

ӘОЖ 81

Г. С. Асанова

Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және
әлем тілдері университетінің III курс Ph.D докторанты, Алматы қ., Қазақстан
Ғылыми жетекші – ф. ғ. д. профессоры К. Т. Рысалды
e-mail: mergen-2009@mail.ru

Қазіргі таңда іскерлік қарым-қатынасты ұйымдастыру мен оның негізгі ерекшеліктері

Іскерлік қарым-қатынастың тәсілдерін жақсы меңгеру болашақ іскер адамдарға қажеті зор болмақ. Мұндай қабілет келешекте келісімшартқа отырғанда немесе пайдалы іс жасағанда маңызды рөл атқаруы мүмкін. Сондықтан қазіргі таңда іскерлік қарым-қатынастың маңызы артып оны жан-жақты зерттеу қазіргі заманның басты мәселелерінің бірі болып тұр.

Қарастырылып отырған мақала іскерлік қарым-қатынас анықтамасына талдау жасап, оның қазіргі таңдағы қажеттілігі мен негізгі ерекшеліктеріне, атқаратын қызметіне, коммуникацияның басқа түрлерінен айырмашылығына тоқталады. Сондай-ақ аталған мақалада іскерлік қарым-қатынасқа қойылатын талаптар мен оның мақсаты, міндеттері, табиғаты қарастырылады. Іскерлік қарым-қатынастың табиғаты мен негізгі ерекшеліктері болып есептелетін ережелер немесе шарттар ұсынылады.

Түйін сөздер: коммуникация, контекст, іскерлік дискурс, вербалды байланыс, үрдіс, серіктестік.

Г. С. Асанова

Организация и специфика деловой коммуникации в современном мире

Овладение методов и умений деловой коммуникации является необходимостью для будущих специалистов в сфере бизнеса. Такие умения играют важную роль в заключение договоров и ведении различных дел в сфере бизнеса. Одной из основных задач сегодня является детальное исследование деловой коммуникации с различных точек зрения.

Данная статья рассматривает определения термина «деловая коммуникация», необходимость и особенности, функции и различие деловой коммуникации от остальных видов коммуникации. Также статья рассматривает цель и задачи, природу и условия деловой коммуникации. Статья предлагает условия и положения, которые определяют природу и специфику деловой коммуникации в целом.

Ключевые слова: коммуникация, контекст, деловой дискурс, вербальное общение, процесс, сотрудничество.

G. S. Assanova

Organization of business communication in modern world and its basic specificity

Mastering the methods and abilities of business communication is important for future business people. Such abilities play a great role in making contracts or dealing with business matters nowadays. To research the importance and specificity of business communication in details has become the main objective of modern world.

The article under research deals with the identification, the necessity, specificity and main functions of business communication, gives differentiating features of business communication from other types of communication. The given article points out the aim, objectives, nature and requirements of business communication. It have been suggested the conditions and rules to identify the nature and specificity of business communication.

Key words: communication, context, business discourse, verbal communication, process, cooperation

Іскерлік қарым-қатынас немесе байланыс қазіргі таңда, жана заманда қоғамның барлық салаларында кездесіп отыр. Қоғамның коммерциялық, іскерлік салаларында өнеркәсіптің барлық түрлері мен формаларында сондай-ақ жеке іскерлер мен кәсіпкерлер ретінде жеке тұлғалар

кірісе бастады. Іскерлік байланыс саласындағы құзырлық кез-келген білім, ғылым, өнер, өнеркәсіп, сауда сияқты салаларда сәттілікке жету немесе жетпеуге байланысты болып отыр.

Адамдармен дұрыс қатынас жасай алу іскерлік салада, қызметтік және кәсіпкерлік іс-әре-

кетте сәттілікке жетудің ең маңызды факторларының бірі болып отыр. Дейл Карнеги 30 жылдарда ақ адамның қаржылық мәселесіндегі сәттілігі тіпті техникалық немесе инженерлік салада болса да 15 пайызға оның кәсіби шеберлігіне байланысты да 80 пайызы оның адамдармен қатынас жасай алуына байланысты екенін аңғарған.

Іскерлік қатынас адам өмірінің ең маңызды бөлігі және бөгде адамдармен қатынас жасаудың негізгі түрі. Мұндай қатынастардың басты қағидаларының бірі болып этникалық нормалар есептеледі, онда адамның ой өрісі, пайымдауы, жақсылық пен жамандық, шындық пен ақиқатсыздық, дұрыстық немесе бұрыстық сияқты қылықтары беріледі. Адамның моралдық нормаларды түсінуіне, оның мазмұнына байланысты оның іскерлік қарым-қатынасқа жеңіл немесе қиын немесе тіпті қиындатып алуы байланысты.

Байланыс немесе қатынас дегеніміз қоғамдық субъектердің, әлеуметтік топтардың, халық немесе жеке тұлғалардың арасында ақпарат, тәжірибе, іс-әрекет қабілеттері мен нәтиже алмасуы жүретін өзара қатынас жасау үрдісі.

Іскерлік қарым-қатынастың ерекшелігі нақты бір іс-әрекет мақсатында немесе негізінде пайда болатын, қандайда бір өнім немесе іскерлік қажеттілікпен байланысты. Байланыстың басқа түрлері сияқты іскерлік коммуникацияның тарихи сипаты бар, ол қоғамның түрлі жүйесінде түрлі формада байқалады. Оның айырмашылығы іскерлік коммуникация басқа мақсаттарға қол жеткізудің құралы болып табылады.

Сондықтан берілген мақалада іскерлік қарым-қатынас терминіне анықтама беріп оған талдау жасау біздің міндетіміз.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз қарым-қатынастың прагматингвистикалық, прагмапсихологиялық сипатын анықтаушы мінезқұлықтың перцептивті, коммуникативті және интерактивті дәрежесін қамтитын кәсіби коммуникацияның тұлғааралық мәдениетаралық зонасы [1, 125].

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз ресми қарым-қатынас саласында болатын коммуниканттардың жалпы құқығы мен мақсаттарына байланысты нақты мәселені шешуге қабілетті және қажетті нәтижеге бағытталған коммуникация.

Іскерлік қарым-қатынас деп қызметтік салада адамдар арасындағы байланысты дамытуға бағытталған күрделі де көпжоспарлы үрдісті атаймыз.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз кәсіби, ғылыми, педагогикалық сала қызметінің осы салаларда пәндік қызметті ұйымдастыру мен оптимизациялауға бағытталған іскерлік серіктестердің өзара байланысы үрдісі болып табылатын коммуникацияның бір түрі.

Іскерлік коммуникация дегеніміз бизнестің кәсіби саласында нақты мақсаттарға жетуге итермелейтін қызмет немесе әрекет.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз кәсіби, ғылыми, коммерциялық және басқа қызметтер саласында қолданылатын және сол саладағы туындаған мәселелерді ұйымдастыру мен ортақ шешімге келуге қызмет ететін қатынас немесе байланыс түрі.

Іскерлік қарым-қатынас (байланыс, коммуникация) дегеніміз қызмет саласында адамдар арасында байланысты дамытудың күрделі, көпжоспарлы үрдісі, яғни, бірлескен істе нақты нәтиже мен нақты мәселелерді шешетін іскерлік ақпарат мен тәжірибе алмасу үрдісі [2].

Іскерлік қарым-қатынас деп зерттеу нысаны іскерлік салада адамдардың қарым-қатынас аспекті мен іскерлік байланыс тиімділігін қамтамасыз етуші факторлар болып табылатын ғылымды атаймыз.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз салалық және нақты мақсатқа бағытталған іс-әрекет, әрбір коммуникация формасының мазмұны (лекция, баяндама, талқылау, әңгіме), әрбір сөйлеу құрылымы (қорытынды, ойы, сыни ескертулер, жауап қату) коммуникация мақсаты мен күтілетін нәтижеге байланысты үрдіс.

Іскерлік байланыс деп жиналыс, келіссөз, презентация барысындағы коммуникацияны айтамыз. Іскерлік қарым-қатынас әлеуметтік маңызы бар ұйымдарда, яғни, ғылыми, өнеркәсіп, мекеме, басқару және әлеуметтік, коммерциялық, кәсіби деңгейлерде қолданылады. Іскерлік қарым-қатынас өнеркәсіпті ұйымдастыру мәселесін талқылау, қызмет міндеттерін орындау, іс-әрекетті жоспарлау, сыртқы байланысты орнату, шешім қабылдау, келісім-шартқа отыру, құжаттарды рәсімдеу мақсатында қолданылады [3].

Егер PR дегеніміз мекеменің аудиториямен нақты байланыс орнату, сеніміне кіру, оны түсіну мақсатында коммуникацияны басқару болса, іскерлік қарым-қатынас деніміз осы функцияның практикалық маңызы, оны іскерлік байланыста жүзеге асырушы болмақ. Іскерлік қарым-қатынас саласындағы әрбір коммуникацияның мазмұны мен формасы және әрбір сөй-

леу конструкциялары коммуникативті мақсаты мен күтілетін нәтижесіне байланысты.

Іскерлік қарым-қатынас төмендегідей функциялар атқарады: инструменталды (басқарудың әлеуметтік механизмі); интегративті (іскерлік серіктестерді байланыстыру); өзіндік презентация (жеке потенциалын көрсете алу); трансляциялық (іс-әрекеттің нақты тәсілдерін бере алу); әлеуметтік бақылау (мінез-құлық пен іс-әрекеттерін шектеу); әлеуметтену (іскерлік қарым-қатынастың мәдениеті тәсілдерін жетілдіру); экспрессивті (эмоционалды әрекеттесу).

Іскерлік қарым-қатынас өте тиімді болуы үшін барлық компоненттерді, соның ішінде коммуникативті құзырлықты жете білу міндетті. Коммуникативті құзырлық деп қоршаған адамдармен, топтармен, аудиториямен өзара қарым-қатынас жасай алу, келіссөз жүргізе алу тәсілдері мен білім жинағы. Коммуникативті құзырлық білімі деп коммуникация функцияларын, коммуникация үрдісі ерекшеліктерін, үн кату, серіктестердің психологиялық типтері және әлеуметтік ролдерін, презентация жасай алу тәсілдерін, коммуникацияның вербалды немесе вербалды емес құралдарын айтамыз. Іскерлік қарым-қатынас практикалық пән болып есептеледі, дегенмен, әлеуметтану, психология, антропология, менеджмент теориялары мен пайымдауларын оқып үйрену және қолдану практикалық тәсілдерді түсіну мен ұғынуды тереңдетеді.

Іскерлік қарым-қатынас ғылыми сараптама мен теориялық зерттеулер пәні ретінде сан түрлі концептуалды әдістері арқылы ерекшеленіп пәнаралық байланысқа ие болады. Сондықтан іскерлік қарым-қатынас әлеуметтік, психологиялық, мәдениетаралық, лингвистикалық, лингвомәдениетаралық тұрғыдан қарастырылады.

Іскерлік коммуникация іскерлік байланыс саласына қызмет ететіндіктен оған қойылатын талаптар өте қатаң, әсіресе, ең алдымен сөйлеу сапасы (дұрыстығы, дәлділігі, нақтылығы) және этикалық нормаларды қатаң сақтау. Көп жағдайда «байланыс» және «коммуникация» терминдері ортақ мағынада синоним ретінде қолданылады. Дегенмен, зерттеуші ғалымдардың пайымдауынша коммуникация дегеніміз ақпарат беру үрдісі орын алатын байланыс. Сондықтан ақпаратты қабылдаушы нысан тек адам ғана емес, сондай-ақ машина, жануар болуы мүмкін. Ал байланыс деп байланыс субъектері тең дәрежелі серіктестердің өзара қарым-қатынасына негізделген екі жақты үрдісті атаймыз.

Байланыс коммуникативті (ақпарат жеткізу) қызметінен басқа да қызметтер атқарады, мәселен, регулятивті (мінезқұлықты реттеу қызметі), перцептивті (қарым-қатынасқа түсушілердің бір-бірін қабылдау қызметі), суггестивті (сендіру қызметі). Сондықтан «байланыс» және «коммуникация» терминдерін синоним ретінде қолданған дұрыс, тұлғааралық байланыста коммуникация дайын түрде мүлдем кездеспейді, ақпарат жеткізу негізінен қоғамда екі жақты үрдіс, яғни, сөйлеу әрекеті.

Іскерлік келіссөздерді тиімді жүргізу, іскерлік құжаттарды дұрыс және сауатты құрастыру қазіргі таңда менеджерлердің, барлық деңгейдегі басшылардың, референттердің, хатшылардың, қоғамдық қызметкерлердің, қоғамдық мекемелер көшбасшыларының кәсіби мәдениетінің ажырамас бөлігі болып отыр. Басқару қызметінің барлық салаларында дерлік жоғары нәтижеге жету үшін нақты білім, ақпарат қажет және коммуникация ережелері, оны жүргізу формалары мен тәсілдерін меңгеру қажеттілік болып отыр.

Іскерлік қарым-қатынастың өзі белгілі мақсаттарға бағытталған. Яғни, іскерлік қарым-қатынасты ұйымдастыру, коммуникация стратегиялары мен тактикаларын таңдау, іскерлік қарым-қатынаста тілдік құралдарды қолдану нақты бір мәселені шешуде тиімді нәтижеге жетуге бағытталады.

Іскерлік қарым-қатынастың ең негізгі ерекшеліктерінің бірі коммуникацияға қатысушылардың әлеуметтік ролін қатаң сақтауы, яғни, басшы-жұмысшы, серіктестер, әріптестер т.б. Егер іскер адамдар қызмет саласының түрлі сатысындағы тұлғалармен жиі коммуникация жасайтын болса онда байланыстың вертикалды және горизонталды түрін қолдануға тура келеді. Байланыстың вертикалды түрі деп коммуникацияға қатысушылардың әлеуметтік жағдайына, әкімшілік-құқықтық нормалармен және төмен дәрежедегі жай жұмысшы өзінен қызметі бойынша жоғары дәрежедегі тұлғаға бағыныштылығымен сипатталатын субординациялық қарым-қатынасты атайды. Байланыстың горизонталды түрі деп жалпы мақсаттарына сай коммуникацияға қатысушылардың серіктестік, өзара түсіністік мақсаттағы бірлескен іс-әрекеттерін атайды.

Іскерлік қарым-қатынастың ұйымдастырылуының өзі, коммуникативті іс-әрекеттер мен тәсілдер, іскерлік сөйлеуде тілдік құралдарды дұрыс қолдану нақты бір мәселені шешуде оңтайлы нәтижеге жету мақсатына тәуелді.

Іскерлік қарым-қатынас ерекшеліктері болып төмендегі принциптер есептеледі:

- серіктес іскерлік қарым-қатынаста әрқашан тұлға ретінде қатысады;
- коммуникацияға қатысушыларды іскерлік мәселені өзара ұғыну және түсіну ерекшелендіріп турады;
- іскерлік қарым-қатынастың негізгі мақсаты сапалы және тиімді серіктестік [4, 512].

Кейде іскерлік қарым-қатынас тар мағынада іскерліктің кәсіби саласында нақты мақсаттарға жетуге бағытталған іс-әрекет ретінде қолданылуы мүмкін. Іскерлік қарым-қатынас нақты контексте туындап соған тәуелді болады. Нақты жағдаят, коммуникацияға қатысушылар саны, алға қойған мақсаттар сипаты, реципиенттер арасындағы байланыс деңгейі іскерлік қарым-қатынастың соған тән сипаттары болып табылып оның орын алуының бірнеше формаларын анықтауға көмектеседі. Іскерлік қарым-қатынас түрлеріне іскерлік сұқбат, іскерлік жиналыс немесе отырыс, іскерлік қоғамдық презентациялар мен қаратпалар жатады.

Іскерлік қарым-қатынастың тағы бір ерекшелігі экономикалық мақсаттардың өзара байланысы мен әлеуметтік реттеу құқықтық шеңберде орын алады. Көбінесе тұлғалар іскерлік коммуникацияға өздеріне қатысты салада қатынастарын құқықтық жолмен рәсімдеу үшін түседі. Өзара байланыс пен байланысты құқықтық рәсімдеудің ең оңтайлы нәтижесі болып өзара түсінушілік мен сенімге негізделген серіктестік қатынастар есептеледі.

Іскерлік қарым-қатынастың тағы бір ерекшелігі оған қатысушылардың ролдік нормаларын қатаң сақтауы. Өзара қарым-қатынас жасағанда іскер адамға түрлі жағдаяттарда түрлі ролге енуіне тура келеді, сондықтан осыны ескере отырып коммуникацияға қатысушы өзін осыған сай талаптарға, нақты жағдайға байланысты ролге енгені абзал. Іскерлік қарым-қатынаста ролдік норманы сақтау жұмыс үрдісін реттейді, тұрақтандырады.

Іскерлік қарым-қатынастың тағы бір ерекшелігі оған қатысушылардың оның нәтижелігіне жоғарғы жауапкершілігі. Сәтті іскерлік қарым-қатынас байланыстың таңдап алған әдістері мен тәсілдері, яғни, коммуникацияның мақсаты мен міндеттерін дұрыс ұйымдастыру, серіктердің мақсаттарын айқындау, өзінің жеке ойын негіздеуге байланысты болмақ. Егер іскерлік қарым-қатынас тиімді болмаса істің нәтижесіз болуына әкеліп соғады. Сондықтан іскерлік қарым-қатынаста міндеттілік, ұйымдастыру-

шылық, сөзге сенімділік, этикалық нормаларды сақтау сияқты іскер адамның маңызды сипаттары негізгі болып қалыптасады.

Іскерлік қарым-қатынас оған қатысушылардың тілдік құралдарды дұрыс қолдануын талап етеді. Іскерлік қарым-қатынаста жай сөздер, балағат сөздер мен сөз тіркестері, қолданылуы шектеулі сөздер, мәселен, жаргондар, диалектер, архаизмдерді қолдануға болмайды.

Жалпы іскерлік қарым-қатынас ресми емес байланыстан нақты мақсаттар мен міндеттер қоюуымен ерекшеленеді.

Іскерлік қарым-қатынас қазіргі заманға сай заманауи талаптарға сай болуы тиіс. Біріншіден, сөйлеу конструкциясының қарапайымдығы мен қысқалығы; екіншіден, сөйлеудің кәсіби лексикасын қолдану; үшіншіден, сөйлеу логикалық тұрғыдан нақты ұйымдасқан, аргумент беруде ретін қадағалау. Іскерлік қарым-қатынас серіктестердің алға қойған мақсаттарына жетуде тиімді құрал болып табылады. Іскерлік қарым-қатынаста қажетті нәтижеге жету үшін келесідей психотехникалық тәсілдер қолданылады: ойластырылған диалогизация (серіктесті адастыру мақсатына диалогты ұйымдастыру); эмоционалды екпін (келіссөз құралдарына назарды аударту); сұрақ-жауап тәсілі (серіктестің назарын аударту мақсатындағы риторикалық сұрақтар); эвфемизмдер (келіссөз барысында позитивті орта қалыптастыру және негативті эмоцияның деңгейін төмендету мақсатында тура мағыналы тұрпайы сөздердің майда баламалары).

Іскерлік қарым-қатынаста байланыс пәні болып бірлескен іс-әрекет есептеледі, ал серіктес тұлға ретінде қатысады. Нәтижелі серіктестік, мақсаттары мен позицияларын жақындастыру, серіктестік қатынасты жақсарту іскерлік қарым-қатынастың негізгі міндеттері.

Іскерлік қарым-қатынаста бірлескен іс-әрекетте бірнеше міндетті элементтерді атауға болады, олар: ортақ мақсат, тұлғаларды бірлескен іс-әрекетке шақыру; коммуникацияға қатысушылардың өзара байланысы; жеке әрекеттерді жасауға кеңістік пен уақыттың ұқсастығы; бірлескен іс-әрекетті жеке функцияларға бөлу және оларды қатысушылар арасында бөлу; жеке әрекеттерді бақылау және оларды басқару; мақсаттарының сәйкестігі.

Іскерлік қарым-қатынастың ерекшеліктері төмендегі ұйымдастыру құрылымының негізгі сипаттары анықтайды:

- Коммуникацияға қатысушылардың бір-біріне симпатия немесе антипатияларына, ресми қатынастарына қарамастан міндеттілігі;

- Конвенционалды шектеуліктер, яғни, құқықтық, әлеуметтік нормаларды сақтау, регламентацияны сақтау.

- Коммуникацияға қатысушылардың қызметтік ролдерін, құқықтары мен функционалды міндеттерін ескере отырып субординация мен іскерлік этиканы сақтай отырып ресми-ролдік принциптерін сақтау. Іскерлік байланыс белгілі дәрежеде формалды, шектеулі болып отыр, оның себебі мақсаттардың қатаң регламенттілігімен, қатынас мотивіне, байланыс орнатудың тәсілдеріне байланысты болып отыр.

- Іскерлік байланыс ұйымдардың иерархиялық құрылымына байланысты арнайы ортада жүзеге асады. Иерархиялық пирамиданың деңгейлерінде қайта байланыс пен толық және нақты ақпарат беру сияқты тиімділік мәселелері туындайды. Кейбір ақпараттарға сүйенсек жоғарғы басқарушы жақтан келген ақпараттың 20-25 пайызы ғана оны орындаушыларға жетеді екен. Мұның себебі бір жағынан ақпараттың бұзылуы, екінші жағынан өнеркәсіп саласында болып жатқан іс жөнінде басшылардың жұмысшыларды толық ақпараттандырмау тілегінен болады. Қызметтік-іскерлік коммуникацияның мұндай ерекшеліктерін ескеру үшін қаулыларды, шешімдерді жазбаша бекіту қажет және оған жауап қатуды іскерлік байланыстың тиімділігін жақсартудың негізгі құралы деп түсіну қажет.

- Іскерлік қарым-қатынасқа қатысушылардың соңғы нәтижеге жету үшін бір-бірімен байланыстығы. Іскерлік қарым-қатынаста адам нақты тұлға және мекеме атынан өкіл ретінде қатысады, яғни, нақты кәсіби және ролдік функция атқарады. Іс-әрекет кезінде немесе адамның өз ойы мен мінез-құлық мәнері топтық нормалармен сәйкес келмесе конфликт орын алуы мүмкін.

- Коллектив мүшелерінің бірлескен іс-әре-

кет шарты ретінде сәйкестігі мен бірлесе істесуі. Бірлесе іс-әрекет жасағанда жеке таным процесстері динамикасын реттеудің арнайы механизмдері, мәселені шешудің бірлескен стратегиялары, топқа тән іс-әрекет мәнері қалыптасуы мүмкін. Жеке қабілеттер алмасу, өз мақсаттарын мен қабілеттерінді, ойларыңды, іс-әрекеттерінде басқа тұлғаның іс-әрекеттерімен, мақсаттарымен сәйкестендіру орын алады.

Іскерлік қарым-қатынастың табиғаты мен негізгі ерекшеліктері болып төмендегі ережелер немесе шарттар есептеледі:

- этикет нормасы (құрмет, тең құқықтылық, тұлғаның жетістіктерін бағалау, ілтипат көрсету, сөйлеу мәнері)

- регламенттілік (коммуникация өтіп жатқан аумақтың ұлттық-мәдениет дәстүрлерімен анықталған белгіленген ережелер мен заңдарға бағыну және берілген кәсіби ортада белгіленген кәсіби этикалық принциптер, уақыт нормасы)

- коммуникация жасау саласындағы терминдер мен кәсіби тілді жетік білу және оны меңгеру

- коммуникацияға қатысушылардың түр-әлпеті (визуалды байланыс, тұлғаның әлеуметтік жағдайы, жеке мінез-құлқы, өзіндік бағалауы)

- коммуникация барысында оған қатысушылардың мақсаттары мен құқықтары (конфликт мәселесін болдырмау мақсатында, оларды көндіру)

- іскерлік қарым-қатынас жазбаша және ауызша түрлерінде де өзінің жоғары дәрежелі конвенционалдығымен, яғни, белгілі бір қатаң тәртіпке, ережелермен нормаларға сүйенуіне тура келеді

- іскерлік қарым-қатынастың ресми немесе формалды қалыпта болуы, яғни, тұлғаның коммуникативті құзырлығы

- іскерлік қарым-қатынаста оған қатысушылардың ролдік мақсатын қатаң сақтау.

Әдебиеттер

- 1 Тимофеев М.И. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Изд-во РИОР, 2004. – 125 с.
- 2 Панфилов А.К. Деловой стиль в общении. – М.: 2002.
- 3 Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: 1999.
- 4 Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 512 с.
- 5 Браим И.Н. Этика делового общения: Учебное пособие. – Минск: Жизнь, 1996.
- 6 Дебольский М.С. Психология делового общения. – М.: ПРИОР, 1992.

References

- 1 Timofeev M.I. Delovoe obschenie: Uchebnoe posobie. – M.: Izd-vo RIOR, 2004. – 125 s.
- 2 Panfilov A.K. Delovoy stil' v obschenii. – M.: 2002.
- 3 Psihologiya i etika delovogo obscheniya / Pod red. V.N. Lavrinenko. – M.: 1999.
- 4 Stolyarenko L.D. Psihologiya i etika delovyh otnosheniy. – Rostov n/D: Feniks, 2003. – 512 s.
- 5 Braim I.N. Etika delovogo obscheniya: Uchebnoe posobie. – Minsk: Zhizn', 1996.
- 6 Debol'skiy M.S. Psihologiya delovogo obscheniya. – M.: PRIOR, 1992.