

Этика — философская  
дисциплина,  
предметами  
исследования которой  
являются мораль и  
нравственность



**Общение** — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса:

- коммуникацию (обмен информацией)
- интеракцию (обмен действиями)
- социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)





Деловое общение- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Этикет делового  
общения  
подразумевает  
уважительное и  
учтливое  
отношение к  
людям;  
определенные  
формы  
знакомства,  
обращения и  
приветствия;  
правила ведения  
разговора, беседы  
и переговоров

Обязательным условием  
делового общения является:

- вежливость
- тактичность
- скромность
- корректность
- благородство
- точность

## Принципы делового общения "сверху вниз"

- Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.
- Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах.
- Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
- Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.
- Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными.



## **. Правила делового общения «снизу-вверх»**

- Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений
- .Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. .
- Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев
- Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах.

## Принципы этики делового общения между коллегами

- Попробуйте достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
- Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.
- Не лезьте человеку в душу.
- Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.
- Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.





Существуют различные средства и способы повышения уровня этики делового общения. Примерами повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и работников могут быть:

- ❖ разработка этических нормативов на предприятии,
- ❖ создание комитетов и комиссий по этике,
- ❖ проведение социально-этических ревизий,
- ❖ обучение этическому поведению.



В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению



Такие нравственные требования как:

- Вежливость
- Корректность
- Тактичность**
- Скромность**
- Точность
- Предупредительность



designed by freepik.com

**Спасибо за внимание!!!**