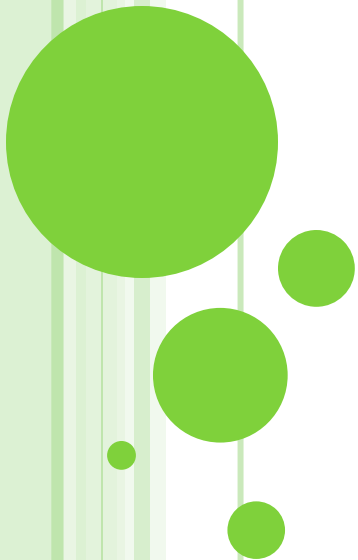


Этика и психология делового общения



ЭТИКА

- ▣ **Этика** — это наука о морали, об отношениях, складывающихся между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений. Целью этики является формирование добродетельного гражданина государства. Главное в этике — поступки.
- ▣ **Этикет** — элемент внешнего поведения человека, основанного на внутренних качествах личности. Имеется в виду, что человек, следующий правилам этикета, должен отличаться порядочностью.



ПСИХОЛОГИ Я

▣ **Психология** (от психо... и ... логия), наука о законах порождения и функционирования психического отражения индивидом объективной реальности в процессе деятельности человека и поведения животных.

БСЭ



ОБЩЕНИ

Е

▣ **Общение** — обмен сведениями с помощью языка или жестов. Общение – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Общение – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп.

ОБЩЕНИЕ

- «Человек жив настолько, насколько он способен общаться», — писал Л. Рон Хаббард.
Общение — это тот аспект жизни, который он исследовал чрезвычайно глубоко, и материалы, написанные им об этом жизненно важном предмете, в общей сложности насчитывают сотни тысяч слов. Навыки общения крайне необходимы в любой сфере, где люди взаимодействуют друг с другом.



- **Л. Рон Хаббард** (Лафайет Рональд Хаббард, 1911—1986) — американский исследователь, разработчик дианетики (науки о человеческом разуме) и саентологии (практической духовной философии).

ДЕЙЛ

КАРНЕГИ

- Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»).



Американский педагог, писатель.
Разработал собственную концепцию
бесконфликтного и успешного общения.

6 ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ЭТИКИ



Джен Ягер / Jan Yager

Социолог, консультант, тренер,
автор многих книг и статей.

- Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:



1 ПРИНЦИП

ЭТИКИ

- **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.



2 ПРИНЦИП

ЭТИКИ

- **Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.



3 ПРИНЦИП

ЭТИКИ

- **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 ПРИНЦИП

- **Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе). **ЭТИКИ** 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.



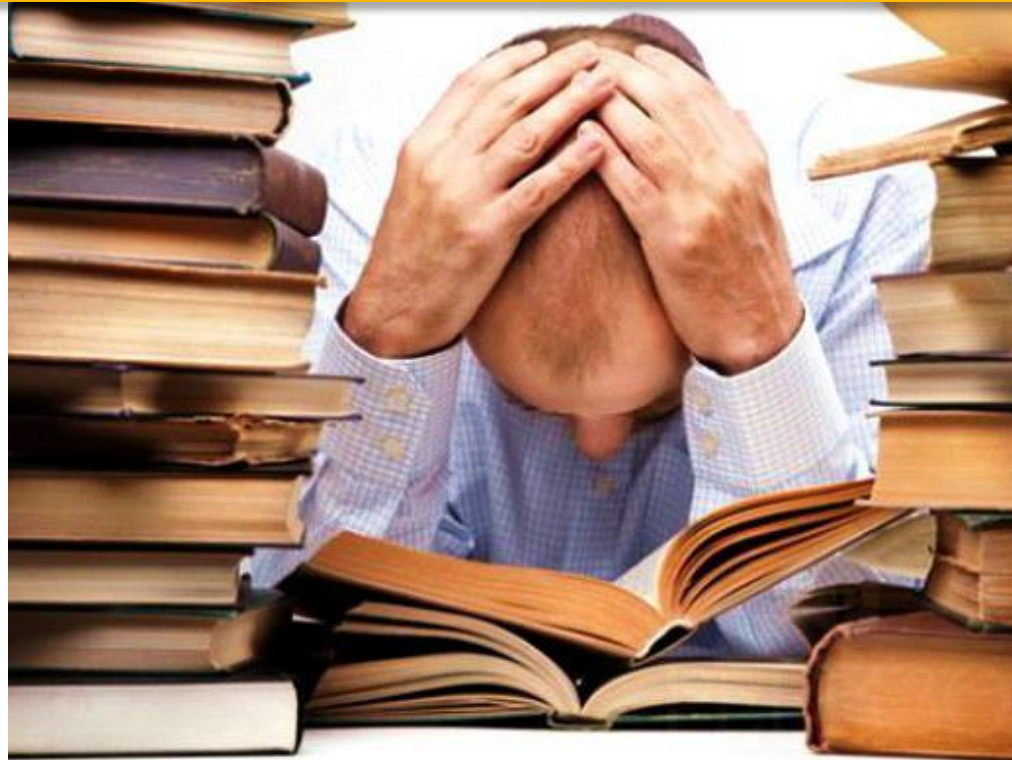
5 ПРИНЦИП ЭТИКИ

- **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, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.



6 ПРИНЦИП

- **Грамотность** (говорите и пишете **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.



Для повышения выразительности деловой речи можно использовать следующие средства:

- Варьирование тональностью выступления.
- Выделение главных мыслей.
- Постановка в ходе выступления риторических вопросов.
- Использование форм диалога.
- Призыв к действиям.
- Включение образных сравнений, поговорок и других форм.
- Использование примеров.
- Применение повторов.
- Демонстрация заинтересованности и убежденности.



ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ

- Выступающему не следует забывать, что устная речь отличается от письменного текста.
- Это создает дополнительные проблемы во взаимоотношениях с аудиторией, если докладчик просто зачитывает текст.
- В то же время устная речь имеет целый ряд преимуществ, выгодно отличающих ее от письменной работы.
- Эти преимущества надо использовать, чтобы окружающие воспринимали ваше выступление как речь хорошего специалиста и интересного оратора.



ИЗВЕСТНЫЕ ОРАТОРЫ



Михаил Васильевич Ломоносов
1711 - 1765

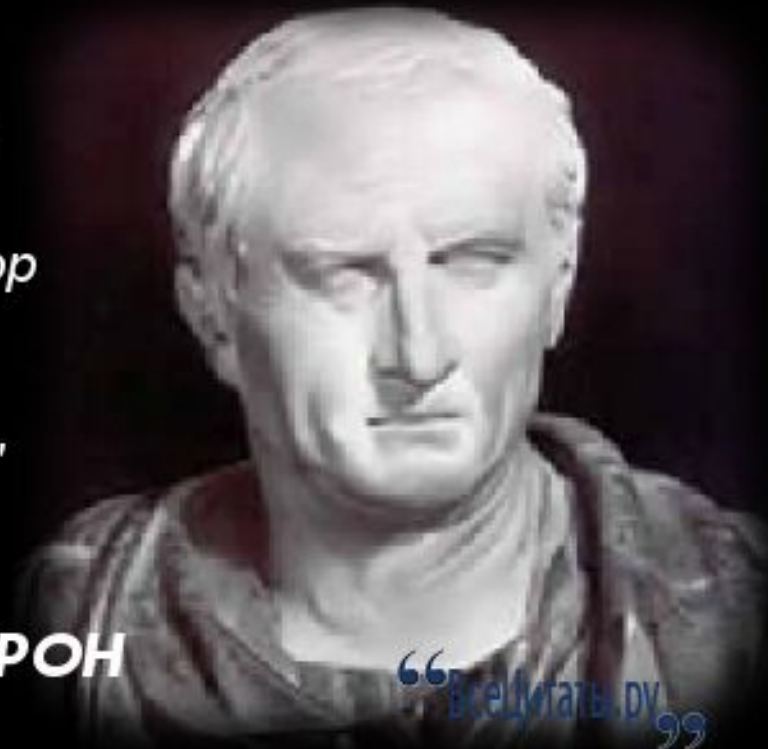
"Красноречие есть искусство о всякой данной материи красно говорить и тем приклонять других к своему об оной мнению".



ИЗВЕСТНЫЕ ОРАТОРЫ

"Речь должна вытекать и развиваться из знания предмета. Если же оратор не изучил его, то всякое красноречие является напрасным, ребяческим..."

Цицерон



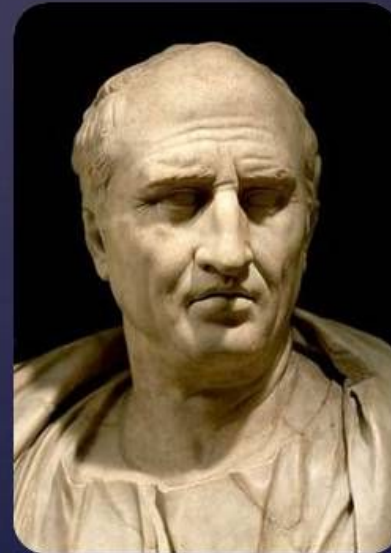
“[ВсеИздатy.ru](http://www.vseizdaty.ru)”



Ораторская речь как ИСКУССТВО СЛОВА

Цицерон писал, что для выполнения этой задачи оратор должен или убедить, или взволновать, или пленить аудиторию.

*Убеждают - доказательствами,
взволновывают - возбуждением
соответствующего настроения
или чувства, пленяют - своей
личностью.*



Особенности речевого поведения

- **Голос, манера речи** сильно влияют на общее впечатление, которое производит собеседник в процессе общения. В массовых исследованиях было получено от 60 до 90% правильных суждений относительно величины тела, полноты, подвижности, внутреннего состояния и возраста человека, основывающихся только на голосе и манере говорить.



Особенности речевого поведения

- **Скорость речи** соответствует господствующему состоянию темперамента. Ее трудно произвольно изменить, в лучшем случае это можно сделать лишь на короткое время. При истинной внутренней включенности в беседу специфический темп речи снова восстановится.



Особенности речевого поведения

- Большая или малая **громкость голоса** — это проявление большой или малой изначальной жизненной силы. В то же время, увеличив или уменьшив громкость, собеседник хочет скрыть свое истинное состояние (например, явно громкий голос нередко призван скрыть слабость и неуверенность).



Особенности речевого поведения

- **Особенности произношения слов, артикуляции** часто создают впечатление твердого, определенного, четкого, уверенного или же неясного, расплывчатого, неуверенного голоса.



Особенности речевого поведения

- Важную информацию несет **окраска звучания голоса**. Особенно большое значение имеют верхние и нижние тона и звучащие гласные. «Металлически» звучащий голос говорит об энергии и твердости. Елейный, жирно-мягкий голос свидетельствует об изображаемой дружелюбности, при сильном соскальзывании голоса к фальшивому пафосу.



Особенности речевого поведения

- **Вокальная речь** (сильное подчеркивание звучания гласных) указывает на доминирование темперамента и чувств, добродушие.



- **Консональная речь** (гласные отступают на второй план перед остро акцентированными согласными) указывает на доминирование разума и воли, аналитический склад ума.



Особенности речевого поведения

- Слабая **модуляция речи** (подъемы и падения высоты тона) действует монотонно, усыпляюще. Монотонный голос всегда подразумевает нечто скрытое, зажатое.



Особенности речевого поведения

- **Падение высоты тона** к концу предложения при прежней громкости голоса может указывать на слабую волю, мягкость, склонность к депрессии.
- **Ритмичные колебания** мелодии характерны для внешне оживленных, но внутренне уравновешенных людей со значительными способностями к творчеству и развитию.



Особенности речевого поведения

- **Неритмичные колебания**, т.е. неравномерные, немотивированные повышения и падения тона, указывают на внутреннюю неуравновешенность, отсутствие стабильности в характере.
- **Ритмичное говорение** (ровное перетекание слов с легкими периодическими колебаниями) отражает богатство чувств, уравновешенность, преимущественно радостное настроение.



Особенности речевого поведения



- Люди каких профессий должны владеть ораторским искусством, чтобы добиться успеха и продвижения по карьерной лестнице?



Особенности речевого поведения

- Рассмотрев особенности речевого поведения, определите соответствует или нет ваш голос, манера речи вашим личностным особенностям или качествам.



СИНКВЕЙ

Н

- Происходит от французского слова «sing» - пять. Это стихотворение, состоящее из пяти строк. Используется как способ синтеза материала. Лаконичность формы развивает способность резюмировать информацию, излагать мысль в нескольких значимых словах, емких и кратких выражениях.

ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ СИНКВЕЙНА

1 строка – одно слово – название стихотворения, тема, обычно существительное.

2 строка – два слова (прилагательные или причастия). Описание темы, слова можно соединять союзами и предлогами.

3 строка – три слова (глаголы). Действия, относящиеся к теме.

4 строка – четыре слова – предложение. Фраза, которая показывает отношение автора к теме в 1-ой строчке.

5 строка – одно слово – ассоциация, синоним, который повторяет суть темы в 1-ой строчке, обычно существительное.



СИНКВЕЙ

- Например, **синквейн** на тему «Государство», составленный ученицей 11 класса на уроке правоведения.

- **1.** Государство: (Заголовок)
2. Независимое, правовое. (Два прилагательных)
3. Собирает налоги, судит, выплачивает пенсии.
(3 глагола)
4. Государство – это мы! (Фраза, несущая определенный смысл)
5. Защита. (Резюме)



ЗАДАНИЕ

- Составьте синквейны на следующие темы:
- Этика
- Личность
- Грамотность
- Поведение
- Манера
- Средство



ЗАДАНИЕ

- Составьте синквейны на следующие темы:
- Профессия
- Менеджер
- Секретарь
- Работа
- Карьера

