

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Кашина Марина Викторовна
психолог

ГБУ СОН СО «КЦСОН г. Каменска-Уральского»

2013

**«Жизнь – самая большая ценность
какой обладает человек,
а самая большая роскошь
в этой жизни –
роскошь человеческого общения»**

А. Сент-Экзюпери

Этика (от греч. Ethos — обычай, нрав) — учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

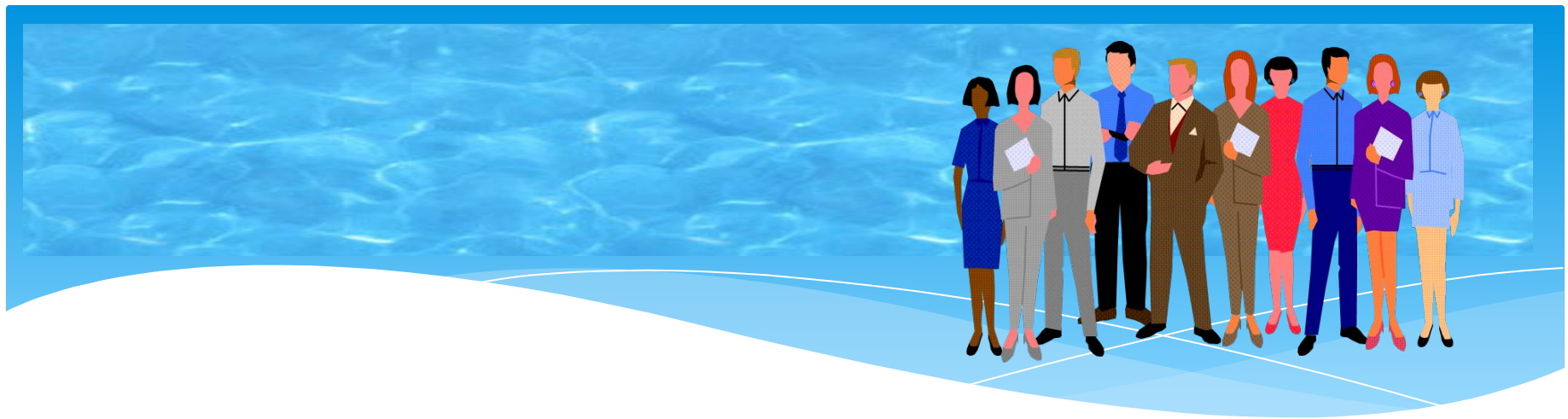
Категории этики:

- * добро
- * зло
- * справедливость
- * благо
- * ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- * ДОЛГ
- * СОВЕСТЬ И Т. Д.






- Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни. Базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, этические нормы служебных отношений имеют некоторые отличительные особенности



*Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.



- * Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и др.) в процессе реализации зафиксированных для конкретной должности профессиональных задач или функций.



* Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации

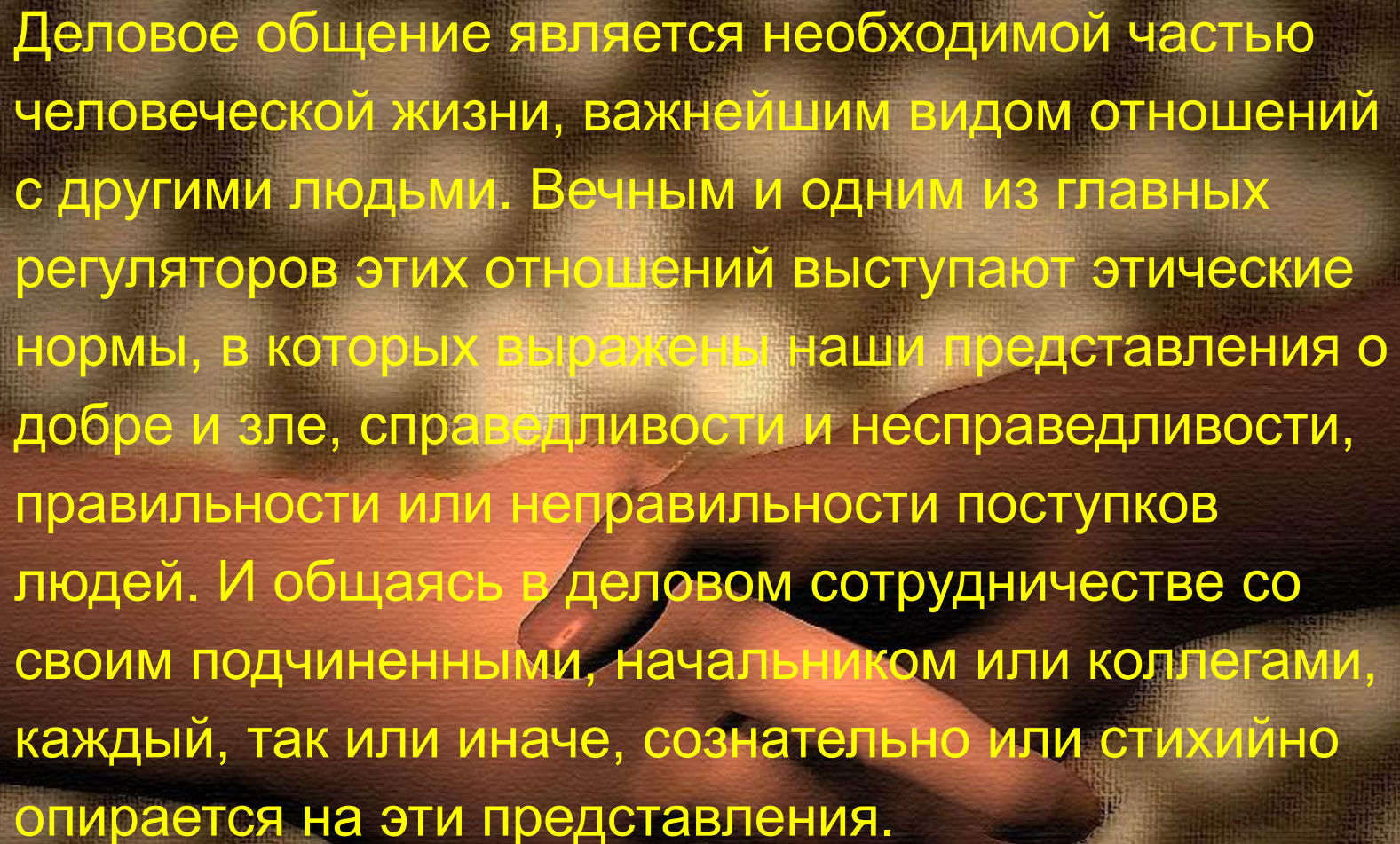
В ЦЕЛОМ





* В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

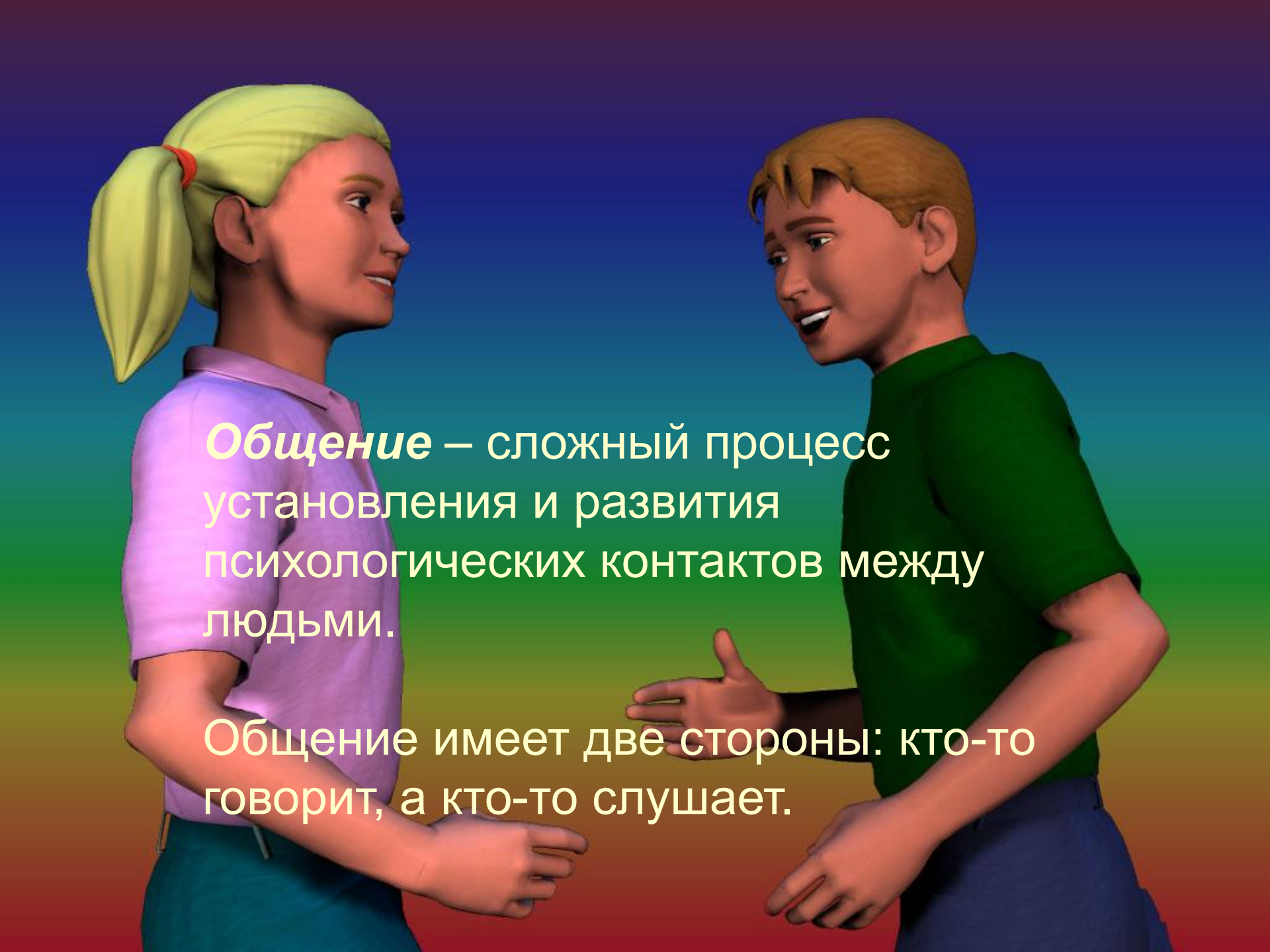




Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчиненными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.



- * Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.
- * Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

A 3D rendered illustration of a woman and a man in conversation. The woman on the left has light green hair in a ponytail and is wearing a purple polo shirt and teal pants. The man on the right has brown hair and is wearing a green t-shirt and blue pants. They are both smiling and looking at each other. The background is a gradient of blue, green, and red.

Общение – сложный процесс установления и развития психологических контактов между людьми.

Общение имеет две стороны: кто-то говорит, а кто-то слушает.

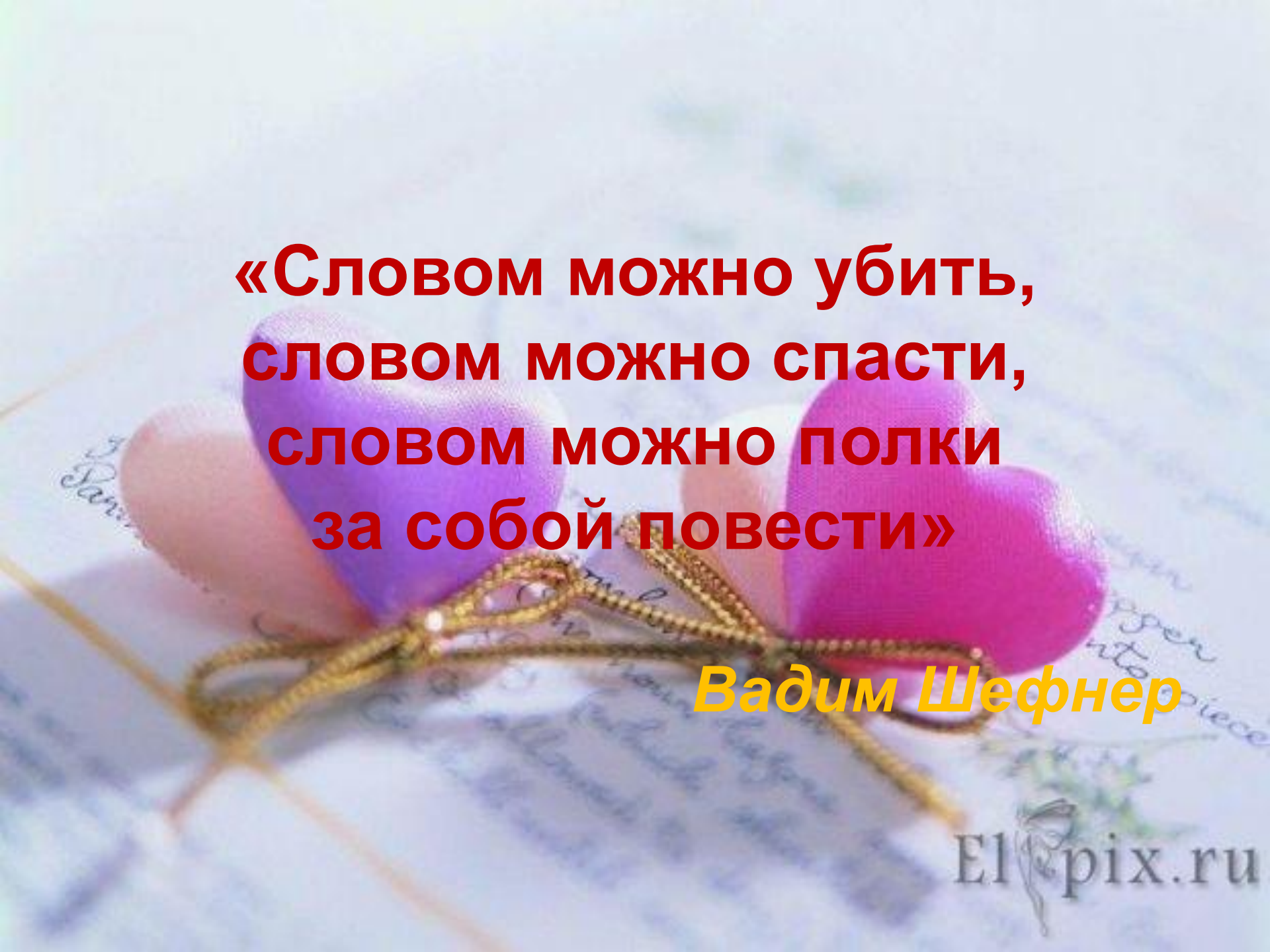
*Отличительная черта делового
общения –*

Деловое общение служит
средством для достижения
определённых
производственных целей

Jobs

Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура

- * **Коммуникативная компетентность** - способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
- * В основе **коммуникативной культуры** лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.



**«Словом можно убить,
словом можно спасти,
словом можно полки
за собой повести»**

Вадим Шефнер

COMMUNICATION

Конгруэнтностью

в общении называют совпадение трёх «пластов» коммуникации:

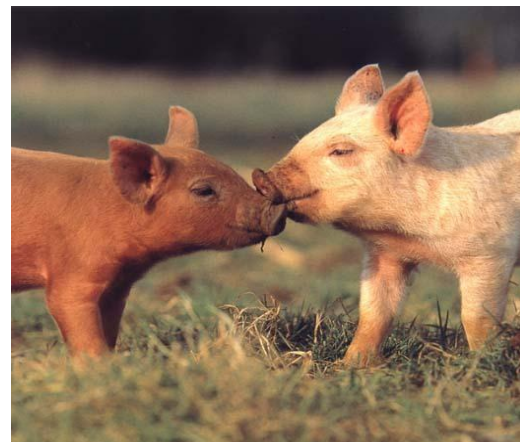
1. вербального (что человек говорит);
2. невербального (сопровождающих слова жестов, интонаций, позы);
3. того, что при этом человек чувствует.



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ ОБЩЕНИЯ

Стиль общения – привычная манера общения для того или иного человека

1. Примитивный стиль общения – оценка другого человека как шумного или мешающего. Такой человек может позволить себе без малейших ограничений в упрощённой форме навязывать свою симпатию или неприязнь к другому человеку; может проявить агрессию по отношению к людям: столкнуть, оскорбить, унижить и даже ударить. Критическая оценка самого себя отсутствует, ему кажется, что только он прав и хорош собой



2. Манипулятивный стиль

общения строится на том, чтобы получить выгоду или вознаграждение.

К примеру, в медицине тяжесть заболевания пациента может преувеличиваться; различными способами (например, при контакте с аптеками) могут предлагаться дорогие малоопробованные лекарства, дорогостоящие или необязательные процедуры.





ALLDAY.RU



3. «Контакт масок» или Стандартизированное общение возникает в ситуации, когда у людей нет подлинного желания контакта или готовности к нему. Человек выбирает ту или иную «маску» - доброты, агрессии, безразличия, участливости, сострадания, простодушия и т.д. В процессе общения подчёркивается стремление к его прекращению.



4. Партнёрский стиль общения

строится на уважении личности и мнения партнёра по общению. Общающиеся стремятся разрешить деловые вопросы, затрагивающие интересы каждого из них, коллектива и общества в целом.



5. Авторитарный (агрессивный) стиль общения строится на подавлении, подчинении личности партнёра по взаимодействию и общению. Проявляется в психологическом давлении руководителя или лидера на подчинённых, в устранении неудобных людей от участия в решении важных вопросов.





6. Духовное общение является наивысшим. Партнёр воспринимается как носитель духовных ценностей, которые вызывают чувства восторга и обожания. Данный стиль общения не включает диагностическое и лечебное взаимодействие. Встречается в хосписах и домах престарелых.



**Благодарю за внимание!
Успехов в работе!**