

Этика и психология делового общения



План

1. Этика и этикет в деловом общении.
2. Принципы делового этикета.
3. Психология делового общения.
4. Способы установления психологического контакта и способы воздействия.
5. Стили общения.
6. Психологические барьеры и способы их преодоления.

- **Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений.**

Этика и этикет

- Этикет – это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (*формы обращения, поведение в общественных местах, манеры, одежда и т.д.*); установленный порядок поведения, следование моральным общественным нормам.
- Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Этика и этикет

- Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Принципы делового этикета

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

Принципы делового этикета

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

Принципы делового этикета

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, т.е. одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Правила делового этикета

- Нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные).
- Наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Роль социального статуса

- Общение деловых партнеров, людей одного социального статуса более свободно.
- Социальный статус в деловом общении тесно связан с правомочием принятия решений от имени юридического лица.

Социальные роли

- В деловом общении, особенно во взаимодействии руководителей и подчиненных, используются следующие методы воздействия: поощрение, критика, наказание. Основные этические требования к *поощрениям* – их заслуженность и соразмерность качеству и эффективности трудовой деятельности.
- *Критика* является наиболее распространенной формой выражения неудовлетворенности деятельностью подчиненных или коллег по работе. Критика должна быть объективной (т.е. вызываться негативным поступком, неумелой и недобросовестной работой) и конструктивной, вселять в работника уверенность в его способностях, мобилизовать на лучшую работу.
- *Наказание* может быть осуществлено в виде выговора, штрафа, понижения в должности, увольнения. Основное этическое требование к наказаниям – их неотвратимость за систематические и осознанно допускаемые недостатки.

- Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.
- В деловом общении чаще всего используются универсальные формулы приветствия: «Здравствуйте!», «Добрый день», «Добрый вечер».

Этикетные формулы делового общения

- *До свидания!*
- *Всего доброго!*
- *Всего хорошего!*
- *До встречи!* (если назначена встреча)
- *Позвольте попрощаться!*
- *Счастливого пути!* (отъезжающему)

Этикетные формулы делового общения

- *Спасибо! Очень признателен Вам...
Благодарю! Большое спасибо!*
- *Сердечно благодарю (благодарен)!
Разрешите поблагодарить Вас!*
- *Очень вам признателен!*

- *Разрешить пригласить Вас...*
- *Я приглашаю Вас...*
- *От имени ... приглашаю Вас...*

Этикетные формулы делового общения

- *Будьте добры...*
- *Будьте любезны...*
- *Прошу Вас...*

- *Приношу свои извинения...*
- *Извините, пожалуйста...*
- *Прошу меня простить...*
- *Простите, пожалуйста...*

Психология делового общения

- Во время общения, речевой коммуникации между говорящими не просто происходит обмен репликами, между ними устанавливается связь, основанная на принципе «зеркального отражения».
- Мы сообщаем не только информацию, но и делаем эмоциональный посыл во время общения, который усваивается и отражается собеседником.
- Если вы излучаете положительные эмоции, они возвращаются к вам во время общения. И напротив, если вы раздражены, вы программируете конфликтную ситуацию.

Способы установления психологического контакта

- **Идентификация** (*от лат. Identifico – отождествление, уподобление*).
- Уподобление себя другому человеку.
- Предположение о внутреннем состоянии партнера и попытки поставить себя на его место.

Способы установления психологического контакта

- Эмпатия – это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы.

Способы воздействия на партнеров

- **Заражение.** В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям.
- Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения».

Способы воздействия на партнеров

- **Внушение.** Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.
- Явление сопротивления внушающему воздействию называется **контрсуггестией**.

Способы воздействия на партнеров

- **Убеждение.** Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию. Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Способы воздействия на партнеров

- **Подражание.** Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.

Особенности межличностного взаимодействия в ДО

- Личность обладает индивидуальными чертами и качествами – интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми.
- В общении большое значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств.
- Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть.

Стили общения

- Стиль общения зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут. Вместе с тем стиль общения определяет то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, оказывает огромное влияние на его жизнь, формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность.

Стили общения

- Каждому человеку присущ свой стиль общения, который накладывает узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми. Есть люди, «умеющие» и «не умеющие» общаться, «конфликтные» и «соглашатели», «пешки» и «манипуляторы».

Стили общения

- Ритуальный.
- Манипулятивный.
- Гуманистический.

Ритуальное общение

- Этот стиль ведет свое происхождение от социальных, межгрупповых ситуаций общения, где главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.
- Основные черты этого общения – ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение.

Ритуальное общение

- Когда любая ситуация общения воспринимается или превращается человеком в ритуал, можно говорить о ритуальном стиле общения.
- Ритуальное общение не затрагивает важнейших интересов и проблем человека.
- Лишение возможности участвовать в социальных ритуалах понимается как социальная изоляция.
- Главное в таком общении – достижение слияния с обществом, выражение себя как члена общества и поддержание этого единства.

Манипулятивное общение

- **Манипуляция** – это скрытое управление собеседником против его воли.
- При манипулятивном общении к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Партнер превращается в совокупность функциональных качеств, необходимых при достижении этих целей.

Манипулятивное общение

- В деловом общении манипуляция – обычная вещь. Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчиненные незаметно управляют своими начальниками.
- Искусный манипулятор – тот, кто хорошо знает партнера, ясно видит свои цели и прекрасно владеет техникой общения, повышения его эффективности.

Гуманистический стиль общения

- **Гуманистическое общение** – это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.
- Цели гуманистического общения связаны с партнером, определяются им, проясняются в ходе общения, они не закреплены, не запланированы изначально.

Гуманистический стиль общения

- Гуманистическое общение предполагает искреннее, доверительное общение, детерминируемое не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру).
- В гуманистическом общении больше, чем в других видах общения, видна зависимость от индивидуальности. Именно в этом смысле можно говорить, что гуманистическое общение – самое психологическое из описываемых видов общения.

Коммуникативные барьеры

- **Избегание.**
- **Авторитет.**
- **Непонимание.**



Преодоление барьеров

Приемы привлечения внимания:

- *прием нейтральной фразы;*
- *прием завлечения;*
- *прием установления зрительного контакта.*

Приемы удержания внимания:

- *прием навязывания ритма;*
- *прием изоляции;*
- *прием акцентировки.*

Конструктивное деловое общение

1. Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния партнера.
2. Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.
3. Способность ставить себя на место партнера по общению.
4. Доверительность коммуникаций.