

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Начать изучение темы

План:

1. Что такое деловой этикет
2. Этикет делового общения
3. Руководитель и подчиненный
4. Отношения с коллегами



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ – что это ?



Определение

фр. etiquette - перечень правил

 **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ** – это совокупность правил и требований, регулирующих внешние формы служебного общения, а также внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе их профессиональной деятельности

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ → СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ



Нормы морали и правила этикета

НОРМЫ МОРАЛИ

Учение о морали называется этикой

- ✓ **внутренний, сущностный порядок, характеризующийся принципами и ценностными установками**
- ✓ **указывают общее направление в ситуации морального выбора**
- ✓ **обращены ко всем и каждому**

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

- ✓ **организационно-протокольные, внешние аспекты поведения**
- ✓ **носят более жесткий регламентирующий характер, освобождая от необходимости осуществлять моральный выбор**
- ✓ **имеют адресата, носят ситуационный, локальный характер действия**



Общие принципы делового этикета

Принцип гуманизма

вежливость,
тактичность,
доброжелательность,
внимательность,
приветливость,
скромность,
деликатность



Общие принципы делового этикета

Принцип целесообразности

(здравый смысл, чувство юмора, личное достоинство)

???

А СМЫСЛ



Общие принципы делового этикета

Принцип эстетической привлекательности и поведения

манеры,
жесты,
мимика,
внешний вид,
умение говорить
красивым языком



Общие принципы делового этикета



**Уважение к
традициям и
следование им**

**в чужой
монастырь со
своим уставом
не ходят**



Принципы поведения в деловой среде

➡ Принцип субординации
(иерархичность отношений)



пар

➡ Принцип
ения равных)



ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Начать изучение
темы



Закономерность неопределенности отклика

(зависимость восприятия информации от личностных особенностей, конкретной ситуации)



Теория ожиданий Виктора Врума

Вероятность «усилия-результат»

Вероятность «результат-вознаграждение»

Вероятность «ценность вознаграждения» *валентность*

Мотивация





Закономерность

неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки

(человек не есть величина постоянная, он обладает внутренней и внешней динамикой)



Принципы подхода к человеку

- Принцип универсальной талантливости **НЕТ ЛЮДЕЙ НЕСПОСОБНЫХ, ЕСТЬ ЛЮДИ, ЗАНЯТЫЕ НЕ СВОИМ ДЕЛОМ**
- Принцип развития (способности развиваются в результате изменений условий жизни личности и интеллектуально-психологических тренировок)
- Принцип неисчерпаемости (ни одна оценка человека при его жизни не может считаться окончательной)





Закономерность **искажения смысла информации**





Закономерность **психологической самозащиты**

Ведущий мотив социального поведения – сохранение личного статуса, достоинства человека.



РУКОВОДИТЕЛЬ И ПОДЧИНЕННЫЙ

Начать изучение темы

Как давать распоряжения

- форма
- распоряжения
- ПРИКАЗ**
 - формальный авторитет
- ПОРУЧЕНИЕ**
 - профессиональный авторитет
- ПРОСЬБА**
 - личный
 - авторитет



Как наказывать



- Наказание (и критика) основываются на проверенных данных
- Выяснить: кто, в какой форме поручал задание сотруднику, каков был контроль
- Объективно оценить поступок и мотивацию действий сотрудника – только после этого определить форму воздействия
- Не сваливать свою вину (промахи, безответственность) на подчиненного
- Наказание должно соответствовать степени тяжести проступка
- Должно соблюдаться единство требований ко всем сотрудникам
- Неудовлетворенность работой сотрудника может быть выражена в форме критики





- **наедине**
- **говорить безлично**
- **конкретно, без обобщений**
- **не допускать разрушения отношений, а продвигать работу**



Как принимать критику



- не возражайте и не бегите за подмогой
- выслушайте
- не извиняйтесь
- не переключайте критику на другого сотрудника
- примите ответственность
- выразите сожаление и готовность исправить недостатки
- если критика стала личной, то не отвечайте в том же ключе



Тактика ведения разговора



- **Правильное отношение**
 - Успокойтесь, возьмите себя в руки, подождите , пока уляжется раздражение
- **Правильное содержание**
 - Содержание проступка подтвердите фактами
- **Правильное место**
 - Критиковать – наедине
 - Поощрять – прилюдно
- **Правильное время**
 - Соблюдайте принцип «здесь и сейчас»





- Не начинайте разговор об увольнении перед выходными днями или праздниками
- Не проводите разговор прямо на рабочем месте увольняемого, в присутствии сослуживцев
- Беседа не должна продолжаться более 20 минут
- Сообщение о предстоящем увольнении не должно передаваться через третьих лиц





- Поощрение / вознаграждение должно быть конкретным
- Поощрение должно следовать непосредственно за успешно завершённой работой, которая заслуживает быть отмеченной
- Отмечать любые успехи подчиненных, независимо от степени их значимости
- Значение имеет форма выражения признания успеха подчиненного, правильно и вовремя найденное слово (ИСКРЕННО, КОРРЕКТНО, ЯСНО ВЫРАЖЕНО)
- Поощрение должно быть публичным, в присутствии коллег



Как говорить комплименты



- комплимент относится только к делу
- будьте искренним
- говорите прилюдно
- не откладывайте на будущее
- будьте кратки
- не делайте сравнений с другим работником, если только он не находится на недостижимой высоте





**Просто скажите «спасибо».
И все!**



ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ

Начать изучение темы

Избегайте обсуждений в следующих областях:



- Плохие новости, такие, как авиакатастрофы и онкологические заболевания
- Принадлежность к определенной религии
- Политические крайности
- Ваше здоровье, хорошее или плохое
- Ваше продвижение по службе или отсутствие его
- Стоимость вещей
- Ошибки других (равно как и свои)





- О возрасте человека, если ему за 30
- О лишнем, либо недостаточном весе, косметических операциях и пр.
- О вопросах, касающихся судебных дел, развода, сексуальной жизни, серьезных заболеваний

НИЧЕГО ЛИЧНОГО!



О чем же тогда говорить...



- Укрупнение либо смена места головного офиса
- Последние достижения промышленности
- Меры, принимаемые против роста преступности
- Последние достижения в области любимого вида спорта
- Великолепный ресторан, который Вы посетили
- Новые спектакли либо выставки, открывшиеся в этом сезоне
- Ваш собственный домашний или студенческий театр
- Общие друзья, которые получают повышение, женятся, скоро ждут появления ребенка или переезжают
- Знаменитости, которые собираются посетить Ваш город



Спасибо за внимание!

