**ВВЕДЕНИЕ**

Проблема делового общения относится к числу принципиальных методологических проблем не только социальной, общей психологии, но и профессиональных отраслей.

Влияние делового общения на содержание и структуру профессиональной деятельности осуществляется не непосредственно, а через «внутренние условия деятельности» (А.Н. Леонтьев), т.е. через промежуточное, опосредующее звено, каковым является личность (О. Хараш). Поэтому анализ тех связей, которые существуют в деловом общении, с необходимостью предполагают также и установление связей, существующих между личностью и её коммуникативным комплексом.

К настоящему моменту в психологической науке сложились особо благоприятные условия для данного анализа. В течение последних десятилетий психология не только вплотную подошла к проблеме, которую можно обозначить как проблему коммуникативной детерминации процессов, функций и явлений, ранее рассматривавшихся как индивидуальные, но и стала усматривать в решении этой проблемы исходный момент.

Решительный поворот от моно- (интра-) субъектных представлений общения личности к коммуникативным понятиям составляет важнейшую особенность современной психологической науке. Дело не просто в теоретических и экспериментальных исследованиях делового общения, наблюдающихся в течение последних десятилетий, речь идёт о принципах обновления предмета за счёт изменения угла зрения на разнообразный круг явлений.

Проблема делового общения строится на основе общих и специальных психологических концепциях, содержится в работах отечественных психологов различных поколений - Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, В.Н. Мясищев, Д.Б. Эльконин, Б.Ф. Ломов, А.В. Петровский, Г.М. Андреева, А.А. Бодалёв, В.Я. Ляудис, А.В. Мудрик, Е.А. Родионова, В.А. Поташкина и др.

Западные теории, усвоившие идею делового общения, так или иначе, группируются вокруг психотерапевтической практики или имеют отчётливо выраженную направленность. Таковы наиболее популярные неофрейдийстские теории (Э. Фраим, Г.С. Салливен, Ж. Лакон), концепции американской «гуманистической психологии» (К.Р. Роджерс, Р.Мей, С.М. Джорард).

В отечественной психологии проблема делового общения рассматривается в единстве с личностью. Концепция личности, основывающаяся на интерсубъектных предпосылках, с необходимостью строится как «теория коммуникативных состояний», а дифференциация идей внутри таких теорий идёт по линиям различных определений механизма межличностных влияний и их направлений. Так рассматривая личность как «инобытие» человеческого «я» в других людях, А.В. Петровский и В.А. Петровский указывают на «околоиндивидное пространство» как на среду обитания личности и утверждают тем самым принципиальное совпадение этой среды с межличностным общением.

В. Атаманчук1, М.Ю. Баскаков2, Л. Митенко3 рассматривают деловое общение как важный компонент профессиональной деятельности.

Вместе с тем, несмотря на разработанность проблемы делового общения и его функций в научной литературе на сегодняшний день не достаточно описано средств именно делового общения, категориальный аппарат разработан для общения в целом, малочисленны рекомендации по стилям делового общения. Отсюда нами выделена тема работы **«Структура делового общения**».

**Цель исследования:** обосновать структуру делового общения.

**Задачи:** 1. Определить уровень разработанности исследуемой проблемы в научной литературе. 2. Раскрыть основные понятия темы: «деловое общение», «структура делового общения», «стили делового общения».

**Методы работы**: теоретический анализ и синтез литературы, систематизация.

деловой общение психологический социальный

**1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА**

Деловое общение является базовой категорией социальной психологии. Оно определяется как взаимодействие двух или более людей, заключающееся в обмене познавательной, эмоционально-оценочной информацией. Общение включается в практическое взаимодействие - учение, труд и т.п., обеспечивая его планирование, реализацию и контроль.

С конца 60-х годов на стыке социальной и профессинальной психологии появилось понятие "деловое общение", которое стало разрабатываться рядом отечественных ученых.

В начале 80-х годов А.А. Бодалев и В.Я. Ляудис отмечали, что проблема делового общения является новой областью знания, открывающей "более широкие перспективы понимания путей становления личности и возможностей управления ее формированием по сравнению с теми перспективами, которыми мы располагаем до сегодняшнего дня"4.

Следует отметить заслугу А.А. Леонтьева, который сумел заострить внимание на чрезвычайной актуальности проблемы делового общения для практики. В своей брошюре он доступно и понятно каждому раскрыл сущность понятия. Не впадая в традиционное критиканство в адрес западной науки, он использовал ее данные в качестве убедительной аргументации ведущих идей.

В преодолении моносубъектности профессионального процесса, осмыслении его как межсубъектного взаимодействия, гуманизации взаимоотношений участников общения значителен вклад белорусских психологов Н.А. Березовина, Я.Л. Коломинского, С.В. Кондратьевой.

В разработке проблем общения значительна роль В.А. Кан-Калика5. Его учебное пособие "Грамматика общения" в доступной форме дает систематизированную информацию о психологических закономерностях общения как творческом процессе. Он раскрывает его психологическое содержание, структуру, стили, стадии и т.д. В целостном процессе делового общения впервые были выделеныдидактический и коммуникативный ("коммуникативное обеспечение") аспекты6.

С конца 70-х годов стали появляться исследования различных сторон общения. Таковы работы Н.Н. Обозова7 о коммуникативных аспектах руководства коллективом; И.И. Рыданова8 о способах делового общения; Н.М. Тимченко9 об особенностях делового общения и др.

Сделанные в 80-х годах попытки включить деловое общение в категориальный аппарат теории обучения оказались нереализованными и в 90-е годы. Не лишено основания замечание ученого Е.Н. Ильина о том, что исследование проблем общения занимает периферийное место в современной теории.

В связи с вышеизложенным логично поставить вопрос о специфике психологического и педагогического подходов к изучению делового общения.

Процесс делового общения имеетвнутреннюю и внешнюю стороны. Психология сосредоточивает внимание на первой, а профессиональные дисциплины - на второй. Теорию и практику интересуют и психические процессы, происходящие между общающимися, и способы управления ими. Так, менеджеру важно понимать не только психологические закономерности развития межличностных отношений, но и знать технологию их целенаправленного формирования.

Современной науке свойственна значительноболее широкая интерпретация учебно-воспитательного взаимодействия, выходящая далеко за психологические рамки. Она призвана разрабатывать такие важные ее аспекты, какнравственно-этический, эстетический, технологический.

Отталкиваясь от психологического определения общения как "информационного и предметного взаимодействия", в целостном процессе делового общения можно выделитькоммуникативный и предметный аспекты. Они органически взаимосвязаны. Предметное взаимодействие порождает коммуникативное. Последнее в свою очередь обеспечивает продуктивность первого.

Подчеркивая детерминированность коммуникативного взаимодействия целью и содержанием предметной деятельности, следует отметить, что в некоторых случаях оно является самоценным.

Ученые правомерно ставят задачу совершенствования всей системы контактов, включая деловые, учебные. Н.Н. Обозов отмечает: "Контакты по поводу (работа, учеба, спорт, организационная деятельность) только тогда являются действительным общением, когда они обладают главными признаками общения ради него самого"10.

Несмотря на взаимосвязь, функционирование каждого из названных компонентов делового общения своеобразно.

Предметное взаимодействие как объект основного внимания теоретиков и методистов является более разработанным в теоретическом и практическом плане.

Коммуникативному взаимодействию в практике управления все еще не уделяется должного внимания. Эта существенная сторона профессионального общения нуждается в основательном осмыслении.

Деловое общение - широкое понятие, включающее все многообразие коммуникаций менеджера - не только с клиентами, но и с коллегами, администрацией. Объектом нашего анализа являетсябазальное, т.е. основное профессиональное, взаимодействие с людьми. Другие виды делового общения, призванные обеспечивать его продуктивность, имеют свою специфику и заслуживают специального рассмотрения11.

На развитие личности, по словам А.А. Бодалева, предметная деятельность и общение влияют "совокупно". Однако традиционная наука была сосредоточена на образовательной подготовке специалиста, на совершенствовании содержательной и методической сторон коммуникативного процесса, иначе говоря, на субъектно-объектных отношениях12.

Живое общение, "сложнейшее переплетение отношений", т.е. межсубъектные отношения, складывавшиеся в профессиональном процессе, явно недооценивались. Это приводило к снижению результативности общения. Страдало целостное развитие личности. Системы межличностных взаимоотношений не считались значимыми.

Выделение коммуникативного аспекта в целостном процессе делового общения является условным. Оно необходимо для теоретического анализа этого феномена, выявления его сущности и определения путей совершенствования.

Прежде всего, важно выяснить егоцелеполагание. «Всякое общение, - пишут А.М. Руденко <http://www.labirint.ru/authors/50479/>, С.И. <http://www.labirint.ru/authors/23448/> Самыгин, - имеет целью то или иное направленное изменение его объекта в смысловом поле реципиента». Как известно, предметное, дидактическое взаимодействие ориентировано в основном на формирование у клиентов определенной системы знаний, умений, навыков. Коммуникативное взаимодействие, порождаемое предметным и обслуживающее его, не столь прагматично по своей направленности. Однако и оно по своей сути является деловым. Его содержание составляет обмен мыслями, взглядами, интересами, чувствами, настроениями в связи с предметным взаимодействием. Достигаемая таким образом личностная перестройка коммуникатора и реципиента призвана обеспечить успешность совместной деятельности13.

В предметное взаимодействие могут вступать на рабочем месте, в процессе непосредственного общения. Однако межличностный эффект этого взаимодействия обусловлен не только характером и способом организации ведущей деятельности - познавательной, художественной, трудовой и т.д., но и уровнем коммуникативного взаимодействия друг с другом.

Доминирующими функциями коммуникативного взаимодействия являютсявоспитательные, ибо его смысл - в целенаправленном формировании системы целесообразных межсубъектных отношений.

Рассмотрим эти функции более детально. Прежде всего, попытаемся их упорядочить. В основу классификации логично положить, с одной стороны, цели совместной деятельности, с другой - личностные потребности участников общения.

А.С. Прутченков подчеркивает, что деловое общение позволяет планировать, координировать и оптимизировать совместную деятельность, обеспечивая единство целей и средств14.

По словам И.И. Рыдановой, чем больше в деятельности кооперативных элементов, тем необходимее хорошо налаженное взаимодействие между ее участниками, обеспечивающее продуктивное сотрудничество15.

Специалист выступает в профессиональном процессе не только как организатор познавательной, трудовой и других видов деятельности, но и как руководитель общения. Благоприятные межсубъектные отношения позволяют, по замечанию Л. Митенко, трудиться синхронно и заинтересованно обеим сторонам с опорой на деятельность друг друга16.

Разобщенность, несогласованность деятельности, как правило, является следствием недооценки коммуникативного аспекта профессионального процесса.

Включение работников в тот или иной вид профессиональной деятельности, осуществляемое с помощью директивных указаний и команд, не обеспечивает ее эффективность, ибо не стимулирует внутреннюю мотивацию.

Воспитательная результативность общения зависит от учета техпотребностей, которые побуждают детей вступать в активное взаимодействие.

В коммуникативном взаимодействии как компоненте профессионального процесса совместные переживания, их созвучность ситуации общения имеют особый смысл.

Коммуникативное взаимодействие призвано удовлетворить ведущие потребности людей. Эмоциональная привлекательность любого вида совместной деятельности - учебной, игровой, спортивной, художественной и т.д. - обусловлена в значительной мере человечностью делового, формального и неформального общения.

Благоприятные взаимоотношения обеспечивают личностную защищенность, переживание эмоционального благополучия каждому из вступающих в общение.

В.П. Третьяков справедливо подчеркивает, что деловое общение призвано активизировать операционное напряжение, обеспечивающее успешное выполнение деятельности, а не создавать эмоциональную напряженность, дезорганизирующую, изматывающую нервную систему, снижающую работоспособность, порождающую психологический барьер между общающимися17.

В.А. Кан-Калик ввел понятие деловой общительности18.

Почему предпочтительней предлагаемый термин? Дело в том, что общительностью в той или иной мере обладает каждый, человек, поскольку ему приходится вступать в контакты с окружающими. Кроме того, нередко неумение наладить общение с партнерами оправдывают особенностями его характера, необщительностью, интравертивностью. Между тем менеджеру необходимы не общительность и не экстравертивность, проявляющиеся в склонности к расширению контактов и внешней экспрессивности поведения, а способность к продуктивному взаимодействию с коллегами. Общительность и экстравертивность можно рассматривать как благоприятные условия для формирования деловой коммуникабельности. Под воздействием команды менеджеры учатся сочувствовать, сопереживать, сотрудничать, представлять себя, производить положительное впечатление, согласовывать поведение с конкретными жизненными обстоятельствами, конструктивно разрешать возникающие противоречия и конфликты19.

Л. Митенко считает, что наглядным показателем успешного коммуникативного взаимодействия являетсяблагоприятный морально-психологический климат. Егопризнаками являются:

) атмосфера творческого поиска, эмоционально-познавательная активность каждого участника;

) дух сотрудничества и взаимопомощи;

) культура делового и межличностного взаимодействия;

) взаимная удовлетворенность общением друг другом20.

Суммируя сказанное о ведущихфункциях коммуникативного взаимодействия, можно сказать, что оно направлено на:

. Согласование и координирование предметной деятельности, стимулирование их мотивации, интеллектуального, эмоционального и волевого развития.

. Создание отношений совместимости, взаимопонимания, сопереживания.

. Формирование культуры общения.

Соответственноиндикаторами культуры коммуникативного взаимодействия выступают:

. Адекватность реакций специалиста на действия и поступки коллег, синхронность совместной деятельности.

. Эмоционально-познавательная активность, атмосфера творческого поиска и сотрудничества.

. Соблюдение нравственно-этикетных норм в деловом и межличностном общении21.

Таким образом, успешная реализация делового взаимодействия с коллегами и партнерами предполагает не только освоение арсенала психологических средств, но иосознание индивидуальных экспрессивных возможностей **-** речевых, мимических, жестикуляционных, пантомимических и целенаправленную систематическую работу над их совершенствованием.

**. СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Логическим основанием для моделирования структуры делового общения как процесса (передача информации, взаимовлияния, познания друг друга, обмен результатами деятельности и т.п.) может быть характеристика его относительно автономных компонентов, таких как:

· цель, содержание, средства общения;

· участники процесса, тип связи, устанавливается между ними; мотивы, потребности, ценностные ориентации участников общения;

· коммуникативный потенциал субъектов общения; виды и формы общения; социокультурная и этнопсихологическая специфика общения;

· этико-психологические и тендерные особенности общения;

· стиль, стратегии и тактики общения; результат общения.

В этом контексте важно подчеркнуть роль среды, в которой реализуется деловое взаимодействие. Речь идет о социальной ситуации делового общения, прежде всего о присутствии других людей во время общения, которые изменяют этот процесс.

В частности люди коммуникабельные быстро ориентируются в любой ситуации, получают удовольствие и чувствуют подъем от «работы на публику», а те, которые имеют трудности в налаживании контактов, теряются, действуют импульсивно, теряют контроль над своим поведением и тем, что говорят.

Б.С. Парыгин рассматривает структуру делового общения как взаимосвязь двух аспектов - содержательной и формальной, т.е. коммуникацию и взаимодействие со своим содержанием и формой.

А.А. Бодалев в структуре делового общения выделяет гностический (познавательный), аффективный (эмоциональный) и практичный (деятельный) компоненты21.

В характеристике структуру делового общения следует различать: инструментальную направленность (на выполнение социально-значимого задачи, на дело, результат) и личностную направленность (на удовлетворение личных потребностей и желаний.

Процесс делового общения можно считать полноценным, если в нем гармонично сочетаются два взаимосвязанных фактора: внешний (поведенческий, операционно-технический) и внутренний (ценностные особенности индивида.

Внешний - проявляется в коммуникативных действиях участников процесса, в выборе стиля, формы, стратегии общения, в языковой активности, интенсивности действий, адекватности поведения и т.д. Внутренний - воспроизводит субъективное восприятие ситуации взаимодействия, которое выражается с помощью вербальных и невербальных сигналов.

К структурным параметрам, задающим содержание отношений, как правило, относятся:

· дистанция, или степень психологической близости партнеров, - близкая, далекая;

· валентность или оценка отношений, - позитивная, негативная, противоречивая, безразличная;

· позиция партнеров - доминирование, зависимость, равенство;

· степень знакомства - отношения поверхностного знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, родственные;

· ситуация делового общения - в зависимости от нее демонстрируются формальные или неформальные отношения, отношения конкуренции или сотрудничества и т. п.

У каждого человека в системе отношений своя межличностная роль, которая налагает на него особые права и обязанности. Так, в ситуации сотрудничества - это коллега, партнер, клиент, поклонник, объект любви и т. д. В ситуации конкуренции - это роли соперника, врага, заговорщика, союзника и т. п. Большинству межличностных ролей не обучают специально. Каждый человек развивает свой собственный тип обращения с партнером, приспосабливаясь к требованиям тех, с кем он вступает в контакт. Индивидуальные особенности проявляются в стиле исполнения роли, а также в том, что делает человек, когда ситуация недостаточно определена, отсутствует шаблон поведения и он имеет некоторую свободу выбора. В то же время, благодаря наличию устойчивых параметров межличностных отношений, можно говорить о типичных ролях, о системе шаблонов поведения, необходимых для понимания, координации и согласования отношений между людьми.

Специфику делового взаимодействия определяют следующие ключевые характеристики организационной структуры:

1. Обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий.

2. Конвенциональные ограничения, т. е. соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации (например, действия по инструкциям, протокол, соблюдение правил внутреннего распорядка, следование традициям организации и пр.).

. Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета22.

Деловое общение является в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным». Это связано с достаточно жесткой регламентацией целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками. За каждым сотрудником в организации закреплен определенный стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей.

По мнению Т.Г. Григорьевой, структура делового общения имеет следующие особенности:

1. Деловое общение осуществляется в специфической среде, где отношения подчинения, зависимости, неравенства закреплены между подразделениями и сотрудниками в соответствии с иерархичностью построения организации.

2. В связи с иерархичностью построения организации возникает проблема эффективности обратной связи, передачи полной и точной информации по уровням иерархической пирамиды23.

По некоторым данным, лишь 20-25 % информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит до непосредственных исполнителей и правильно ими понимается. Это связано, с одной стороны, с искажением информации, с другой - нежеланием руководителей подробно информировать сотрудников о положении дел на предприятии в целом (подчиненные должны выполнять конкретные указания, не задавая лишних вопросов). Люди при этом домысливают имеющуюся информацию. Чтобы учесть эти особенности служебно-деловой коммуникации, необходимо письменно фиксировать распоряжения, решения, приказы и признать обратную связь важнейшим средством повышения эффективности делового взаимодействия.

3. Взаимозависимость всех участников деловой коммуникации и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений. Мотивация - необходимое условие эффективной деловой коммуникации. В деловом общении человек одновременно выступает как конкретная личность и как представитель организации, т. е. носитель определенных профессионально-ролевых функций. В случае если личностные потребности не удовлетворяются в процессе деятельности или собственные идеи и стиль поведения человека не совпадают с групповыми нормами, может возникнуть конфликт (внутриличностный, межличностный), снизиться интерес к работе.

4. Совместимость и сработанность членов коллектива (целостность коллективного субъекта) как условие совместной деятельности. В ходе совместной деятельности образуются специфические механизмы регуляции динамики индивидуальных познавательных процессов, совместные стратегии решения задач, общий для группы стиль деятельности, происходит обмен индивидуальными качествами, развиваются способность, желание и умение соотносить свои цели и действия с целями и действиями других людей. Все это способствует расширению информационного пространства, дает возможность увидеть большее количество аспектов решаемой задачи и способов ее решения.

Итогом такого взаимодействия становится своего рода унификация представлений у участников деятельности. Сработанность - это согласованность в работе между участниками совместной деятельности24.

Профессиональная самореализация специалистов, их деловое взаимодействие возможны в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели, конструктивность решений, психологическую готовность каждого из партнеров к адекватному поведению.

Таким образом, в современной научной литературе выделяют несколько подходов к структуре делового общения. Вместе с тем, среди ученых нет единства мнений относительно развития психологических основ делового общения личности. В теории выделяют обязательные составляющие делового общения: личностнаяаттракция, профессиональная эрудиция, творческое своеобразие, высокаяобщая и нравственно-эстетическая культура, профессиональное мастерство.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Профессиональная деятельность достигает своего социального назначения, когда происходит взаимодействие с разными людьми. В условиях перестройки общественных отношений, обновления жизненных процессов растут требования к людям: их ответственности, дисциплине, компетентности, профессионализму, творческой активности. Ведь именно эти качества способствуют прогрессивному движению общества, реализации поставленных задач.

Однако ускоренное движение окажется невозможным, если не будет сформирована и воплощена в жизнь культура делового общения: разбираться в людях и верно оценивать себя и других, эмоционально откликаться на их состояние и поведение; выбирать по отношению к каждому такой способ обращения, где наилучшим образом сочетается индивидуальный подход с утверждением принципов нравственности.

Деловое общение свидетельствует об общности, сопричастности людей к деловой деятельности. Процесс общения - сложный процесс.

Комплексное решение проблемы структуры делового общения требует приведения в гармоническое соответствие взаимодействия людей в процессе коммуникации. Как и прежде, сейчас все решает деловая культура работника, его личность. Именно от его знаний, умений, опыта, профессионального мастерства во многом зависит решение профессиональных задач, будущее установление контактов и партнеров по бизнесу.

Ответственный и творческий работник соблюдает подлинно гуманные и демократические взаимоотношения со своими коллегами. Это может быть и совместное дело, и тема разговора, и обмен мыслями по поводу какого-либо события. Если люди испытывают удовлетворение от общения, значит оно состоялось. Но как часто собеседники расстаются непонятыми друг другом, разочарованными. По мере повторения неудачного опыта делового общения растёт отчуждение людей. Такое отчуждение, разрыв взаимоотношений нередко возникает из-за недостатков коммуникативных навыков.

Соблюдение разработанных условий возможно при учёте следующих рекомендаций:

1. Деловое общение обеспечивает профессиональное становление и развитие работника, формирует личностное развитие.

2. Для обеспечения развития делового общения в творческом поиске следует использовать знания о его структуре.

. Для управления деловым общением управленцу необходимо добиваться преемственности в целях, средствах и способах взаимодействия с людьми, а также собственной рефлексивной оценки.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Атаманчук, В. Когда язык не владыка [Текст] /В. Атаманчук // Педагогика. - 2006. - №2. - С. 14-17.

2. Баскаков, М.Ю. Деловое общение [Текст] / М.Ю. Баскаков. - М.: Амалфея, 1997. - 297 с.

. Бодалев, А.А. Личность и общение [Текст] / А.А. Бодалев. - М.: Инфра-М, 2008. - 567 с.

. Григорьева, Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум [Текст] / Т.Г. Григорьева. - Новосибирск, 1997.

. Кан-Калик, В.А. Грамматика общения [Текст] / В.А. Кан-Калик. - М.: Педагогика, 1995. - С. 11-109.

. Маркова О.Ю. Психология делового общения [Электронный ресурс] / О.Ю. Маркова /http://www.studfiles.ru/dir/cat8html. - 104 с.

. Митенко, Л. Проблемы общения в условиях совместной деятельности [Текст] / Л. Митенко // Социс. - 2009. - №2. - С. 23-27.

. Обозов, Н.Н. Психология делового общения [Текст] / Н.Н. Обозов. - СПб: Лань, 2007.

. Прутченков, А.С. Тренинг личностного роста [Текст] / А.С. Прутченков. - М.: Новая школа, 2009.

10. Руденко, А.М. <http://www.labirint.ru/authors/50479/>, Самыгин, С.И. <http://www.labirint.ru/authors/23448/> Деловое общение [Текст] / А.М. Руденко <http://www.labirint.ru/authors/50479/>, С.И. Самыгин. - М.: Кнорус <http://www.labirint.ru/pubhouse/1446/>, 2010 - 440 с.

11. Рыданова, И.И. Основы делового общения [Текст] / И.И. Рыданова. - Мн.: Беларуская навука, 2009. - 306 с.

12. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения [Текст] / Н.М. Тимченко. - СПб: Гуманитарный университет профсоюзов, 2005. - 119 с.

. Третьяков, В.П. корпоративная культура делового общения [Текст] / В.П. Третьяков // Управление персоналом. - 2009. - №11.