприниматель организовать и вести переговоры, зависит успех его дела, его репутация. Искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире.

Правильно подготовленный к переговорам человек сможет добиться своей цели, не обидев при этом партнера и оставив о себе благоприятные впечатления. Подготовка к переговорам включает два основных направления работы: решение организационных вопросов и проработка основного процесса переговоров.

Хорошая подготовка к переговорам предполагает предварительное рассмотрение максимально возможного числа вариантов решения. Все варианты ранжируются в зависимости от степени их приемлемости.

Важным элементом подготовки к основному процессу переговоров является организация делового приема. Деловой прием проводится на ранней стадии партнерства с другой фирмой, после установления с ней контактов, выявляющих взаимную заинтересованность.

Готовясь к встрече с партнером необходимо наметить свою тактическую линию. Для этого полезно усвоить тактические приемы, которые можно применить в ходе переговоров, добиваясь своей цели.

Следует учитывать также, что есть ряд факторов отрицательно влияющих на ведение дел:

* дискомфорт физической среды: непривлекательность помещения, неудобство сидений, несвежий воздух и т.п.;
* озабоченность собеседников какими-то служебными или личными делами, расстроенность морально психологического состояния;
* амбиции, зависть, недоброжелательность;
* неграмотность речи выступающего, невыразительность фраз и т.д.;
* некомпетентность собеседника;
* неприятие имиджа собеседника.

Постарайтесь избежать появления таких факторов, а при их наличии – сгладить и нейтрализовать их.

Деловой стиль общения ориентирован на положительный (конструктивный) результат. Деловой стиль исключает подавление чужой позиции. Основной вопрос делового стиля общения можно сформулировать так: позиции сторон определяются отношением к обсуждаемой проблеме (спорному положению) или отношением к оппоненту.

Хотите побеждать в споре – умейте аргументировать.

«Читайте» своего собеседника по мимике и жестам.

Психотерапия в общении: не победить соперника, а добиться его расположения.

Старайтесь не выдвигать беспочвенных предложений и аргументировать свои действия. Аргументацией называют действительность, которая связана с доказательством, обоснованием, утверждением, опровержением или критикой.

В повседневной жизни каждый человек в процессе общения утверждает собственно «я», свою оценку тех или иных явлений, свое отношение к ним. Благодаря опыту, знаниям, способностям у людей складываются различные по глубине и степени разработанности личные принципы и правила, позволяющие считать что-то доказанным, а что-то сомнительным. Но это бывает до тех пор, пока в споре не встретится оппонент, владеющий теорией и практикой аргументации, всем ее арсеналом, либо когда собственная аргументация не станет объектом критики, опровержения или просто серьезного рассмотрения.

Подготовка к общению

Перед началом разговора нужно четко сформулировать для себя, чего необходимо достигнуть в результате встречи. Чтобы беседа была продуктивной с самого начала, надо:

* установить контакт с собеседником;
* создать благоприятную атмосферу для беседы;
* привлечь внимание партнера;
* пробудить интерес к беседе;
* «перехватить» инициативу, если это необходимо.

Существуют такие способы начала беседы, которые закрывают нам путь к успеху или сильно затрудняют его достижение. Следует избегать их если вы хотите чтобы ваша беседа была результативной:

* проявление признаков неуверенности в себе и в необходимости встречи;
* проявление неуважения в начале встречи, даже в мягкой форме;
* возбуждение оборонительной позиции собеседника первыми же вопросами.

Проблема успешного взаимодействия людей усугубляется еще и наличием более сложных и глубинных составляющих стиля ведения беседы, таких, как:

* склонность высказываться прямо или намекать;
* расспрашивание или предоставление другим инициативы в предоставлении информации о себе;
* комфортный уровень формальности – простоты; допустимые шутки;
* отношение к обмену жалобами;
* ожидание, что другой последует нашему примеру и т.д.

Показателями культуры речи в деловом общении являются:

* словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы);
* словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает); произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект);
* грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
* стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором - с помощью переписки или технических средств. Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них И. Браим выделяет следующие - убеждение, внушение, принуждение.

* Убеждение - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению.
* Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.
* Принуждение - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях. На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Все беседы состоят из трех частей:

* ВСТУПЛЕНИЕ - важная часть, так как помогает расположить к себе собеседника. По времени оно обычно занимает 10-15% всей беседы.
* ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ – сама беседа, занимает 60-65% .В этой части вы обмениваетесь информацией с собеседником, приходите к общим соглашениям, решениям, решаете спорные вопросы.
* ЗАКЛЮЧЕНИЕ – 20-30% всей беседы. Вы формулируете выводы, заключаете контракты, договариваетесь о следующей встрече и прощаетесь.

Существуют определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке. Среди них можно выделить следующие наиболее важные.

* Говорить нужно так, чтобы каждый участник беседы имел возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение.
* Недопустимо нападать с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения.
* Высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его, горячась и повышая голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно.
* Изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений. Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность.
* Серьезная полемика, даже при уверенности в своей правоте, негативно сказывается на взаимополезных контактах и деловых отношениях. Необходимо помнить, что за спором идет ссора, за ссорой - вражда, за враждой - проигрыш обеих противостоящих сторон.
* Ни при каких обстоятельствах нельзя перебивать говорящего. Лишь в крайних случаях можно сделать замечание со всевозможными формами вежливости.
* Воспитанный человек, прервав беседу, когда в комнату вошел новый посетитель, не продолжит разговор, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода.
* Недопустимо в беседах злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих.
* Нельзя вступать в обсуждение вопросов, о которых нет достаточно ясного представления.
* Упоминая в беседе третьих лиц, необходимо называть их по имени-отчеству, а не по фамилии. Женщина никогда не должна называть мужчин по фамилии.
* Необходимо строго следить за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний (критика религиозных воззрений, национальных особенностей и т.п.).
* Считается неучтивым заставлять собеседника повторять сказанное под тем предлогом, что вы не расслышали каких-то деталей.
* Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему.

И последнее, образованного и воспитанного человека узнают по скромности. Он избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включается в программы подготовки специалистов различных профилей. Деловые беседы и переговоры осуществляется в вербальной форме (англ. verbal - словесный, устный). Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии.