

# Минуты конфликты и тупики

## Виртуальная книжная выставка

Отдел технической и экономической литературы Национальной библиотеки Республики Адыгея представляет виртуальную книжную выставку «Минуты конфликты и тупики», входящую в цикл «ПРО жизнь (Правила Расстановки Ориентиров)».

В книгах, представленных на ней, рассматриваются основные характеристики делового общения, его этические и психологические основы, особенности межкультурной деловой коммуникации. Задача экспозиции познакомить студентов, обучающихся по курсу «Основы делового общения», а также предпринимателей, управленцев, работников государственных и муниципальных служб с книгами из фонда отдела.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, в его процессе ставятся конкретные задачи, которые требуют своего решения, или реализуют определенные цели. У делового общения должен быть конкретный результат – продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания.

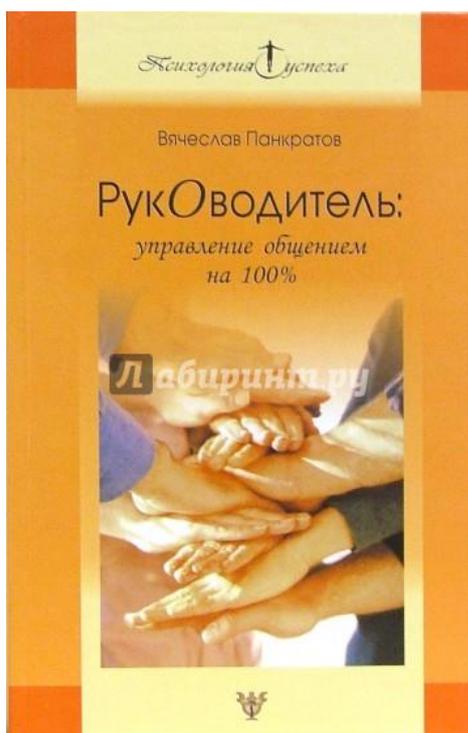
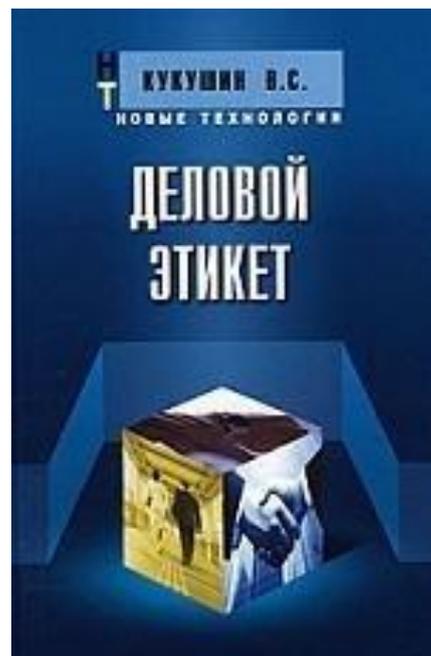


Деловое общение – особый вид общения, который обладает своими специфическими формами и психологическими особенностями. При межличностном общении ценность общения выше конкретных целей, поводов и обстоятельств встреч. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определённые цели. Такое общение можно прекратить в любой момент. В случае делового общения желание общаться вторично по отношению к необходимости.

*В современном обществе личностные качества человека начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы, как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.*

*Нравственные качества личности общество рассматривает как один из ведущих показателей ее профессиональной пригодности.*

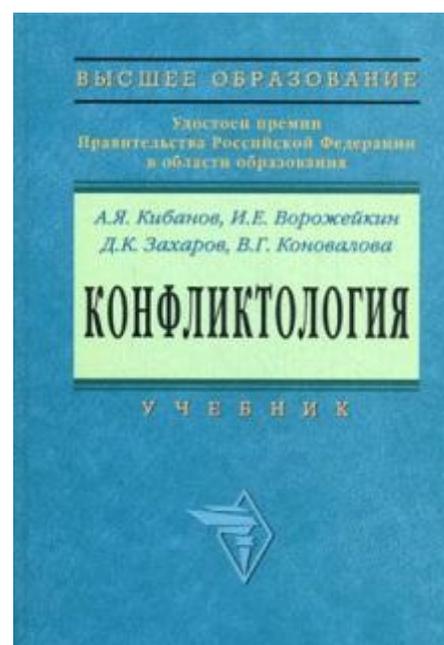
*Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.*



*Любой руководитель, имеющий в подчинении людей и настраивающий их на безупречное выполнение своих служебных обязанностей, должен быть профессионалом в сфере межличностного общения и взаимодействия. Руководитель решает различные коммуникативные задачи: он организует поиск сотрудников и сбор информации о них, разрешает многочисленные конфликтные ситуации; он должен уметь выслушать, понять собеседника, убедить его, склонить к своей точке зрения, расположить к себе, добиться взаимопонимания. Об этом и многом другом говорится в этом издании.*

*Конфликты как существенная сторона социальных связей, взаимодействия и отношений людей, их поведения и поступков всегда, с незапамятных времен притягивали к себе пытливые внимание человека. Свидетельства тому – мифология и религия разных народов, фольклор и памятники древней литературы, суждения античных и средневековых мыслителей, достижения социальных и гуманитарных наук.*

В данной книге излагаются основы конфликтологии, характеристика конфликтов, источники их возникновения и стадии развития, формы проявления, функции и значимость в социально-экономической и других сферах жизни общества. Разбираются вопросы предупреждения конфликтов, стратегии их разрешения, управления конфликтами. Книга рассказывает о роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.



В последние десятилетия в отношениях между Россией и странами арабского Востока наступил новый этап: они начали развиваться не только на государственном уровне, но и на уровне частных фирм и отдельных лиц.

В связи с развитием и укреплением официально-деловых контактов проблема бизнес-этикета становится весьма актуальной. Знание, соблюдение и уважение правил этикета народа, с которым предстоят контакты, значительно упрощают процесс общения в условиях современного мира. Существует немало примеров того, что одного лишь блестящего знания иностранного языка недостаточно для успешного ведения переговоров и

А.А. Сканави

## БИЗНЕС-ЭТИКЕТ В АРАБСКИХ СТРАНАХ



Для всех тех, чья деятельность тем или иным образом связана со странами Арабского Востока

КНОРУС

повседневного делового общения.

Незнание, и в следствии этого нарушение правил этикета, принятого в данной стране, могут привести к срыву переговоров и охлаждению отношений, что не раз наблюдалось в общении между арабами и европейцами.

В настоящей книге затрагивается целый ряд проблем, подробное описание и истолкование которых помогут не только специалистам по арабскому языку и культуре, но и дипломатам и бизнесменам общаться в соответствии с нормами, принятыми в арабских странах.

*Список литературы:*

1. Титова Л. Г. *Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности экономики и управления / Л. Г. Титова.* – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 271 с.
2. Бороздина Г. В. *Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина.* – 2-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
3. Кукушин В. С. *Деловой этикет : учебное пособие / В. С. Кукушин.* – 4-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д : Феникс; Март; Москва : Март, 2010.- 304с.
4. Панкратов В. Н. *Руководитель: управление общением на 100 %: практическое руководство / В. Н. Панкратов.* – Москва : Психотерапия, 2006. – 240 с., табл.
5. Кибанов А. Я. *Конфликтология : Учебник / Кибанов А. Я. Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К. и др. под ред. А. Я. Кибанова.* – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 302 с.
6. Сканави А. А. *Бизнес-этикет в арабских странах / А. А. Сканави; ил. Д. А. Гантимурова.* – Москва : КРОКУС, 2017. – 160 с. ил.

***Приглашаем всех, интересующихся  
проблемами делового общения и этикета,  
в отдел технической и экономической  
литературы Национальной библиотеки  
Республики Адыгея.***

***Ждем Вас по адресу:  
Майкоп, ул. Комсомольская, 189.***

***Ведущий библиотекарь ОТЭЛ Левина А. Н.***