**Содержание**

Вступление

1. Особенности проведения переговоров

2. Беседы, их сущность и особенности проведения

3. Специфика проведения встреч

4. Виды делового общения

Заключение

Список использованной литературы

# Вступление

Ответственность за деловую этику несут, прежде всего, управляющие фирмы. Этикет связан с этикой - учением о морали и, в частности, о правилах и нормах поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу. Этика вырабатывает моральный кодекс поведения, показывает, что достойно стремлений, какое поведение является хорошим, выясняет историю возникновения тех или иных правил этикета, их социальную направленность, пропагандирует требования этикета. Этикет опирается на мораль, целесообразность, эстетизм, доброжелательность и традиции.

Высшие менеджеры несут законную ответственность за действия служащих, которые являются агентами фирмы. Они также отвечают за нравственное поведение служащих.

Этика бизнеса выражается, в частности, в:

* глубокой порядочности партнеров;
* высокой их ответственности;
* умении и желании найти компромисс;
* профессиональном знании предлагаемого товара, услуг;
* знании организации и техники коммерческого дела;
* знании иностранных языков;
* высокой внутренней культуре;
* хорошей физической подготовке;
* умении быть элегантным, подтянутым и собранным, в хороших манерах;
* знании и понимании протокола и т. д.

Таким образом, для современных деловых людей очень важно знать правила делового общения, которые помогут им преодолевать трудности взаимодействия партнёров.

# 1. Особенности проведения переговоров

Переговоры - это факт нашей повседневной жизни. Каждый день все мы о чем-то договариваемся.

Переговоры нужны для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение. Однако переговоры порой используются и с иными целями. В этом смысле переговоры могут выполнять разные функции, что необходимо учитывать.

Переговоры предполагают совместную деятельность участников со смешанными интересами. Это часто игнорируется в реальной практике ведения переговоров. При отсутствии достаточного опыта каждый пытается реализовать только свои интересы.

Классический пример в переговорной практике - как две сестры делили апельсин. Позиция каждой сестры строилась на основе того, чтобы получить как можно больше. В результате проиграли обе, разделив апельсин пополам, в то время как одной нужна была лишь кожура. Чтобы представить взаимовыгодные решения, нужно знать интересы партнера.

Необходимо правильно составить представление о противоположной стороне. Это представление формируется еще до начала переговоров и уточняется в ходе их ведения. Но даже когда стороны пришли к решению и переговоры формально закончились, взаимодействие продолжается. Оно связано с выполнением достигнутых договоренностей. На этом этапе формируется представление о надежности партнера, о том, насколько строго он следует подписанным им документам.

В процессе переговоров можно выделить три основные стадии: подготовка к переговорам; процесс их ведения; анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Подготовка - первая стадия переговорного процесса, и от того, как она будет проведена, во многом зависит будущее как самих переговоров, так и принятых на них решений.

Будут ли переговоры длительными, затяжными, вызывающими раздражение у их участников или они пройдут достаточно быстро и эффективно? Вряд ли стоит надеяться на быстрое и успешное их завершение, если стороны оказались не готовы к переговорам. Тогда время, отведенное на обсуждение, придется тратить на то, что могло быть продумано заранее.

Прежде чем стороны начнут готовиться к переговорам, анализируется проблема, которая ляжет в их основу. В чем ее суть? Есть ли иные пути ее решения, требующие меньших затрат и усилий?

При анализе проблемы необходимо обращать внимание прежде всего на интересы сторон. Часто участники переговоров склонны обсуждать и соответственно готовить лишь позиции, т. е. то, как они сформулировали свое видение проблемы. К сожалению, не всегда в позициях отражаются истинные интересы партнеров. Обращение не к интересам сторон позволяет найти развязку проблемы наиболее оптимальным образом. (Зачастую не так важен итог сейчас, как установление долгосрочных партнерских отношений.)

Перед формированием позиции необходимо выработать общий подход к данным переговорам - их концепцию. При формировании общего подхода к переговорам в первую очередь определяются те задачи, которые будут реализовываться на переговорах: для чего вообще необходимо вступать в данные переговоры? Что желательно получить в итоге?

Переговоры практически всегда предполагают несколько вариантов решения проблемы. Найти и оценить эти варианты предстоит еще до начала самого процесса переговоров. Какой из них в наибольшей степени отвечает интересам? Возможна ли его корректировка с тем, чтобы он был более приемлем? Какие негативные моменты он в себе несет? На эти вопросы надо постараться найти ответы еще в ходе подготовки к переговорам.

Основные аргументы дальнейшей беседы продуманы заранее. При подготовке аргументов необходимо учитывать также, к кому они обращены - непосредственно к партнеру или к третьей стороне (например, к общественному мнению); каковы культурные, психологические и т. д. особенности аргументов, к кому они направлены.

Характер отношений с партнерами на переговорах оказывает значительное влияние на результат переговоров. Вот шесть основных элементов, из которых складываются отношения:

1. Рациональность. Необходимо вести себя рационально, если даже другая сторона проявляет эмоции.

2. Понимание. Постарайтесь понять партнера. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений.

3. Общение. Если даже противоположная сторона вас не слушает, постарайтесь провести консультации с ней, тем самым будут улучшены отношения.

4. Достоверность. Не давайте ложной информации, даже если это делает противоположная сторона. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет в дальнейшем взаимодействие с другими партнерами.

5. Избегайте поучающего тона.

6. Принятие. Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.

Готовясь к переговорам или ведя их, стороны так или иначе формируют свое представление о другой стороне.

Однако участники переговоров обычно не учитывают необходимость взглянуть на проблему «глазами партнера». Часто стороны выступают на переговорах с достаточно эгоцентрических позиций. Трудно, даже практически невозможно вести переговоры, если их участники имеют на предмет обсуждения полярные точки зрения.

В ходе переговоров не следует бояться обсуждений того, как стороны видят проблему, в чем различия в восприятии. Например, вы видите на столе стакан, наполовину заполненный охлажденной водой. Ваша супруга видит грязный полупустой стакан, который может оставить след на отделке из красного дерева.

При наличии резко отрицательных образов друг друга сторонам, может быть, и не стоит спешить с началом переговоров, а постараться сначала направить свои усилия на снятие крайне отрицательных оценок, уменьшить эмоциональный накал, избегая в прессе и других средствах массовой информации негативных оценок поведения друг друга. В этих случаях лучше вообще постараться не комментировать поведение партнера.

Для определения того, как стороны будут подходить к решению проблем на переговорах и какие принципы здесь вообще возможны, необходимо иметь в виду следующее: соотношение интересов сторон; подход участников к переговорам в целом и к способам решения спорных проблем.

Говоря о соотношении интересов участников переговоров, важно учитывать два момента: во-первых, стороны всегда имеют как общие, так и различные интересы; во-вторых, не все интересы имеют равную степень значимости для сторон. Один вопрос может быть более важен для одного из участников, в то время как другой - для его партнера.

Наличие общих и различных интересов предполагает возможность нахождения компромисса, когда стороны делают уступки друг другу. Это есть первый тип решения проблемы на переговорах.

Наличие у сторон разной степени заинтересованности по одному и тому же вопросу (что бывает не всегда) предоставляет иные возможности для нахождения решения путем переговоров. Делая уступки по одному, менее значимому для себя вопросу, но более значимому для партнера, участник переговоров получает больше по другому вопросу, который представляется ему наиболее важным.

Второй тип решения состоит в том, чтобы выйти за пределы изначально заданных позиций. При таком условии участники переговоров разрешают имеющиеся противоречия путем нахождения принципиально нового решения, «снимающего» их. В этом случае от сторон вообще не требуется уступок. Например, выполните задание. Соедините четыре точки, расположенные в виде квадрата, тремя прямыми линиями, не отрывая руки, и вернитесь в то место, откуда начали.

Третий тип - если стороны по каким-либо причинам не находят «серединного» или принципиально нового решения, заключается в асимметричности принимаемого решения. Например, при подписании капитуляции.

Решение, найденное в результате совместного с партнером анализа проблемы, более прочное, поскольку требует большего доверия сторон друг к другу в процессе переговоров, а в результате стороны практически не опасаются, что партнер может обмануть их. Успех же переговоров здесь предполагает прежде всего нахождение взаимоприемлемого решения проблемы.

# 2. Беседы, их сущность и особенности проведения

***Подготовка к беседе.*** Необходимо готовиться к беседам, чтобы увеличить вероятность благоприятного исхода, особенно тщательной подготовки требуют беседы, целью которых является изменение мнения собеседника.

***Система подготовки к беседе.*** Известный государственный деятель на вопрос о том, сколько времени ему потребуется на подготовку к очередному выступлению по телевидению, ответил: «Если я должен говорить всего 10 минут - неделя. Если один час - два дня, если время на выступление не ограничено - могу начать хоть сейчас».

Для начала рекомендуется запомнить два «золотых» правила:

*Обеспечьте себе достаточно времени на подготовку!*

*Работайте по плану и методично!*

Есть опыт разработки универсального подхода, модели планирования, которая может послужить рабочим планом при подготовке к проведению беседы.

Целью планирования является попытка смягчить, нейтрализовать влияние новых моментов, непредвиденных обстоятельств на ход беседы. Подготовка беседы позволяет предвидеть возможные неожиданные моменты, что снижает эффективность «выпадов» собеседника. Кроме того, приобретается навык быстрой и гибкой реакции на случай неожиданных оборотов. Всё это облегчит наше положение, если в ходе беседы мы окажемся на незнакомой и скользкой почве. В этом-то и заключается цель подготовки беседы, поскольку деловой человек - не гадалка.

***Искусство слушать.*** Слушать собеседника - дело сложное, требующее напряжения, так как мы должны сконцентрировать свое внимание на том, что говорит собеседник, хотя голова у нас, как правило, занята множеством проблем и, кроме того, мы устали или нервничаем. К тому же если мы не очень внимательно прислушиваемся к собеседнику, то упускаем многие важные моменты и не понимаем интонации.

***Наблюдение за реакцией собеседника.*** Основное правило гласит: не выпускаем собеседника из виду, наблюдая за его внешней реакцией и движениями. Далее осуществляем визуальный контакт, т. е. смотрим в глаза собеседнику, когда он излагает свою точку зрения и позицию.

Если вы заметили какую-то реакцию собеседника, то ее нужно проверить с помощью вопроса: правильно ли мы эту реакцию истолковали. И уже потом можно поворачивать беседу в нужном направлении.

Аргументирование - наиболее трудная фаза беседы, оно требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний, при этом мы во многом зависим от собеседника. Мы должны владеть материалом и четко определить задачи, которых хотим достигнуть.

Желательно заранее представить себе ход аргументирования и даже прорепетировать его.

***Принятие решений и завершение беседы.*** Какие основные задачи мы решаем в конце беседы? Это: достижение основной или, в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной) цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование нашего собеседника к выполнению намеченных действий; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контактов с собеседниками и их коллегами; составление всеобъемлющего, впечатляющего резюме беседы, понятного для всех присутствующих, с четко выделенным основным выводом.

# 3. Специфика проведения встреч

***Знакомство, приветствие и прощание.*** Слова, произносимые при знакомстве, независимо от того, встретимся ли мы с этим человеком когда-нибудь еще или нет, могут иметь самые непредсказуемые последствия, т. е. внешне простые формы, которые употребляются в таких случаях, имеют больший вес, чем это может показаться на первый взгляд. Хорошо, до автоматизма овладев ими, мы получаем возможность сосредоточить внимание на более сложном искусстве разговора и выслушивания.

*Знакомство.* Необходимо придерживаться некоторых установленных норм. Во-первых, младшего по возрасту всегда представляют старшему. Во-вторых, мужчину всегда представляют даме, даже в тех случаях, когда ей нет и восемнадцати лет. В-третьих, женщину никогда не представляют мужчине, за исключением тех случаев, когда он президент, глава другого государства, высший церковный сановник.

Самой простой и наиболее распространенной формой представления, подходящей для всех случаев, является та, при которой называются только фамилии.

Женщину и мужчину можно представлять так же: «Госпожа Семенова, это господин Иванов».

В официальной обстановке муж представляет другого мужчину своей жене так: «Иван Васильевич, разрешите представить Вас моей жене?» или «Иван Васильевич, я хотел бы представить Вас своей жене». Затем добавляет: «Светлана, это Иван Васильевич». Вы всегда можете использовать формы «мой муж» или «моя жена», независимо от того, с кем вы разговариваете.

Никогда не говорите: «Господин Семенов, я хочу, чтобы Вы познакомились с господином Кораблевым», «Господин Семенов, познакомьтесь с господином Кораблевым». Допустимо: «Господин Семенов, я хочу (хотел бы) познакомить Вас с господином Кораблевым».

*Официальные формы представления.*

Представление Президенту Республики Беларусь. Правильное представление мужчины или женщины будет таковым: «Господин Президент, имею честь представить госпожу Егорову (или господина)», после чего даются дальнейшие необходимые разъяснения. Далее госпожа Егорова (как и господин) почтительно кланяются. Если Президент подает свою руку, госпожа Егорова подает ему свою. Если он не сделает такого жеста вежливости, она не должна протягивать ему своей руки.

*Официальные обеды.* На официальном обеде хозяин должен позаботиться о том, чтобы каждый либо знал даму, которую он собирается пригласить, либо был представлен ей. Будет правильным также, если он сам подойдет к даме и скажет: «Госпожа Кораблева? Мое имя Игорь Васильев, и я сочту за честь проводить Вас к столу».

Незнакомые люди, которые оказались за столом рядом, должны познакомиться сами. Если женщина оказалась на обеде рядом с незнакомым мужчиной, она может начать разговор, не называя себя. Но если он представляется, она сразу должна ответить: «Меня зовут Ирина (Васильевна) Кораблева». Независимо от того, познакомились или нет, сидящие рядом люди обязаны поддерживать разговор. Сидеть рядом и не общаться - очень большая неучтивость по отношению к хозяйке, не говоря уже о соседе.

На официальных приемах хозяйка вместе с хозяином всегда стоят возле дверей и здороваются за руку с каждым гостем. Во время неофициальных встреч хозяева, приветствуя гостей, лишь приподнимаются со своих мест. Их дети обязаны вставать каждый раз, когда в помещение заходит кто-либо из взрослых, и стоять до тех пор, пока этот взрослый не сядет. Другие родственники хозяев также встают для приветствия гостя, но обмениваться с ним рукопожатием считается необязательным.

Когда женщину представляют кому-нибудь на расстоянии, ей не нужно ни вставать, ни подавать руки, за исключением тех случаев, когда человек намного старше ее.

Мужчина обязан всегда вставать, когда в помещение заходит женщина, и стоять до тех пор, пока она сядет или отойдет от него. В общественных местах мужчины не вскакивают при появлении незнакомой женщины, которая приближается или проходит мимо них, но, если она останавливается, чтобы поговорить, мужчина встает и отвечает на ее вопросы.

Если женщина заходит в кабинет к мужчине по делу, он должен встать и, поприветствовав ее, предложить стул и не садиться на свое место до тех пор, пока не устроится она. Когда она встает, чтобы уйти, он сразу же поднимается и стоит до тех пор, пока стоит она, а затем провожает ее до двери, которую обязан открыть перед нею.

Если в кабинет руководителя входит начальник, подчиненный или коллега-женщина, то вставать не нужно.

Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель здоровается первым. Сотрудники отвечают, но никто не встает.

Посетитель, входящий в комнату учреждения, не должен стучать в дверь - это только отвлекает и нервирует занятых делом людей.

В дверь кабинета руководителя, если у него нет секретаря, тоже можно не стучать. Однако если руководитель выразил пожелание, чтобы сотрудники не входили к нему без стука, то это следует соблюдать.

В ресторанах, если женщина, приветствует мужчину, проходя невдалеке, ему достаточно слегка приподняться и кивнуть ей.

Как только вы познакомились с каким-либо человеком, необходимо обратиться к нему по имени и поинтересоваться: «Как вы поживаете?» Это традиционная и общепринятая норма. Или: «Очень рад познакомиться с вами». Если вы приветствуете человека старше вас или известную особу, обязательно упоминание имени, что послужит знаком уважения.

Бизнесмен представляет себя сам. Если вы заходите в незнакомый офис, вы говорите секретарю в приемной: «Доброе утро. Меня зовут Игорь Кораблев. Мне на десять часов назначена встреча с Иваном Васильевичем (с господином Семеновым)». И при этом подаете свою визитную карточку.

Если ваш визит не был оговорен заранее, следует дать информацию по вашему делу. «Добрый день. Я Игорь Кораблев из фирмы «Свема». Я хотел бы встретиться с господином Семеновым по вопросу сбыта нашей продукции».

Мужчины, как правило, всегда обмениваются рукопожатиями, когда их представили друг другу. Женщины делают это по желанию. Когда мужчину знакомят с женщиной, она обычно улыбается, кивает головой и интересуется: «Как поживаете?». Женщина сама решает, подавать руку или нет, но, если мужчина протянул ей руку, она обязана дать ему свою. Ничего не может быть грубее и невежливее, чем проигнорировать даже минимальное проявление дружелюбия.

При прощании для рукопожатия четкого правила нет.

# 4. Виды делового общения

Общение вообще и деловое в частности проявляется через вербальное (словесное) и невербальное (неречевое) общение.

Речь человека неизбежно связана с экспрессивными движениями, которые при формальной фиксации лингвистического процесса в расчет не берутся. Но в реальном акте коммуникации, особенно с незнакомыми или особо значимыми людьми, люди внимательно изучают друг друга.

Вербальные средства общения чаще используются для передачи осведомительной и оценочной информации, а невербальные - преимущественно для стимулирующей.

К невербальным (неречевым) средствам общения относятся: 1. Паралингвистика - интонации, паузы, темп речи, тональность, сила звука, которые обогащают речь и привлекают внимание публики. 2. Кинесика - совокупность мимики, жестов, движений, поз.

К этой классификации часто добавляют в качестве специфических средств общения зрительный контакт и предметно организованное пространство (внешность, одежда и т. д.).

В общение включены практически все органы чувств.

Прикосновение - важное средство коммуникации. Говорящий может похлопывать собеседника по спине, пожимать, трясти или держать его руку или класть руку ему на плечо. Такие жесты часто дают даже больше информации, чем многие словесные сообщения. Различаются жесты указательные, приветственные (рукопожатие, отдание воинской чести и т. д.), религиозные, символические и прочие.

Руки - это одно из наиболее выразительных средств невербальной коммуникации. Плавные жесты характерны для установки на открытую передачу информации, прикрывание рта или дерганье себя за ухо - часто свидетельствует о волнении, также как манипулирование предметами (ключами, монетами). Подозрительность и сомнение - трогают или почесывают нос; проведение пальцами по волосам или почесывание шеи - предполагает фрустрацию, разочарование. Постукивание пальцами по какому-либо предмету указывает на утомление, нетерпение. Соединение рук таким образом, что они касаются друг друга лишь кончиками пальцев, часто показывает уверенность.

Многие жесты имеют интернациональное значение (выражение голода, жажды, угрозы и т. д.), есть и различия в самих жестах (русский в знак отказа вертит головой из стороны в сторону, болгарин - кивает, араб - откидывает голову назад), в частоте и интенсивности жестов (за 1 час: мексиканец - 180 жестов, француз - 120, итальянец — 60, финн - 1, англичанин - ни одного).

То, как человек сидит при разговоре, показывает его отношение к другому, так же как и к теме разговора. Понаблюдайте за собеседником. Какая у него поза? Напряженная или расслабленная? Это указывает на меру испытываемой им тревожности. Если она велика, потратьте некоторое время на снятие напряженности у собеседника, говоря о нейтральном предмете.

Люди обычно подаются вперед, когда они эмоционально вовлечены или заинтересованы. Они, как правило, отклоняются назад или отодвигаются, когда этого нет. Сидение на кончике стула и наклон вперед указывают на готовность к движению и установку на кооперацию, принятие, признание, указывают на физическое приближение к собеседнику. Замечая эти сигналы как показатели согласия, заканчивайте разговор.

Сидение бодро (прямо с поднятой головой), но без напряжения, указывает на доверие; сутулая поза - предполагает внутреннюю установку на самозащиту; человек отворачивается от собеседника и склоняет голову вперед - на подозрение.То, как один человек смотрит на другого, - важная составляющая невербальной коммуникации.

Зрительный контакт может указывать на интерес, восхищение, благожелательное отношение или, напротив, на скептицизм, агрессию. Существуют неписаные правила зрительного контакта. Во время разговора надо смотреть на человека, к которому обращаешься. Слушая, также следует смотреть на говорящего.

# Заключение

Таким образом, из выше сказанного видим, что этика деловых отношений - это, прежде всего:

* правила и нормы делового мышления, которые определяют деловое поведение и общение людей;
* рациональное обеспечение «работающих» норм делового мышления с позиций здравого смысла, потребностей профессии, общества, отдельного человека как хозяйственного субъекта;
* обоснование или доказательство и критический анализ действующих норм делового мышления с позиций гуманизма, отраженных в основных международных документах по правам человека, с позиций экономической целесообразности и норм права.

Этика деловых отношений - это открыто провозглашаемые или декларируемые нормы поведения в деловом мире, это нормы, которые зафиксированы в текстах и являются общезначимыми.

Этика деловых отношений - это также система знаний о трудовой и профессиональной морали, ее истории и практике. Это система знаний о том, как люди привыкли относиться к своей работе, какой смысл они ей придают, какое место в их жизни она занимает, как складываются отношения между людьми в процессе работы, какие склонности и идеалы людей обеспечивают эффективный труд, а какие ему мешают.

# Список использованной литературы

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. — М-, 1996.
2. Альбов А. Письмо зарубежному партнеру. — Л., 1991.
3. Деловой протокол и этикет. — М., 1996.
4. Максимовский М.В. Этикет делового человека. — М., 1994
5. Равич М. Этикет. СПб, 1999.
6. Романов М.В. Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости за, рубеж. — К., 1994.
7. Этикет. – К., 1998.