**Теоретический материал 4. Этикет в культуре общения.**

 **План :**

 1.Этикет в культуре общения.

 2.Этикет в куль туре внешности.

 3.Этика делового общения.

1. ***Этикет в культуре общения***

Правила речевого поведения регулируются речевым этикетом, сложившийся в языке речи системой устойчивых выражений, применяемых в ситуациях установления и поддержания контакта. Это ситуации обращения, приветствия, прощания, извинения, благодарности, поздравления, пожелания, сочувствия и соболезнования, одобрения и комплемента, приглашения, предложения, просьбы, совета и мн. Др. Речевой этикет охватывает собой все, что выражает доброжелательно отношение к собеседнику, что может создать благоприятный климат общения. Богатый набор языковых средств дает возможность выбрать уместную для речевой ситуации и благоприятную для адресата или форму общения, установить дружескую, непринужденную или, напротив, официальную тональность разговора.

В коммуникации люди передают друг другу ту или иную информацию, те или иные смыслы,что то сообщают, к чему то побуждают, о чем то спрашивают, совершают определенные речевые действия. Однако прежде чем перейти к обмену логико-содержательной информацией, необходимо вступить в речевой контакт, а это совершается по определенным правилам. Мы их почти не замечаем, поскольку они привычны. Заметным становится как раз нарушение неписаных правил: продавец обратился к покупателю на «ты», знакомый не поздоровался при встрече, кого-то не поблагодарили за услугу, не извинились за проступок. Как правило, такое неисполнение норм речевого поведения оборачивается обидой, а то и ссорой, конфликтом в коллективе. Поэтому важно обратить внимание на правила вступления в речевой контакт, ведь без поддержания такого контакта деловые отношения невозможны. Ясно, что осознание норм общения и речевого поведения полезно всем, а особенно людям тех профессий, которые связаны с речью. Это и педагоги, и врачи, и юристы, и работники сферы обслуживания, бизнесмены, да и просто родители.

Важно подчеркнуть, что в речевом этикете передается социальная информация о говорящем и его адресате , о том, знакомы они или нет, об отношениях равенства/неравенства по возрасту, служебному положению, об их личных отношениях(если они знакомы), о том, в какой обстановке(официальной или неофициальной) происходит общение. Так, если кто-то бросает - Привет! – значит, обстановка неофициальная, люди находятся в равных, непринужденных дружеских отношениях.

Таким образом, выбор наиболее уместного выражения речевого этикета и составляет правила вступления в коммуникацию. Средний пример ситуации, в которой герой повествования, интеллигент, должен, установить деловой контакт (и прежде всего –речевой) с человеком иной социальной среды.

Употребляя выражения речевого этикета, мы совершаем сравнительно несложные речевые действия обращаемся, приветствуем, благодарим… Но почему же в языке существует такое множество способов это делать? Ведь у нас до сорока выражений применяемых в приветствиях, множество форм прощания, благодарности и т.п. А сколько возможностей осуществить просьбу: Я прошу Вас сделать это; Просьба не шуметь; Сделайте это, пожалуйста; Если Вам не трудно, подвиньтесь, пожалуйста; У Вас не найдется, чем записать?- и так до сорока моделей. А все дело в том, что каждое выражение мы выбираем с учетом того, кто-кому-где-когда-почему – зачем говорит. Зададимся вопросом, почему же выражения речевого этикета обладают «волшебной силой», почему их правильное применение приносит людям удовлетворение, а неисполнение в нужной ситуации ведет к обиде? Выделим несколько существенных признаков речевого этикета, объясняющих его социальную остроту.

Первый признак связан с неписаным требованием общества к употреблению знаков этикета. Хочешь быть «своим» в данной группе большой или малой, национальной, социальной - исполняй соответствующие ритуалы поведения и общения. Вторым важным признаком речевого этикета можно считать его связь с категорией вежливости. С одной стороны вежливость это моральное качество, характеризующее человека, для которого проявление уважения к людям стало привычным способом общения с окружающими повседневной нормой поведения. Вежливость нужно именно выражать, демонстрировать при общении, потому что если я в душе кого-то уважаю, но никак этого не проявляю, уважительность к человеку окажется нереализованной явно. Особенно важно это в официальной речевой ситуации или при общении с незнакомыми людьми. Вступая в контакт с родными, друзьями, знакомыми, мы, заранее зная «меру» любви и уважения друг к другу, имеем множество способов это подчеркнуть, с незнакомыми же людьми мера хорошего отношения- это вежливость, и здесь речевой этикет незаменим. С точки зрения речевого поведения вежливость предполагает не наносить ущерб речью, оказывать знаки внимания, высказывать одобрение партнеру, проявлять скромность в самооценке и даже некоторое преуменьшение собственных достоинств, проявлять такт, не позволять вторгаться в личную сферу собеседника, не задавать нескромные вопросы. Вежливые люди в разных ситуациях и по отношению к разным партнерам ведут себя корректно учтиво, галантно. А вот неумелая и неуместная вежливость воспринимается как манерность, церемонность. При этом надо понимать, что бывает вежливость и искренность, идущая от чистого сердца, а бывает вежливость маска и за внешним проявлением скрываются иные отношения. В мимолетном общении с незнакомыми людьми соприкасаются главным образом лишь своими социальными ролями: продавец-покупатель, врач-пациент, юрист-посетитель, служащий-проситель, и т.д. В этих ситуациях вежливость лучше, чем открытая грубость,- так улыбаются всем и каждому американцы, так здороваются с продавцом в странах Западной Европы.

*Третий признак* связан с тем, что речевой этикет - важный элемент культуры народа.

Продукт культурной деятельности человека и инструмент такой деятельности. Речевой этикет, как видно из сказанного является составной частью культуры поведения и общения человека. В выражениях речевого этикета зафиксированы социальные отношения той или иной эпохи. Например, житель Вены говорит «целую руку», не задумываясь над смыслом своих слов, а житель Варшавы, когда его знакомят с дамой машинально целует ей руку. Когда китаец видит впервые как европеец или американец идет под руку с женщиной, порой даже целует ее, это кажется ему чрезвычайно бесстыдным. В Японии нельзя войти в дом не сняв обуви, в Китае к чашке сухого риса, которую подают в конце обеда никто не притрагивается нужно показать, что ты сыт. Мир многообразен и не стоит ломать голову над тем или иным обычаем если есть чужие монастыри, то, следовательно, есть и чужие уставы.

 ***Застольный этикет.***

Известны случаи, когда толковый и сведущий работник, к которому не было никаких претензий по службе, не получал повышения в должности лишь потому, что его застольные манеры оставляли желать лучшего. Размахивал ли он в воздухе вилкой или говорил с полным ртом, но так или иначе было ясно, что такой человек не может произвести благоприятного впечатления. И, обедая вместе с руководящими работниками своей организации, выглядел он весьма невыигрышно. Манеры поведения за столом должны быть безупречными, даже если вы едите в полном одиночестве или в кругу семьи. Это войдет в привычку и поможет правильно вести себя на людях.

 ***Поведение за столом.***

Где бы вы ни обедали - у себя на кухне или на приеме,- правильное поведение за столом создает о вас впечатление человека, с которым приятно иметь дело. И даже во время домашнего обеда не надо сидеть развалясь, класть локти на стол или разговаривать с набитым ртом. Было бы несправедливо блистать воспитанностью лишь за пределами собственного дома - наши близкие и члены семьи в большей степени, чем кто-либо другой, вправе рассчитывать на то, что наше поведение дома будет безупречным!

Совместная трапеза - особенно обед - дает возможность всей семье собраться за столом, а детям- усвоить основы хороших манер, причем не только застольных. Они осознают значение вежливости и предупредительности по отношению друг к другу и научатся вести беседу.

 ***Как правильно сидеть за столом.***

Правильная поза за столом означает, что сидеть нужно прямо, не горбясь, но и не так, словно вы «аршин проглотили», а слегка откинувшись на спинку стула. Руки, когда они не заняты ножом и вилкой, можно опустить на колени - это поможет избавиться от вредной привычки катать хлебные шарики, чертить по скатерти ножом, бесцельно двигать по столу тарелки и прибор. Ну, а если вы такой уж непоседа, можете положить на край стола кисти - но не локти!- так вы будете чувствовать себя менее скованно. Постарайтесь не держать руки у лица, не крутите и не трогайте волосы.

Хотя мы с детства слышим - «локти на стол не кладут!», бывают случаи, когда это не только допустимо, но и просто необходимо. Например, в ресторане: звучит громкая музыка, заглушающая ваши слова, и, чтобы собеседник вас услышал, вам приходится подаваться к нему всем телом. Это движение - особенно когда речь идет о женщине - будет выглядеть гораздо изящнее, если опереться локтями о стол, а не ладонями о колени, словно внезапно вы почувствовали сильную боль. А вот дома, где нет никакой необходимости наклоняться к собеседнику, чтобы, что то громко сказать через стол, облокачиваться о стол не следует. На официальном обеде, как и в ресторане, можно положить локти на стол, подавшись вперед, чтобы поговорить с человеком, сидящим напротив. Однако даже в таких особых ситуациях локти никогда не кладут на стол во время еды.

Очень некрасиво смотрится человек, сутулящийся и развалившийся на стуле либо покачивающийся на нем; последнее не только считается вопиющим нарушением правил хорошего тона, но и создает серьезную угрозу ножкам стула.

 ***Когда приступать к еде.***

Если за столом сидят двое, четверо или даже шестеро человек, и за считанные минуты блюдо не остынет, принято начинать есть, когда кушанье подано всем. В этом случае хозяйка, показывая другим пример, первой берется за вилку и нож.

Когда за столом собралось большое общество, ждать, пока все будут обслужены, не обязательно, и долг хозяйки, заботящейся о своих гостях, сказать после того, как розданы первые две - три порции: «Кушайте пожалуйста, иначе все остынет». Гости в этом случае «ловят ее на слове» и принимаются за еду. Если же хозяйка не произносит нужных слов, и вы понимаете, что ее отвлекли какие-нибудь заботы или она просто забыла об этом, смело можете приступать к еде после того, как будут обслужены шесть-семь человек. За вами последуют и другие. На семейных обедах маленькие дети, получив свою порцию, спрашивают разрешения приняться за еду, а дети постарше ждут, пока начнут, есть взрослые. Если блюдо или приправа оказались слишком далеко от вас, просто попросите передать их того, кот сидит ближе. Однако не следует требовать чего-то экзотического или такого, чего вполне может не оказаться в холодильнике. Блюда или приправы передаются каждый раз от человека к человеку, либо, если держать их на весу неудобно, ставятся на стол, чтобы гость взял себе кушанье и точно так же передал блюдо дальше. Перекладывая еду себе на тарелку, надо быть внимательным и держать раскладочную ложку или вилку так, чтобы не уронить то, что вы берете, на скатерть, на пол, на себя или на соседа. Когда кушанье берется только ложкой, вам следует быть особенно внимательным и осторожным. Передавая свою тарелку за добавкой, оставляйте на ней вилку и нож, предварительно убедившись, что они не соскользнут.

Если вам предлагают блюдо, которое вызывает у вас аллергию или которое вы особенно не любите, можете вежливо отказаться: «Нет, благодарю вас». Однако правила хорошего тона рекомендуют взять хотя бы по небольшому кусочку от каждого блюда и то, к чему вы не притронулись, расположить на тарелке незаметно. Отказываясь от блюда, предполагаемого официантом, негромко скажите: «Нет, спасибо» или просто покачайте головой- такая форма отказа сейчас распространена шире.

1. ***Этикет в культуре внешности.***

Одежда тесно связана с модой. Мода диктует, порой, силуэт, длину, применения тех или иных деталей, даже цвет. Однако, чтобы элегантно выглядеть, недостаточно быть в курсе требований моды. Умение красиво одеваться – своего рода искусство, и как в любом виде искусства, здесь действует закон меры и гармонии. *Элегантность* – это, прежде всего гармоничный ансамбль, т.е. сочетание одежды с обувью, головным убором, сумкой, перчатками. Мера в отделке, деталях, цветовой гамме костюма. Чувство меры необходимо соблюдать и в следовании моде. Слишком модная одежда, также как и чересчур устаревшая, выглядит неестественно или вызывающе.

 Понятие «элегантность» означает даже уместность применения одежды в конкретных обстоятельствах, её соответствия занятиям человека, события, ситуации и т.п.

Женщина в платье с декольте и блестящей вышивкой на работе производит впечатление стремящейся выделиться, обратить на себя внимание. И наоборот, повседневная одежда в праздничной обстановке говорит о пренебрежении её владельца к настроению окружающих. Поэтому, прежде чем выбирать фасон, нужно знать назначение платья. Соответственно подбирается и ткань.

 Одежда различна по своему характеру. Она может быть скромной или экстравагантной, сдержанной или смелой, спортивной или лиричной. Характер одежды зависит от её стиля. По стилевому решению всё многообразие форм одежды можно свести к четырем основным группам: одежде классического стиля, одежде спортивного стиля, одежда романтического стиля и авангард. Каждый стиль имеет свою форму, детали, отделку и предлагается в различных вариантах.

 *Деловая женщина* предпочитает классический стиль, который отличается подчёркнутой строгостью и подтянутостью. Возникнув в прошлом веке, он остается в моде постоянно. Мода не вносит резких изменений, она лишь слегка поправляет форму: чуть-чуть шире или уже плечо, плотнее ил свободнее линия талии, шире или уже строгие лацкан. Одежда соответствует естественным формам фигуры человека, проста, элегантна. В ней мало лишних линий, только те, которые создают форму: рельеф для оформления груди, точной рукав, линия талии. Деталей в такой одежде очень мало и только необходимые: отложной или английский воротник, карманы прорезные с листочкой, клапаном, с обработкой «в рамку». Накладные карманы простые по форме, отделка почти отсутствует.

 *Одежда спортивного стиля* во все времена была свободной формы, обеспечивающей удобство в движении. Она должна подчеркивать спортивность фигуры человека, стройность и подтянутость. Ассортимент – это пальто спортивного характера, плащи, различные куртки, юбки со шлицами и складка, сарафаны, жилеты, брюки различной длины и оформления, комбинезоны.

 Обаятельность подчеркнёт *стиль женственный.* Одежда этого стиля отличается необычностью форм, нарядностью отделки. Для её оформления используются различные резные линии, симметричные и ассиметричные подрезы, драпировка. Детали отличаются оригинальностью и смелостью, что дает простор для творчества и фантазии.

 Соответствуют этому стилю лёгкие прозрачные, атласные и бархатистые ткани

 Одежду женственного стиля дополняют элегантные шляпы с полями и без полей, оформленные декоративными цветами, перьями, драпировкой, вуаль. Большое значение имеет бижутерия.

 Стиль, навеянный мотивами народного творчества, фольклорный, одно из тех звеньев, которые связывают прошлое нашего народа с настоящим и будущим. Из века в век его силуэты и краски остаются для нас близкими. Национальный костюм обладает необычной силой долговечности. В любой обстановке он подчеркивает в человеке такие ценные качества, как достоинство, элегантность, изысканность.

 *Фольклорный стиль* – это разнообразие вышивки и отделка, яркие чистые краски.

 В его арсенале – деревенские юбки с оборотами и воланами, блузы с вышивкой, жилеты и вязаные свитеры, овчинные полушубки и сапоги, разноцветные платки и длинные шарфы.

 Манера одеваться может многое рассказать о человеке.

 *Одежда, вышедшая из моды*. Если человек носит устаревшего или не подходящего ему фасона, поношенную или плохо на нем сидящую, это указывает на то, что он замкнулся в себе.

 *Неряшливая одежда.* Если человек одевается небрежно и неряшливо, носит запачканные или дурно пахнущие вещи, это говорит о том, что у него низкая самооценка ил он не в ладах с самим собой.

 *Супермодная одежда.* Люди, которые носят все самое современное, испытывают горячее желание не отстать от других и переживают, если у них нет стильных вещей, за которыми им можно было бы спрятаться.

 *Сексуальная одежда.* Люди, которые носят сексуальную и вызывающую одежду, жаждут внимания. Манера носить подобную одежду говорит также о том, что люди ищут себе сексуального партнера. Знайте, что те, кто одевается, таким образом, постоянно, обычно сексуально и эмоционально неблагополучны и пытаются как-то компенсировать свою неполноценность.

 *Броская одежда.* Люди, которые одеваются крикливо, любят яркие и броские аксессуары, обычно также страдаю от неуверенности в себе. Они остро нуждаются во внимании, что нередко объясняется их низкой самооценкой. Однако яркий цвет может говорить о том, что человек бодр, оживлен и находится в приподнятом настроении.

 *Унылая одежда.* Люди, которые носят одежду унылой расцветки и консервативного покоя, обычно не любят создавать проблем. Они бывают робкими и застенчивыми и стараются одеваться скромно, чтобы никто не обращал на них внимания.

 *Безупречна одежда*. Тщательно причесанные и безупречно одетые, как бы застегнутые на все пуговицы люди бывают очень дисциплинированными и высокоорганизованными. Также они могут быть совершенно суровыми и негибкими.

 Одежда, не соответствующая случаю. Люди, одетые несоответственно случаю, хотят сообщить нам, что они нонконформисты, бунтари и нуждаются в том, чтобы их заметили. Это утверждение относиться к людям обоего пола, которые надевают кроссовки на званые обеды, и появляются в джинсах на коктейли, а также к женщинам, которые ходят на работу в слишком сексуальной одежде. Люди, одевающиеся не подобающим случаю образом, возможно, настроены враждебно и воинственно, а также хотят сами контролировать ситуацию. Показывая это с помощью. Неподобающей одежды, они демонстрируют менталитет хулигана, который в свою очередь выдает их неуверенность в себе.

Одежда, подобранная со вкусом. Люди, которые одеваются опрятно, красиво, со вкусом и к месту показывают, что готовы к сотрудничеству и общительны. Они уважают других и учитывают обстановку в которой находятся. Эти люди могут намеренно внести в свой костюм уникальный штрих какой-нибудь аксессуар, необычное сочетание вещей или особый характер одежды, чтобы придать своей одежде модный вид подчеркнуть свою индивидуальность. Этим они проявляют нормальное, здоровое чувство уважения к себе.

1. ***Этика делового общения***

*Общее положение*

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебный или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30 годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависит от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять- от его умения общаться с людьми в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»). Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все время, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуются выполнения порученной работы.
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому- либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.
3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходиться по долгу службы.
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромными.
5. Внешний облик (одевайтесь, как положено). Главный - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения- в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Особое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

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 переписке или технических средств

Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них выделяется следующее- убеждение, внушение, принуждение.

Убеждение - воздействие посредством доказательств, лексического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступком. Убеждение- ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров об 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 сознательную 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 ситуации общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

***Влияние личностных качеств на общение***

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами- интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека. В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

На характер общения оказывает влияние темперамент его участников. Традиционно выделяют четыре типа темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.

Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходиться с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.

Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, не сдержан в выражениях.

Меланхолик впечатлителен, повышено, эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

***Диалоговое общение***

Деловая беседа, как правило, состоит из следующих этапов: ознакомление с решаемым вопросом и его изложение; уточнение влияющих на выбор решения факторов; выбор решения; принятия решения и доведения его до собеседника. Залог успеха деловой беседы- компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.

Важным элементом как деловой, так и светской беседы является умение слушать собеседника. «Общение- это улица с двусторонним движение. Чтобы общаться, мы должны выражать наши идеи, наши мыли и наши чувства тем, с кем мы вступаем в общение, но мы должны позволить нашим собеседникам также выразить свои идеи, мыли и чувства». Регламентаторами беседы являются вопросы. Для уяснения проблемы целесообразно задавать вопросы открытого типа: что? где? когда? как? зачем?- на которые невозможно ответить «да» или «нет», а требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей. Если возникает необходимость конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают вопросы закрытого типа: должен ли? был ли? имеется ли? будет ли? Такие вопросы предполагают односложный ответ.

Существует определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед 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 замечания 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.

***Групповые формы делового общения***

Наряду с диалоговым общением, существуют различные формы группового осуждения деловых (служебных) вопросов. Наиболее распространенными формами являются совещания и собрания.

К совещаниям предъявляется ряд этических требования, регулирующих взаимоотношения между начальниками и подчиненными, так и между его участниками. Так, этически оправданным со стороны начальника будет приглашение участников на совещание, на котором планируется рассмотрение важного вопроса, не по телефону через секретаршу, а письменно или в личном общение. Уважение к аудитории проявляется в создании хотя бы минимума комфорта (подбор помещения в соответствие с количеством участников, необходимое освещение, проветриваемость помещения, обеспечение возможности записать необходимую информацию и т.д.) Основной элемент собрания или совещания – дискуссия по решаемым вопросам, главная цель которой – поиск истины. Дискуссия эффективна только в том случае, если она проводится с соблюдением этически ориентированных норм поведения людей в процессе делового общения.

- в дискуссии необходимо уважительные отношения к чужому мнению, даже если оно на первый взгляд кажется абсурдным. Для того чтобы понять чужое мнение, в первую очередь, необходимо набраться терпения, мобилизовать внимание и выслушать его;

- нельзя превращать дискуссию в конфликт. В споре нужно искать точки сближения мнений и суждений, стремиться к поиску общих решений. Это не означает отказа от своего мнения при уверенности в своей правоте, однако, подвергать сомнению правоту своей позиции полезно;

- в любой самой острой дискуссии нельзя использовать бранные слова безапелляционные заявления (это не верно, это ерунда, глупости говорите и т.д.), а ирония и сарказм, хотя и допускаются, но должны, употребляться, не оскорбляя и не унижая оппонентов;

- главное оружие в дискуссии – факты и их добросовестная интерпретация;

- признавайте свою неправоту;

- проявляйте благородство: если оппоненты потерпели поражение в дискуссии, дайте им возможность спасти свою репутацию, не злорадствуйте по поводу их поражения.