



Этика в деловом общении.

Этика делового общения

Этика делового общения – это целый ряд норм и правил, которые регламентируют поведение каждого человека в процессе осуществления им трудовой деятельности. Сюда необходимо отнести как четко определенные правила, так и негласные.



Для чего необходимо знать и придерживаться этики делового общения?

- для достижения поставленных целей,
- для построения успешного бизнеса,
- продвижения по карьерной лестнице.



Принципы делового этикета

Основные принципы делового этикета основываются на том, что при принятии решения следует делать так, чтобы пределы действий совмещались с моральными ценностями других участников коммуникаций и могли быть скоординированы с их интересами. При этом координация должна иметь нравственно оправданную цель, для достижения которой должны быть использованы только этически уместные инструменты.



- **Межличностность.** Любое общение, включая деловое, происходит между людьми с их личностными особенностями. И несмотря на то что общение между ними имеет профессиональную направленность, межличностное отношение все равно будет оказывать влияние на процесс взаимодействия.
 - **Непрерывность.** Суть этого принципа заключается в инициировании постоянного контакта участниками коммуникации, если они оказываются в поле зрения друг друга. Исходя из того, что люди общаются как вербальными, так и невербальными средствами, они постоянно делятся друг с другом определенной информацией, которой каждый участник коммуникации придает свой смысл и делает свои собственные выводы.
 - **Целенаправленность.** Любое взаимодействие имеет конкретную цель или несколько целей. При этом они могут быть явными и неявными. Выступая перед аудиторией, докладчик имеет явную цель донести до слушателей определенный материал, и неявную – например, продемонстрировать аудитории свой недюжинный интеллект и красноречие.
 - **Многомерность.** Этот принцип предполагает, что в деловых отношениях происходит не только обмен информацией, но и регулирование взаимоотношений между сторонами. То есть в профессиональном взаимодействии его участники транслируют друг другу свое эмоциональное отношение, которое и выступает регулятором их деловых связей.
- 

Некоторые правила и рекомендации

1. Умение слушать – непременно пригодится, так как благодаря нему вы сможете понять, что именно хочет донести до вас собеседник, а также проявите к нему уважение.
2. Правильность речи – как письменной, так и устной, позволит вам доносить свои мысли понятно и кратко.
3. Спокойствие и доброжелательность в общении. Возможно, сегодня – вы получите похвалу, завтра – критику, но в любом случае необходимо оставаться терпеливым и уравновешенным.



Тонкости общения



Сотрудник – начальник

Основное содержание этических правил в общении между подчиненным и руководителем сводится к некоторым основным моментам:

- Подчиненный своим поведением должен способствовать поддержанию комфортной психологической атмосферы в коллективе и помогать в этом своему начальнику.
- Попытка подчиненного руководить начальником будет считаться проявлением несоблюдения иерархического принципа и неуважения. Подчиненный имеет право высказать свое мнение руководителю, но в корректной форме и с учетом своей должности.
- Категорический тон при общении с руководством не допускается.
- Обращение к руководителю руководителя считается недопустимым.

Начальник – подчиненный

Особенности категории отношений по вертикали сверху вниз определяются правилом: с подчиненными нужно строить отношения так, как хотелось бы, чтобы выглядели отношения с руководителем.

Руководитель должен:

- стремиться к созданию сплоченного коллектива, стремящегося к достижению общих целей;
- выяснять причины возникающих в процессе профессиональной деятельности трудностей;
- обращать внимание подчиненных на невыполненные ими распоряжения руководства;
- оценивать по достоинству заслуги своих подчиненных;
- доверять своим подчиненным;
- признавать свои ошибки;
- одинаково относиться ко всем сотрудникам.

Руководителю нельзя:

- критиковать личность сотрудника;
- делать замечания при остальных подчиненных;
- показывать сотрудникам, что руководитель не владеет ситуацией.



Сотрудник – сотрудник

Сущность правил этикета, касающихся направления отношений по горизонтали, заключается в соблюдении принципа эмпатии, то есть представлении себя в роли своего коллеги.

Вот некоторые примеры правил этикета на уровне «сотрудник-сотрудник»:

- называть коллег по имени, ведь путь к налаживанию дружеских отношений лежит через имя человека;
- улыбаться и проявлять дружелюбное отношение к коллегам;
- стараться слушать коллег, а не только себя;
- рассматривать каждого сотрудника как личность;
- относиться к коллегам по возможности непредвзято;
- не давать невыполнимых обещаний.



Теперь вы знаете, что представляет собой деловая этика. Применяя ее нормы и правила на практике, вы сможете не только заслужить доверие и уважение сотрудников, но и успешно развивать свой прибыльный бизнес, устанавливая крепкие партнерские отношения.



Работу выполнил:
Студент Колледжа Связи №54
2ИКСС11-4 Климаков М.Е.