

Специфика делового общения. Этикет.

Деловое общение — это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Его участники выступают в **официальных статусах** и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Специфической особенностью названного процесса является **регламентированность**, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Известны «писанные» и «неписанные» нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется **ДЕЛОВЫМ ЭТИКЕТОМ**.

Его основная **функция** — формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность.

Деловой этикет включает в себя **две группы правил:**

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

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



Деловое общение как **взаимодействие**

предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих **этапов**:

- . Установление контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- . Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- . Обсуждение интересующей проблемы;
- . Решение проблемы.
- . Завершение контакта (выход из него).

Основные принципы **ЭТИКИ** делового общения

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 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

Основные принципы **ЭТИКИ** делового общения

2. **Конфиденциальность** (не говорите 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.

Основные принципы ЭТИКИ делового общения

3. **Любезность, доброжелательность и приветливость.** В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, руководителями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

Основные принципы **ЭТИКИ** делового общения

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.

Основные принципы **ЭТИКИ** делового общения

5. **Внешний облик** (одевайтесь соответственно). Главный подход — «вписаться» в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

Основные принципы **ЭТИКИ** делового общения

6. **Грамотность** (говорите и пишете в соответствии с правилами).

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.

Общение по телефону

Главные требования культуры общения по телефону — краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении.

Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Телефон налагает на того, кто им пользуется, ряд **требований**:

Собеседник не может оценить ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других **невербальных аспектов**, которые помогают судить о характере общения.

Однако есть **невербальные стимулы**, которые можно использовать в общении по телефону, к ним относятся:

1. момент, выбранный для паузы, и ее продолжительность;
2. молчание;
3. интонация, выражающая энтузиазм и согласие или обратные реакции.

Много значит, как быстро человек снимает трубку — это позволяет судить о том насколько он занят, до какой степени заинтересован, чтобы ему позвонили.

Принципы **ЭТИКИ** общения по телефону

Если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните.

Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

Нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили.

Грубейшее нарушение — не перезвонить,
когда вашего звонка ждут.

Необходимо перезвонить при первой
ВОЗМОЖНОСТИ.

Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз, или сказать, когда и где вас можно будет легко найти.

Когда разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.

Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора, не занимайтесь другими посторонними делами в процессе беседы (общение с коллегами, просмотр Интернета и т.д.).

Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником.

Если можно, спросите у второго собеседника, по какому номеру перезвонить и кого позвать.

Итог переговоров по телефону во многом зависит от **планирования**. Подготовку и планирование переговоров можно условно разделить на **5 этапов**.

1. Настроиться морально.
2. Сформулировать, а лучше записать цель, план и основные вопросы предстоящего разговора на бумаге, которая будет всегда лежать перед вами в ходе переговоров.
3. Обязательно подготовить все материалы, которые могут пригодиться в течение телефонных переговоров.
4. Нужно отстраниться от негатива и личных проблем еще до начала разговора, поскольку голос способен выдать агрессивный настрой, который клиент зачастую принимает на свой счет.
5. Время для переговоров необходимо подбирать так, чтобы оно было удобным и для вас, и собеседника. Если намечается звонок деловому партнеру, постарайтесь заранее обговорить с ним удобное для него время.

Структура стандартного телефонного разговора:

- 1) поздороваться, назвать собеседника по имени и отчеству, представиться самому;
- 2) сказать, какую организацию вы представляете;
- 3) поинтересоваться, удобно ли говорить собеседнику;
- 4) если удобно - кратко рассказать о цели звонка;
- 5) договориться о встрече или другом развитии событий;
- 6) завершить разговор.

Что не рекомендуется делать при звонке:

1. Не снимать трубку очень долго.
2. В начале разговора нельзя произносить слова: «говорите», «да», «привет». Если только это не ваш давний друг.
3. Вести одновременно несколько разговоров.
4. Оставлять телефон без внимания даже на несколько минут.
5. Использовать для записок бумажные клочки, которые легко потом потерять.
6. Много раз передавать трубку коллегам.

Правила общения в Интернете

Деловое общение частично переместилось в мессенджеры и соцсети.

Многим удобнее общаться именно так: это более неформально и удобно для обеих сторон. Несмотря на миф про свободу общения в интернете, **деловые люди должны все же соблюдать ряд правил:**

- 1) не фамильярничать. Даже если собеседник записан в соцсети как «Мега-психолог» или «Анечка-лапочка» - обращайтесь к нему по имени и отчеству, как и положено;
- 2) злоупотреблять смайликами тоже не надо: одного-двух вполне достаточно;
- 3) даже если вам хочется выделить особо важные мысли капслоком - не делайте этого! Большие буквы воспринимаются как крик и часто вызывают негативную реакцию;
- 4) изучить информацию на странице человека. Этим и хороши соцсети: можно многое понять о человеке по тому, какие записи он публикует на стене, что репостит, о чем рассуждает.

Правила общения в сети



1. Помните, что Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.
4. Уважайте время и возможности других.
5. Сохраняйте лицо.
6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
8. Уважайте право на частную переписку.
9. Не злоупотребляйте своими возможностями.
10. Учитесь прощать другим их ошибки.