

Раздел 4. Этика делового общения

Тема 4.1. Деловое общение



Деловое общения.



Понятие этики.

- Этика- (греч. – привычка, нрав) – философская наука, объектом которой является мораль. Это наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях, вытекающих из этих отношений.
- Этика – наука о правильном и неправильном поведении (И.Кант)



Деловое общение

- *Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др. Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.*



Классификация делового общения

- Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др. Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.
- Целесообразно говорить о разных типах делового общения: по вертикали – субординационные отношения, а по горизонтали – партнерские. **Субординационные отношения** отличаются от **партнерских** тем, что обусловлены социальным статусом собеседников и административно-правовыми нормами



Общие этапы:

- Установление контакта
- Ориентация в ситуации.
- Обсуждение вопроса и принятие решений
- Умение выйти из контакта.



Виды делового общения

Беседа	
Переговоры	
Презентации	
Разговор по телефону	
Использование интернет-связи	
Письменная информация	
Собрания и совещания	

Основные характеристики делового общения.

Регламентированность - подчинение установленным правилам и ограничениям. определяются видом делового общения, степенью его официальности, целями и задачами конкретной встречи, национальными и культурными традициями.

**Соблюдение
ролевого
амплуа**

По
времени

Деловой
этикет



Психологические основы делового общения.

- **необходимым**
- **желательным**
- **нейтральными**
- **нежелательными**
- **повышенная ответственность участников за результат.**
- **требует и более строгого отношения к использованию**
- **речевых средств**



Сенсорная типология

- **Визуальный тип** – воспоминания в образах, лучше всего воспринимают зрительную информацию
- **Кинестетики** – хорошо воспринимают ощущения, движения. Без прямого контакта отношения установить трудно.
- **Аудиалы** – используют неоправданно много слов в общении, сильно реагируют на интонацию и громкость голоса партнера по общению



Конфликт в деловом общении

конфликт

Виды коенфликтов

внутриличностный

межличностный

Между личностью и группой

межгрупповой

Способы разрешения
конфликтов

уклонение

сглаживание

принуждение

компромисс

Решение проблемы



Национальные особенности

- Большая властная дистанция
- Доминирование коллективизма над индивидуализмом
- Тревожность за будущее
- Приоритет больших ценностей



Этапы поведения человека при столкновении с внешними изменениями инновациями

- Отрицание.
- Сопротивление
- Исследование.
- Вовлеченность
- Вовлеченность

