Этика и психология делового общения

Введение

Культура поведения человека, в том числе делового человека – это неотъемлемая составная часть культуры человеческого общества. В ее основе лежит господствующая в обществе мораль, определяющая нормы человеческого поведения. Мораль является одной из форм общественного сознания.

Каждый член общества, трудового коллектива должен выполнять действующие нормы поведения, которые основаны на принципе: уважай и считайся с обществом и веди себя так, как хочешь, чтобы другие вели себя с тобой.

«В человеке должно быть все прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли… часто я вижу прекрасное лицо и такую одежду, что кружится голова от восторга, но душа и мысли – боже мой!

В красивой оболочке прячется иногда душа такая черная, что не затрешь ее никакими белилами».

Внутренний мир человека, его интеллект, разум и чувства отражаются в его внешности, глазах, чертах лица, а также в осанке и поведении. Богатому внутреннему миру соответствует и высокая культура поведения.

Говоря о культуре поведения, нельзя пройти мимо некоторых особенностей характера, от которых зависит поведение человека. Общепринятые правила действуют при этом лишь как дисциплинирующий фактор. Это тактичность, скромность, чувство собственного достоинства, самовоспитание.

Итак, цель работы – раскрыть качества делового человека, изучить их формирование, а также механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений. Изучить сущность такой важной черты делового человека, как коммуникабельность. Задачами являются: изучение правил поведения делового человека в различных ситуациях, исследование основных черт, присущих современному деловому человеку.

1. Правила поведения вчера и сегодня

Нормы этикета сводятся к основному пра­вилу везде и во всем уважать общество в це­лом и каждого его члена в отдельности. Правило очень простое: относитесь к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе.

Увы!— в повседневной практике человеческих отно­шений правило это осуществляется далеко не всегда и не всеми. Безусловно, у каждой эпо­хи свой стиль, свои правила поведения, но есть ценности общечеловеческие. Перечислить даже основные нормы этикета во всех жизнен­ных ситуациях невозможно, однако знание общих правил поведения, внешней культуры необходимо для каждого воспитанного чело­века.

Соблюдение этих правил — проявление общей культуры человека! О большом инте­ресе к проблемам этикета в наши дни свиде­тельствуют книги, посвященные этому вопро­су, многочисленные публикации на страницах газет и журналов — российских и зарубежных. Правила этикета очень конкретны, они дают тактические рекомендации поведе­ния в самых различных жизненных ситуаци­ях. Они всегда помогут ответить на вопрос:

Как себя вести?

В процессе исторического развития — от первобытно­го человека до человека атомного века — вырабатыва­лись новые формы, новые оттенки общения.

Некоторые не очень серьезные авторы стремятся заставить читателя поверить, что манера снимать шля­пу, протягивать друг другу руку или кланяться появи­лась во время европейского рыцарства (отсюда, по их мнению, и «рыцарское поведение») как знак «предуп­редительного» отношения рыцарей к своим подданным или побежденным ими в бою.

Конечно, бывало, что средневековые носители шлемов, отдавая себя на милость победителя, в знак своего поражения снимали головной убор. Вероятно и то, что те же самые рыцари, если силы были равны, в знак го­товности к переговорам протягивали друг другу правую руку, в которой обычно держали меч, и рукопожатие длилось до тех пор, пока не приходили к реше­нию, которое устраивало обе стороны.

И все же происхождение форм вежливого обращения, к примеру, обыч­ного для наших дней поклона, который во времена прес­ловутого рыцарства символизировал полную капитуля­цию перед противником, с научной точки зрения невоз­можно объяснить лишь ссылками на разбойничьи, воин­ственные нравы тех времен. Напротив! Многочисленные предания из истории человечества свидетельствуют о том, что в основе происхождения этих форм лежали потребности гораздо более глубокие, чем стремление соблюсти приличия во время поединка.

Хотя такие формы общения получили свое наиболее яркое выражение в воинских ритуалах рыцарей и дру­гих воинов, корни этих форм берут начало от обычных человеческих отношений. Взаимное уважение, дружелю­бие, потребность в добром, в полном смысле слова че­ловеческом отношении друг к другу определяли во все времена и определяют в наши дни формы общения лю­дей.

Где же следует искать подлинный источник норм по­ведения людей в обществе и в общении друг с другом? Что побуждает их передвигаться так, а не иначе, оде­ваться так, а не иначе, украшать себя, чтобы понравить­ся друг другу?

Не секрет, что немало еще есть людей, которые иронически относятся не только к самим правилам поведения, но и к тем, кто их соблюдает, считая этих людей жертвами предрассудков.

Они утверждают, что образованному человеку, разбирающемуся в политике, литературе, музыке и искусстве, хорошему успешному специалисту, умеющему ценить людей, совсем не обязательно считаться с тем, входит человек в помещение в шляпе или без нее, протягивает он первым руку или ждет, когда ее ему подадут.

И все же правила поведения, формировавшиеся в процессе истории человечества, практически обоснованы. Их целесообразность зависела (и зависит сейчас) от вопроса qui bene, qui prodest? – в чью пользу, кому выгодно? За время долгого развития человечества многие правила изменились, дополнились, многие вообще исчезли, часть же сохранилась и сохраняется традиционно, неизменно уже столетия, а может быть, и тысячелетия.

Человек всегда стремился к красоте и порядку, и поэтому в простом народе сложились свои неписанные, передаваемые из поколения в поколение обычаи и правила поведения, отражающие прекрасные народные традиции. Человеку свойственно стремление ко всему хорошему, красивому.

Правила вежливости запрещают нам шуметь, тревожить и раздражать окружающих. Вежливость требует самообладания в словах и поступках.

Мораль нашего общества предусматривает подлинно человеческие отношения между людьми: равноправие, взаимное уважение и заботу о ближних. Эти же требования положены в основу правил поведения.

Традиции никогда не шагают в ногу с развитием культуры, поэтому у народов с высокой культурой могут быть некоторые устаревшие обычаи.

Несмотря на то, что правила приличия не всегда едины, подчас условны и относительны, их соблюдение необходимо, так как это предупреждает недоразумения между людьми и делает общение более приятным.

Среди правил вежливости, бытующих в нашем обществе, есть обязательные, соблюдаемые в интересах общества, и необязательные, по сути отжившие свой век, но вреда не приносящие.

К последним относятся целование руки, ходьба мужчины по левую руку женщины, приподымание головного убора и другие, при которых каждый может действовать по своему усмотрению, чувству такта и вкусу.

Нет ничего бессмысленнее, чем возвести правила вежливости в догму, для которой нужно было бы жертвовать личными благородными чувствами, хорошим вкусом, естественными удобствами и разумным, никому не мешающим благополучием. Нашему обществу должна быть присуща вежливость, вытекающая из сердечности и доброжелательности. Как сказал И. В. Гете, «существуют вежливость, идущая о сердца, которая сродни любви. Из нее формируется уютная вежливость внешнего обхождения».

Однако такой вежливости и правил поведения, которые остаются этикетом и ограничиваются лишь хорошими манерами (правильнее будет назвать их манерничаньем), нам недостаточно.

Правила поведения нужно соблюдать осмысленно, в зависимости от ситуации, места и времени. Например, обычно не принято на улице громко кричать и жестикулировать, потому что это беспокоит людей. Если же кому-либо грозит опасность попасть под машину, то уместны будут даже самый громкий крик и размашистый жест. С правилами поведения мы должны срастись, и чем раньше это произойдет, тем естественнее и непосредственнее мы будем их выполнять.

Вежливость и соблюдение правил приличия должны опираться на ответственность, непринужденность, но ни в коем случае не на притворство и ложный стыд.

2. О некоторых чертах характера делового человека

Говоря о культуре поведения, нельзя пройти мимо некоторых особенностей характера, от которых зависит поведение человека. Общепринятые правила действуют при этом лишь как дисциплинирующий фактор.

2.1. Чувство такта

Это умение вести себя в различной обстановке не только в соответствии с общими правилами поведения, но и так, чтобы удовлетворять эстетическим и этическим требованиям.

В жизни каждый из нас встречал людей, с которыми приятно общаться, но есть и такие, которые неприятны, несимпатичны окружающим. Мы с самого детства раз­личаем симпатичных, менее симпатичных и просто ан­типатичных людей, дядей и тетей, мальчиков, девочек, одноклассников и других лиц. Зададим себе вопрос: в чем кроется причина такого различного отношения? Что делать, чтобы завоевать расположение окружающих, которое, в конце концов, важно для нас самих?

Ответить на это просто, если сказать только, что о людях судят по их поведению в обществе. Следует, однако, подчеркнуть, что чисто внешнее изящное поведение бывает неестест­венным и недостаточным, если при этом нет внутренне­го убеждения, твердости характера, нравственных усто­ев. Случается, конечно, и поверхностному человеку про­извести на первый взгляд хорошее впечатление, но за­тем его лоск быстро теряет свою цену в глазах других людей.

Тот же, кто ведет себя по писаным и неписаным правилам этики, всегда производит прекрасное впечат­ление, и все с удовольствием имеют с ним дело. Хоро­шие манеры должны быть проявлением внутреннего от­ношения человека к окружающим, проявлением внимания и уважения к другим. Полезно напомнить, что на­ше суждение о людях зависит и от того, как мы сами ве­дем себя.

Мы вправе ожидать от них любезного отноше­ния, если только мы сами вежливы, приветливы и почти­тельны. Если наше поведение отвечает упомянутым тре­бованиям, основано на добрых навыках и соответствует общепринятым формам общения людей между собой, нас будут считать воспитанными, культурными людьми.

Действительный такт — это чувство меры, подска­зывающее - человеку, что при данных обстоятельствах подходит и что не подходит, что можно сказать или сде­лать и в какой форме, а чего не следует говорить или делать. Такт не может быть чисто внешним, наносным проявлением. Его подсказывают культурность человека, его чуткость, умение подойти к кому-либо так, чтобы не оскорбить, не раздражить, не коснуться больных мест, постараться помочь, вывести из затруднительного поло­жения.

Личная скромность играет большую роль в умении тактично вести себя. А вот эгоцентричные люди стремят­ся привлечь внимание к себе, протиснуться всюду впе­ред. С этой целью они, не задумываясь, осуждают, ума­ляют и очерняют все и всех, даже не имея на то доста­точных оснований. Себя же сами восхваляют и думают, что никто другой ни в чем не может их превзойти. Они способны злоупотреблять своим — зачастую фиктивным — превосходством, пользоваться своим положени­ем на службе, своими связями, нисколько не считаясь с другими людьми.

Когда человек, не отличающийся скромностью и стремящийся выдвинуть вперед собственную персону, не в состоянии следить за разговором, то часто — чтобы не быть вынужденным молчать — старается перевести его на свою любимую тему. Скромный человек не объяв­ляет о своих достоинствах и заслугах, не выставляет на­показ свою образованность, таланты и прочие качества.

Особенно отталкивающее впечатление производят люди, которые хвастаются своим богатством, знамени­тыми предками, знакомством с влиятельными лицами. А что сказать, если вышестоящее по общественному или служебному положению лицо, видный художник, круп­ный работник или рационализатор, удостоившийся наг­рады, ведет себя высокомерно по отношению к окружающим, требует для себя особых привилегий и никого, кро­ме себя, не признает? Это тоже нескромность и бестакт­ность. Такие люди становятся неприятными в обществе, их перестают уважать. Все чувствуют, что им не хвата­ет такта, внутренней чуткости, которые так необходи­мы при общении с людьми.

Просто «научиться» такту, конечно, нельзя — он при­обретается не только под влиянием среды и воспитания, но и характера данного человека,— но развить его, без­условно, можно.

Такт ясно проявляется в манере разговаривать. Час­то по одному выбору темы разговора можно сделать заключение о тонком такте или, наоборот, о бестактнос­ти собеседника. Тактичный человек живо интересуется всем, о чем говорят другие, сам беседует свободно, не выискивая мучительно темы, могущей заинтересовать других. Бестактно, если человек отказывается от разго­вора на какую-нибудь тему без всякого объяснения или под тем простым предлогом, что он в ней не разбирает­ся или еще что-нибудь в этом роде. Из чувства деликат­ности нельзя вести разговоры, которые могут вызвать у слушателей тяжелые воспоминания или неприятно за­деть их, например, не следует распространяться о не­счастных случаях и болезнях при больных, отпускать в обществе неуместные шутки, подтрунивать над присут­ствующими, а тем более клеветать на отсутствующих и тому подобное.

С человеком, имеющим какой-нибудь физический не­достаток, следует обращаться всегда сугубо тактично, избегая всего, что могло бы напомнить ему о его дефек­те, неприметно помогать ему как в обществе, так и на работе.

У каждого человека есть свои определенные инте­ресы, свой «конек». Не следует упрекать его в этом и, насколько возможно, не относиться с полным невнима­нием, если, конечно, эти интересы не вредят окружаю­щим и всему обществу. То, что нам кажется пустяком, другого может серьезно задеть — примите это во внима­ние и не обижайте напрасно человека. Сказать, напри­мер, что кто-то занимает более низкое положение, по­смеяться над его качествами или замыслами, осудить его увлечения и тому подобное — было бы непроститель­ной ошибкой.

Основываясь на сердечности, чувство такта предполагает понимание человеком всего, что может доставить другому неприятность, боль или радость, и умение понять потребности и переживания другого. Тактичный человек старается предупредить ситуации, создающие неловкость.Если правила вежливости можно механически заучить, и они могут стать хорошей привычкой, то такт требует большего. Чтобы развить в себе чувство такта, нужно чаще мысленно ставить себя на место другого человека.

Тактичность требует, чтобы человек воздерживался от вмешательства в чужие дела там, где это не угрожает обществу, ему самому или кому-либо другому.

В человеке должно быть также развито и критическое начало, в первую очередь по отношению к самому себе.

Цель критики – устранение существующих в обществе недостатков. Стремясь к этому, критика должна быть объективной – только так можно достичь цели. Прежде чем осуждать людей и их поведение, нужно уметь критически относиться к себе. Нередко критикующий не отдает себе отчета в том, что и ему присущи те или иные недостатки, которые он осуждает. Часто люди, поступки или ситуации критикуются слишком легкомысленно, без учета причин, вызвавших то или иное явление. Такая критика может только усугубить недостатки. Критика должна быть объективной.

Бестактность в общении с окружающими иногда выражается в нарушении предусмотренной дистанции, пределы которой определяются между людьми, возрастом, общественным положением и конкретными обстоятельствами (окружение, обстановка и время). Фамильярность и высокомерие – полярные проявления все той же бестактности.

Тактичность, руководимая чувствами и разумом, проявляется как в поступках, так и в словах. Тактичный человек двигается и ведет себя неприметно, никого не тревожа и не раздражая. Он не подчеркивает своего превосходства или общественного положения. Он не напыщен и не развязен, приспосабливается к любой обстановке, всегда считается с окружающими и с ситуацией.

Тактичный человек не демонстрирует своей неприязни к людям и не проявляет чрезмерной симпатии, которая может поставить в неловкое положение окружающих.

Любопытство, которое может обидеть окружающих, - бестактность. Тактичность вынуждает о некоторых вещах говорить иносказательно, особенно в присутствии детей и подростков. Чувство такта можно развить. Это уже зависит от самого человека.

2.2. Скромность

Тактичность связана со скромностью. Быть скромным – это значит относиться требовательно и самокритично к себе, к своим способностям и своему поведению. Академик Павлов в своем письме к молодежи писал: «Никогда не думайте, что вы уже все знаете. И как бы высоко не оценивали вас, всегда имейте мужество сказать себе: я невежда».

И все же встречаются люди, лишенные скромности. Скромный человек знает, что его личные заслуги не так важны, как успех коллектива. Он не выставляет своего «я», свои действительные или мнимые способности, свое превосходство над другими. Скромный человек никогда не навязывает своих взглядов и воли, он ищет пути для убеждения и только таким образом достигает своей цели. Он принципиально относится к недостаткам других и в то же время щадит их чувства, проявляя тем самым тактичность. Хваля, он не льстит и к похвале относится без кокетства.

Скромность нельзя отождествлять с застенчивостью. Застенчивый человек склонен недооценивать себя. При общении с таким человеком нужно дать ему почувствовать, что его способностям и умению доверяют и их ценят. Одобряющее и дружеское слово придает застенчивому человеку уверенность и силу. Скромность связана с естественностью.

Быть естественным – это значит быть тем, кто ты есть. Для этого нужны честность и правдивость. Нет ничего пошлее, чем лицемерие, кривляние и притворство.

Человек с безупречными манерами, вне зависимости от возраста, естественен и прост в общении с окружающими, в разговоре, в манере держаться и одеваться.

Быть самими собой, быт естественным в поведении, обладать чувством меры – в этом кроется настоящая красота, это и есть хороший вкус.

Нельзя забывать: чем выше культура человека, тем естественнее, проще и скромнее он сам, его поведение и отношение к окружающим.

2.3. Достоинство

Рядом со скромностью и естественностью должно находиться самоуважение, чувство собственного достоинства, заставляющее человека поверить в свои силы, не дающее ему чувствовать себя бесполезным, лишним.

Личное достоинство и чувство чести не дают человеку быть нечестным, унижаться или терпеть оскорбления. Человек с развитым чувством собственного достоинства не оскорбляет и других. Он никогда не бывает пошлым ни в делах, ни в словах, он всегда спокоен, уравновешен.

Уважающий себя человек не позволит и другим в своем присутствии вести себя непристойно, говорить скабрезности или повышать голос.

Он не дает легкомысленных обещаний, которых не сможет выполнить. Он знает, что данное слово нужно держать. «Давши слово, держись, а не давши крепись», - говорили наши праотцы. (Конечно, может случиться, что слово нарушено по причинам, от нас не зависящим, таким, как болезнь, несчастный случай, внезапный отъезд или срочное задание и т. д.).

Если человек не сможет предупредить об этом, он должен при первой же возможности извиниться.

Человек с чувством собственного достоинства ценит доверие. Злоупотребление доверием коллектива или отдельного лица граничит с подлостью.

2.4. Самовоспитание

Самовоспитание – это путь к формированию характера, сознательное развитие в себе ценных человеческих качеств. Человек – это единственная система, которая способна регулировать сама себя в широких пределах, то есть сама себя совершенствовать.

Самовоспитание должно быть вызвано желанием быть полезным обществу, быть достойным членом трудового коллектива.

Нравственное самовоспитание придает человеку целенаправленность, помогает ему правильно относиться к каждому общественному явлению, правильно решать все вопросы и определяет его общественное и личное поведение. Самовоспитание способствует общению между людьми, принося тем самым пользу и отдельному человеку, и коллективу.

Самовоспитание предполагает самокритичность и смелость в осознании своих ошибок. Без преодоления недостатков и воспитания положительных черт характера самовоспитание немыслимо.

3. Поведение делового человека на работе

Важно, чтобы при работе в коллективе между его членами наладилось сотрудничество, установилось вза­имное доверие и развилось чувство общей ответствен­ности за результаты работы.

Большую роль в создании дружного коллектива играет руководящий работник — он должен уметь завоевать и сохранить авторитет.

Никто не добьется уваже­ния сотрудников, признания своего авторитета, если станет приказывать, высокомерно подчеркивая свое превосходство, покрикивать на подчиненных, рассуждать начальственным тоном с большим апломбом и неприс­тупным видом.

Внимательно следя за выполнением за­даний, руководящий работник обязан относиться одина­ково ко всем сотрудникам, не выделять тех, с которы­ми находится в дружественных отношениях, не предос­тавлять им особых привилегий. Он должен показать се­бя очень тактичным при проверке выполнения распоря­жений, так чтобы и похвальные и критические его заме­чания служили толчком к улучшению работы, не вызы­вая ни у одного сотрудника чувства горечи или предпо­ложения, что к нему несправедливы.

Похвалить кого-либо за хорошую работу перед всем коллективом — никогда не повредит, а вот публично де­лать выговор надо очень обдуманно и только в исклю­чительных случаях. Обычно лучше бывает указать под­чиненному на допущенные им ошибки с глазу на глаз или в кругу ближайших сотрудников. Выговор перед всем коллективом делается только по особо важным об­стоятельствам и так, чтобы он не повлек нежелатель­ных результатов.

Люди гораздо доступнее доброму сло­ву, искреннему совету. На допустившего ошибку работ­ника часто лучше действует доброжелательное замеча­ние, участливый упрек, чем суровое порицание.

Благоразумный начальник допускает, чтобы и ему указывали на его ошибки, наводили критику, поощряет инициативу подчиненных.

Взаимоотношения между сослуживцами должны быть дружескими. Каждый должен добросовестно ис­полнять свои обязанности, признавать свои ошибки и чистосердечно извиняться за них. Взваливать ответст­венность за свои ошибки на кого-нибудь другого спосо­бен лишь бесхарактерный человек. Ведь при тщатель­ном рассмотрении недочетов рабочий коллектив, в кон­це концов, обнаружит, кто недостаточно добросовестно исполнял свои обязанности.

Взаимопонимание и товарищеские отношения между руководящим работником и остальными членами коллек­тива— важное условие плодотворной работы. Обык­новенно люди ясно отдают себе отчет в том, что многое зависит от дружеской атмосферы на работе, и стараются добросовестно трудиться, чтобы поддержать доброе имя всего коллектива.

Все реже случается, чтобы работник нехорошо относился к своему начальнику только потому, что дольше него работает на данном предприятии, глубже разбирается (или думает, что это так) в проблемах предприя­тия или значительно старше его по возрасту.

Занимающий низшее служебное положение работник не должен бывать, что и в таком случае он обязан выполнять распоряжения руководящего работника и быть вежливым.

Бывает, что подчиненный и начальник давно говорят друг другу на ты. Однако желательно, чтобы на работе они, как и остальные, употребляли официальное, соответствующее званию обращение.

Нехорошо хвастаться знакомством с высокопоставленными лицами, много говорить о личных успехах, но нехорошо и раболепствовать перед начальством, и руководящий работник не может требовать такого отношения.

Когда начальник входит в помещение, где работают, служащий должен тотчас предложить ему стул. За стол начальника сажают на почетное место, а если такого нет, то следует, чтобы кто-либо из сотрудников уступил ему свое место.

Приходя в комнату начальника, служащий не должен садиться без приглашения. Если в комнату начальника войдет важный посетитель, то находящийся там служащий должен тотчас встать и поздороваться, может попросить у своего начальника разрешения удалиться, чтобы вернуться после ухода посетителя.

Все подчиненные — если они хорошо воспитаны — оказывают предпочтение своему начальнику и вне служебного времени, например, когда тот садится в машину*,* входит в общественное место и т. д. Этого не делается только, когда сам начальник предлагает своему служащему пройти вперед.

Безупречное и корректное поведение, товарищеские отношения требуются от всех работников, где бы они ни служили.

Учреждения призваны служить людям, защищать их интересы, заботиться об их нуждах. К сожалению, между служащими в учреждениях и посетителями возникает масса разногласий. Иногда люди требуют от служа­щих административного аппарата оформления дел, которые не находятся в их компетенции, иногда бывает наоборот — работники учреждения плохо понимают свои служебные обязанности и тот простой факт, что добрая воля может очень помочь быстро устранить различные недоразумения.

Долго ждать, пока разрешится дело с каким-нибудь вашим ходатайством, бывает очень неприятно — теря­ется много времени. В таких случаях строго судят работу служащего административного аппарата. Случается, конечно, что на служащего обрушиваются напрасно, не давая даже возможности разъяснить, в чем дело.

4. Коммуникабельность, как важная черта делового человека

Коммуникабельность – (от позднелатинского communicabilis – соединимый, сообщающийся). Это совместимость (способность к совместной работе), способность к общению, общительность.

В работе любого человека, специалиста для его успешной деятельности необходимо умение общаться, вести переговоры.

Самая содержательная беседа, будь то деловая или обычная много теряет, если язык собеседника засорен жаргонными словами, если ударения, произношение и интонации режут слух. Нужно стараться говорить ясно, спокойно и сдержанно, не повышая голоса.

За слишком быстрой речью трудно следить, от слишком медленной собеседник становится нетерпеливым. Каждое произносимое слово, слог и звук должны звучать ясно.

Некрасив и прозрачен в своей манерности жеманный разговор, в котором, например, стараются растянуть «по-иностранному» гласные, произносят слова в нос и т. д.

Все дефекты речи, которые не зависят от органических недостатков (а иногда даже и такие), можно исправить, прилежно упражняясь.

Раздражает, когда собеседник постоянно употребляет в разговоре такие слова-паразиты, как «понимаешь», «вот», «между прочим», не говоря уже о неприличных словах. Невежливо выражать свое отношение междометиями: «ага», «угу», «гм», «ого» и т.д.

Что касается иностранных слов, то их можно употреблять лишь тогда, когда знаешь правильное их значение и произношение.

Лексический запас и грамматическая структура языка не определяют еще характер разговора. Важен также его тон, интонация. В тоне разговора отражаются оттенки эмоционального и волевого воздействия.

# 

Заключение

Не секрет, что немало еще есть людей, которые иронически относятся не только к самим правилам поведения, но и к тем, кто их соблюдает, считая этих людей жертвами предрассудков.

За время долгого развития человечества многие правила изменились, дополнились, многие вообще исчезли, часть же сохранилась и сохраняется традиционно, неизменно уже столетия, а может быть, и тысячелетия.

Различным общественным формациям соответствовали и различные формы общения между людьми, которые объединялись в свод правил поведения, по-своему отражавший общественные порядки, мировоззрение и сословную рознь.

Человек всегда стремился к красоте и порядку, и поэтому в простом народе сложились свои неписанные, передаваемые из поколения в поколение обычаи и правила поведения, отражающие прекрасные народные традиции. Человеку свойственно стремление ко всему хорошему, красивому.

Мораль нашего общества предусматривает подлинно человеческие отношения между людьми: равноправие, взаимное уважение и заботу о ближних. Эти же требования положены в основу правил поведения.

У разных народов разные обычаи. Различия обусловливаются историческими и другими факторами. Поэтому мы не должны навязывать обычаи одного народа другому. Уважая народ, мы должны уважать и его традиции. Традиции никогда не шагают в ногу с развитием культуры, поэтому у народов с высокой культурой могут быть некоторые устаревшие обычаи.

Несмотря на то, что правила приличия не всегда едины, подчас условны и относительны, их соблюдение необходимо, так как это предупреждает недоразумения между людьми и делает общение более приятным. Коммуникабельность – (от позднелатинского communicabilis – соединимый, сообщающийся). В работе любого человека, специалиста для его успешной деятельности необходимо умение общаться, вести переговоры.

Библиографический список

1. Азбука этикета. – Иркутск: Символ, 2001. – 320 с.
2. Акишина А. А. Речевой этикет. - М.: Зерцало, 2003. – 432 с.
3. Ийна Тоомасовна Аасамаа. Как вести себя. Изд. 5-е. на русском языке. – Таллин: Валгус, 2004. – 220 с.
4. Клюева Н. В. Учим детей общению. Характер, коммуникабельность. – Ярославль: Яравыс, 2004. – 478 с.
5. Чехов А. П. Соч., Т. 11. - М.: Валгус, 2001.
6. Ягодинский В. Н. Наш этикет. – М.: ВИА, 2002. – 320 с.