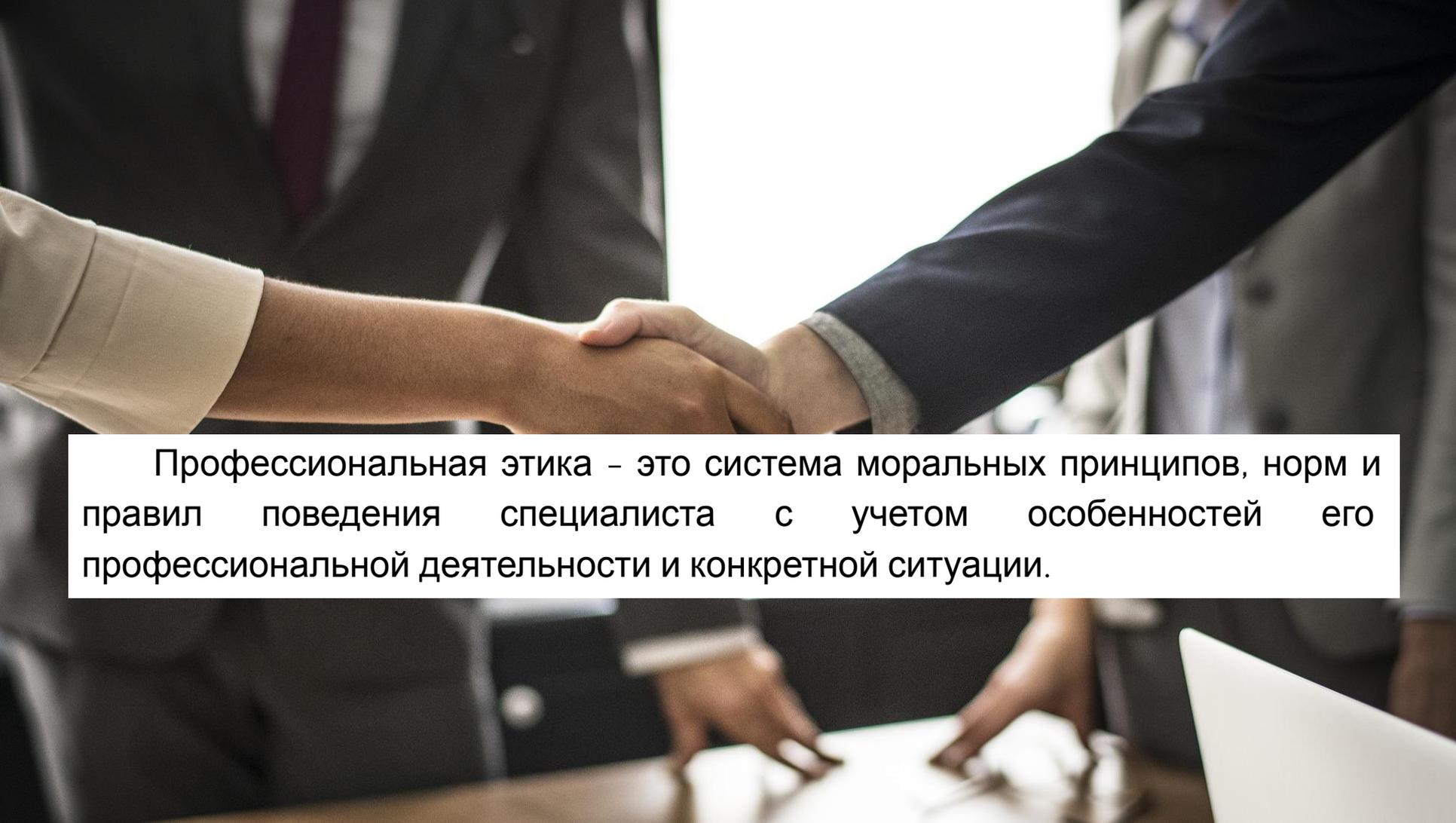


Профессиональная этика и психология общения



A close-up photograph of two people in business attire shaking hands. The person on the left is wearing a light-colored shirt, and the person on the right is wearing a dark blue suit jacket. The background is blurred, showing other people in a meeting setting.

Профессиональная этика – это система моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации.

A blurred background image showing the arms and hands of several people in business attire, suggesting a meeting or collaborative work environment. The focus is on the text overlay in the center.

Этика деловых отношений – это сфера общественной жизни, представляющая собой систему универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Выполнение этических норм, правил поведения и взаимоотношений с коллегами, подчиненными, клиентами, партнерами является частью профессиональной роли любого сотрудника организации. Соблюдение этики деловых отношений – это один из критериев оценки профессионализма и отдельного работника, и организации в целом.

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing a business agreement or partnership. The hands are positioned in the center of the frame. The person on the left is wearing a dark suit jacket and a white shirt cuff. The person on the right is wearing a blue pinstriped suit jacket and a light blue striped shirt cuff. In the background, a group of five diverse business professionals (three men and two women) are smiling and looking towards the camera, but they are out of focus. The overall scene is set against a plain white background.

Психология общения

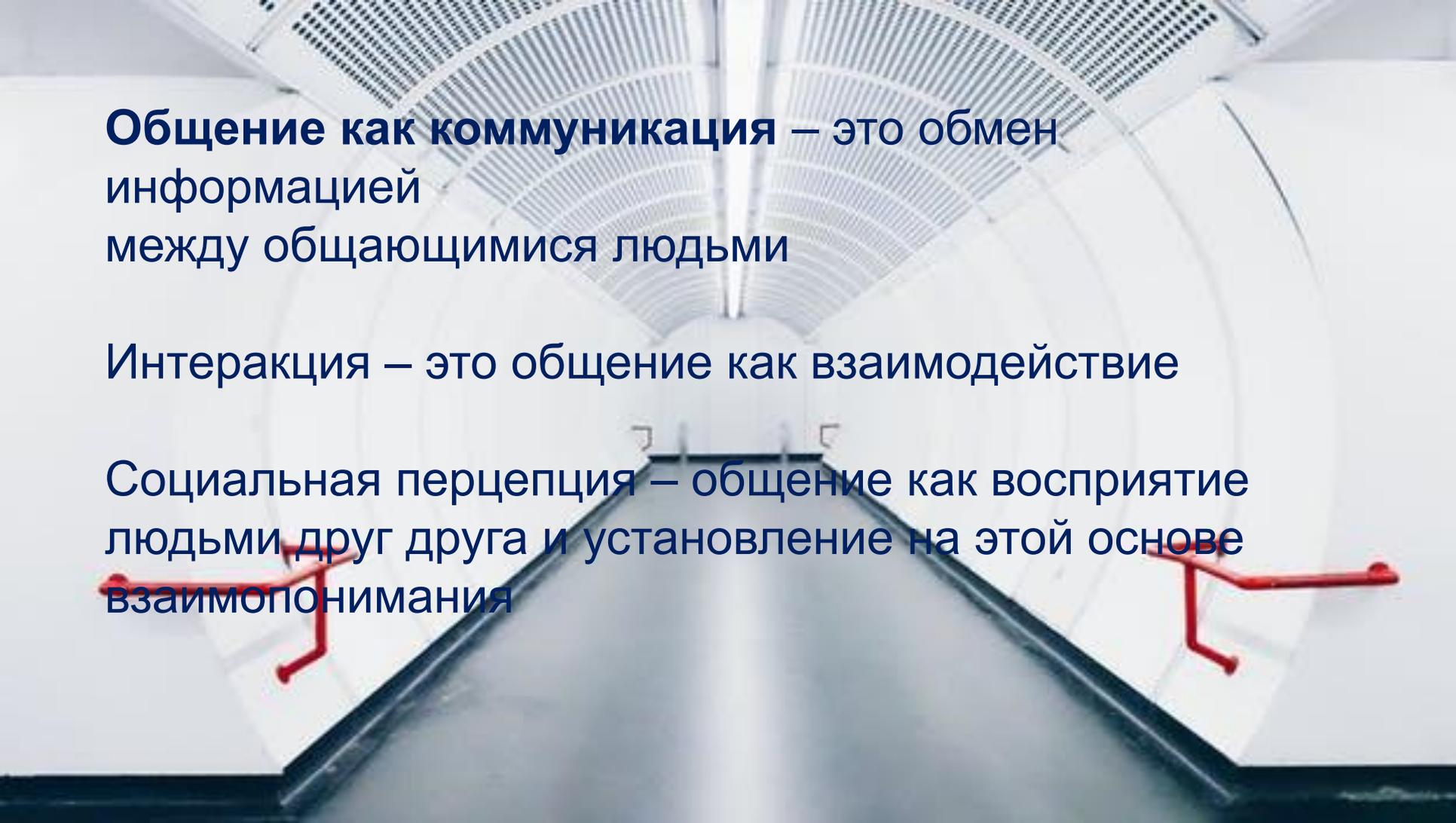
Виды общения

```
graph TD; A[Виды общения] --- B[Коммуникация]; A --- C[Интеракция]; A --- D[Социальная перцепция];
```

Коммуникация

Интеракция

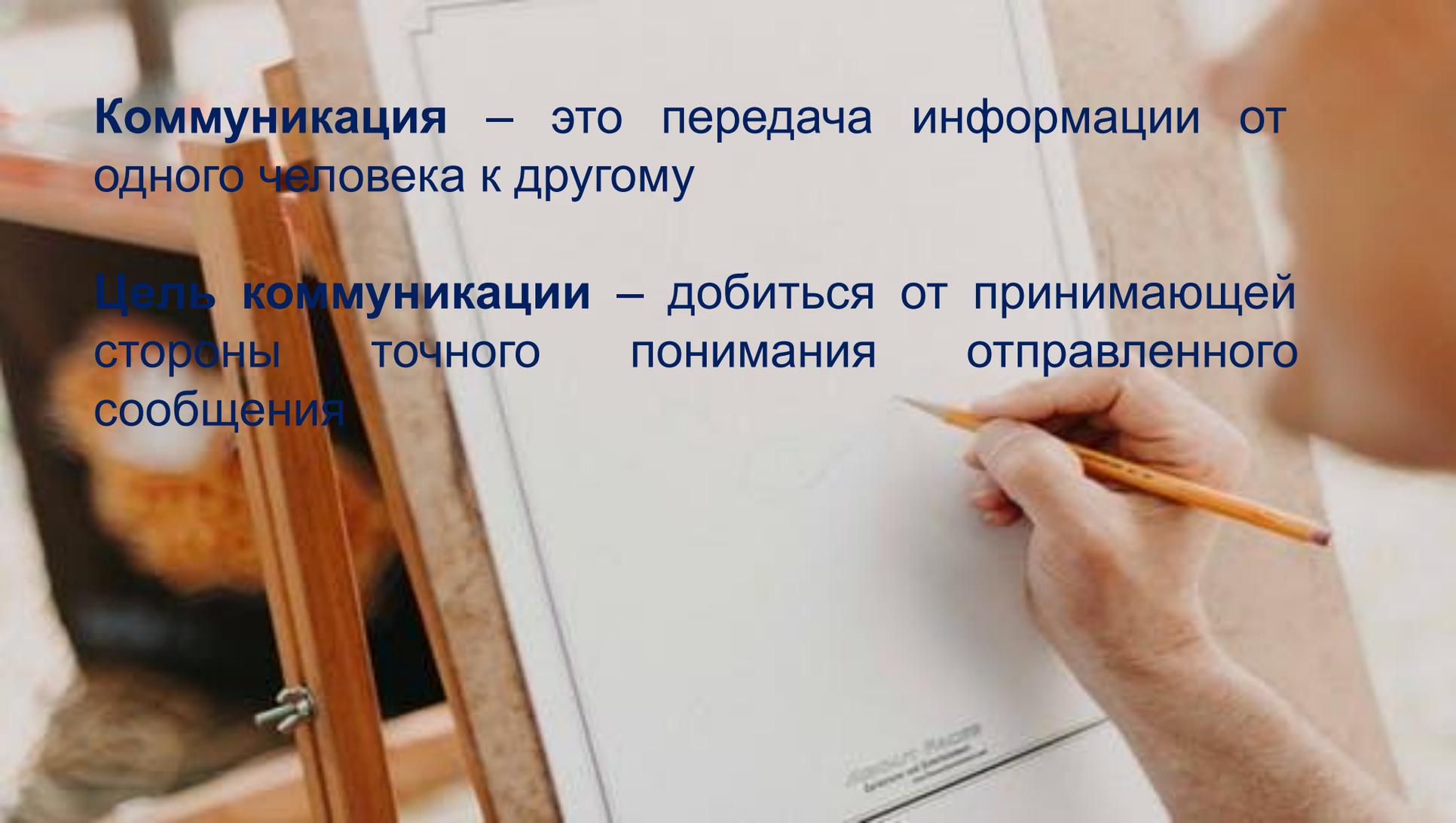
Социальная
перцепция



Общение как коммуникация – это обмен информацией между общающимися людьми

Интеракция – это общение как взаимодействие

Социальная перцепция – общение как восприятие людьми друг друга и установление на этой основе взаимопонимания

A close-up photograph of a hand holding a yellow pencil, drawing on a white sheet of paper. The paper is mounted on a wooden easel. The background is slightly blurred, showing the wooden frame of the easel and a portion of a painting or drawing on another sheet of paper. The lighting is soft and natural, highlighting the texture of the paper and the hand.

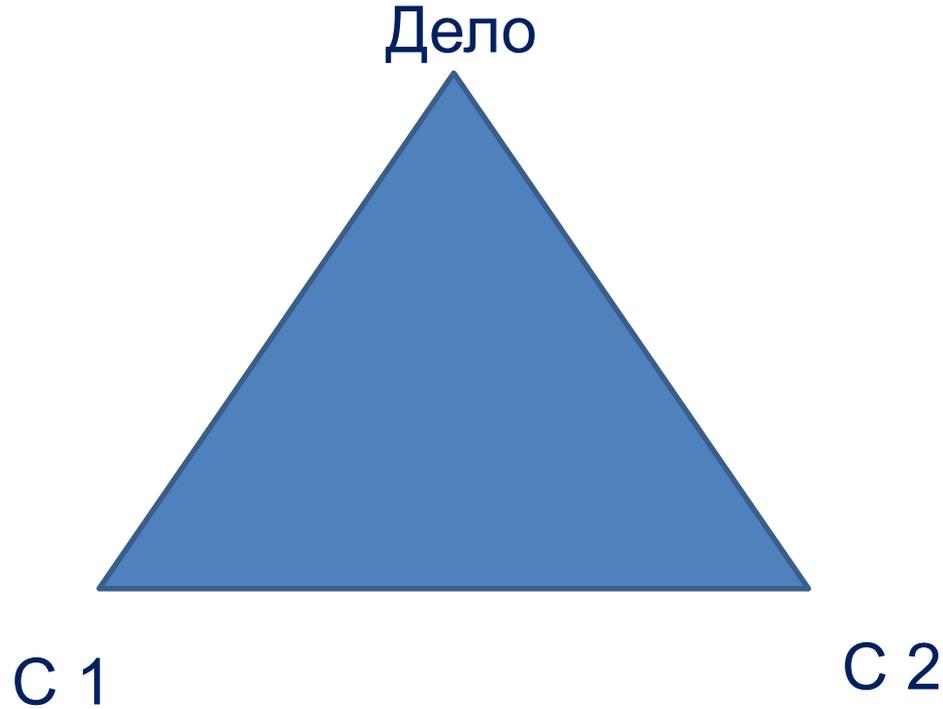
Коммуникация – это передача информации от одного человека к другому

Цель коммуникации – добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения

Коммуникация – это то, что осознает
получатель сообщения, а не то, что имеет
ввиду его отправитель



Деловая коммуникация



Двусторонний коммуникативный процесс

Шаг 1. Рождение идеи

Шаг 2. Кодирование

Шаг 3. Передача

Шаг 4. Получение

Шаг 5. Декодирование

Шаг 6. Принятие

Шаг 7. Использование

Шаг 8. Обратная связь

Коммуникативные барьеры:

- Личностные барьеры
- Физиологические барьеры
- Физические (технические) барьеры
- Семантические барьеры



Коммуникативная компетентность

- **Коммуникативная компетентность** – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения
Петровская Л.А.

- **Коммуникативная компетентность** – ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения.
Емельянов Ю.Н.



Драмы общения в жизни человека

- Драма слушания (слушаю, но не слышу)
- Драма понимания (слышу, но не понимаю)
- Драма действия (Понимаю, но сделать не могу)
- Драма самовыражения (могу сделать, но сформулировать, как это делается , не могу)
- Драма эмоциональности (накладывается на первые четыре)



Симметричные отношения

- Взаимно признается ценность другого человека (его цели, интересы, чувства). Помогают друг другу реализовать цели, интересы, чувства.

- Равноправный обмен ресурсами и информацией. Равноправный обмен общения.



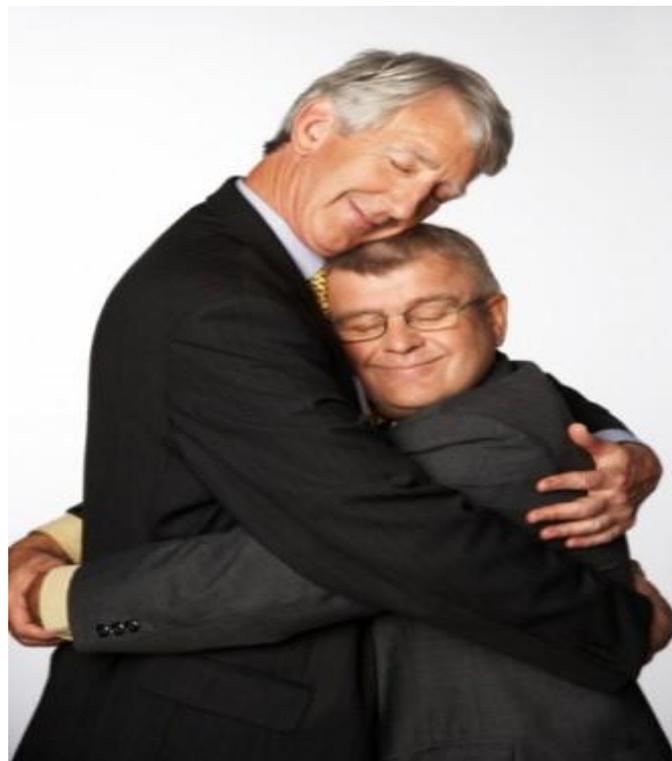
Асимметричные отношения

- Один человек принимает другого человека как объект, как средство достижения своих целей, интересов, чувств. Такое общение результативно там, где есть приказы, свод законов. А во всех других случаях это средство манипуляции, обмана, для достижения своих собственных целей.



Результативное общение

- Если один человек делает шаг в сторону другого и смотрит на проблему его глазами, появляется одинаковое понимание проблемы и возможность ее решения.
- Правильный выбор социальной роли.





Установление контакта с клиентом



Сигналы для восприятия

- вербальные (слова),
- невербальные
(позы, жесты, мимика, пантомимика),
- паралингвистические
(скорость, громкость, сила речи, тон)



Схема вербального восприятия

100 % мысли

80 % слова (письменная, устная речь)

70 % услышано

60 % понято

24% осталось в памяти

Установление контакта

Первичное общение



Спасибо за внимание!