

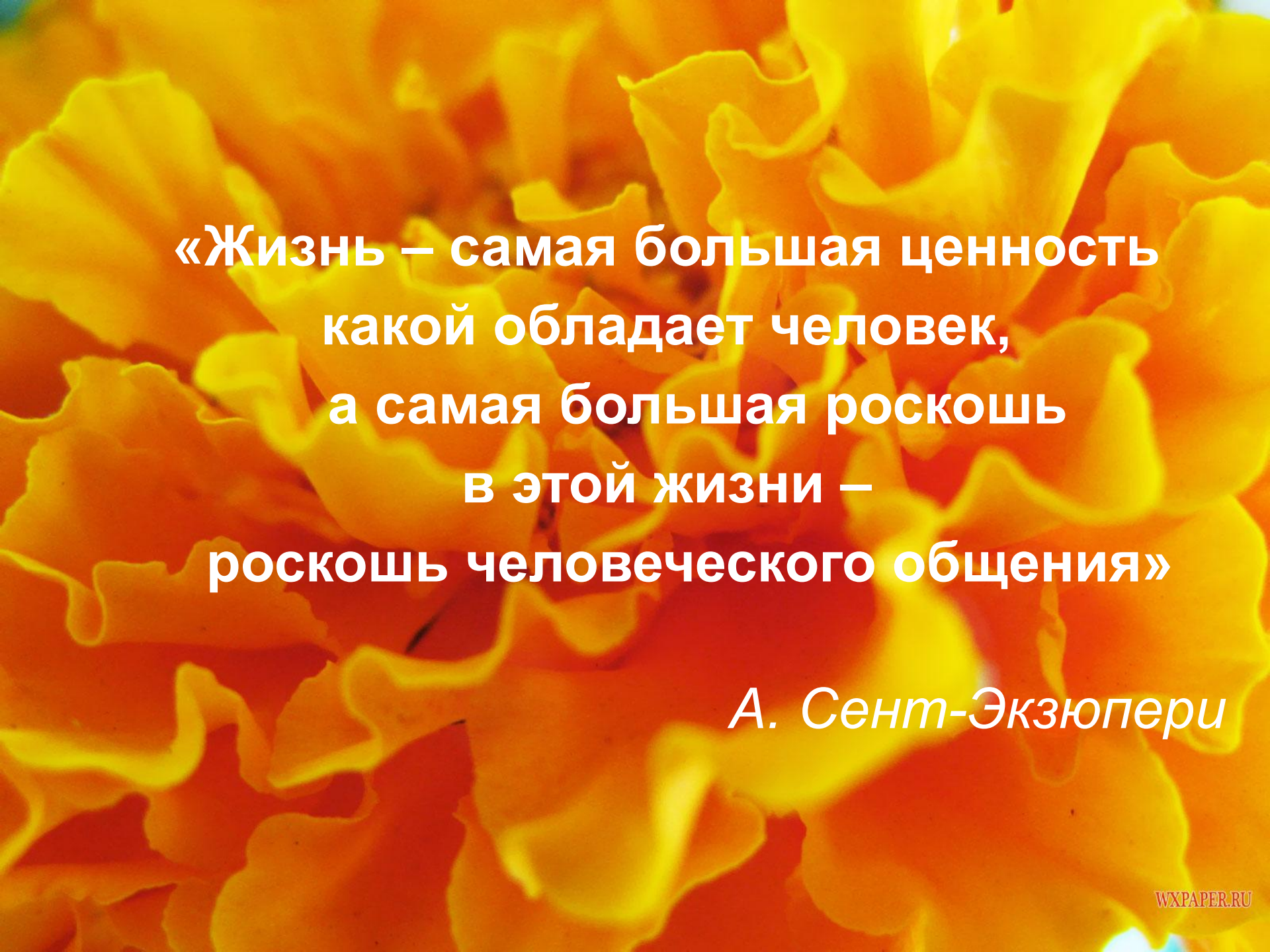
# ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



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.

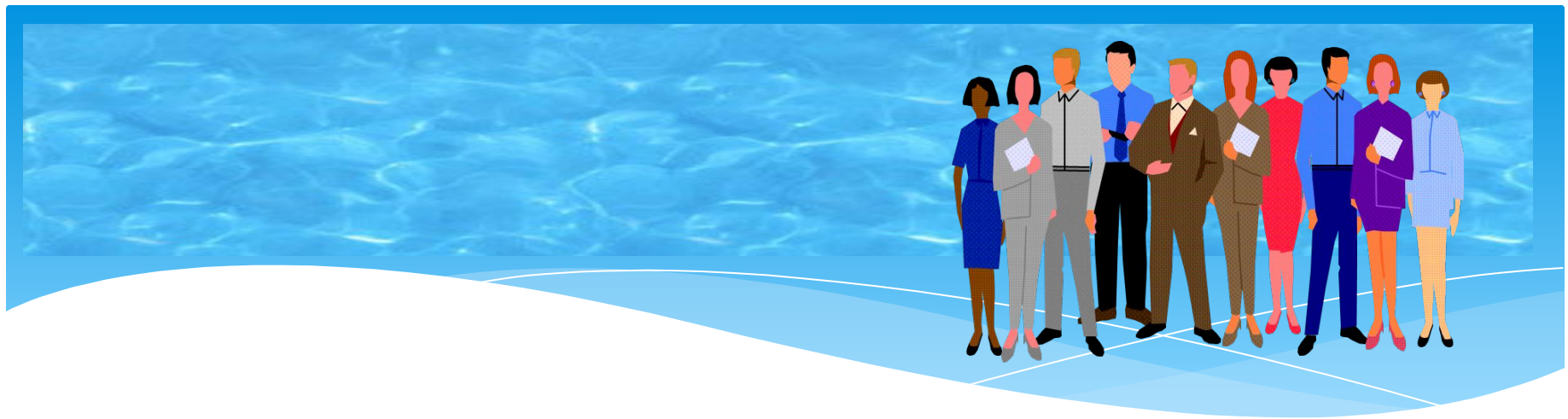
# Категории этики:

- \* 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

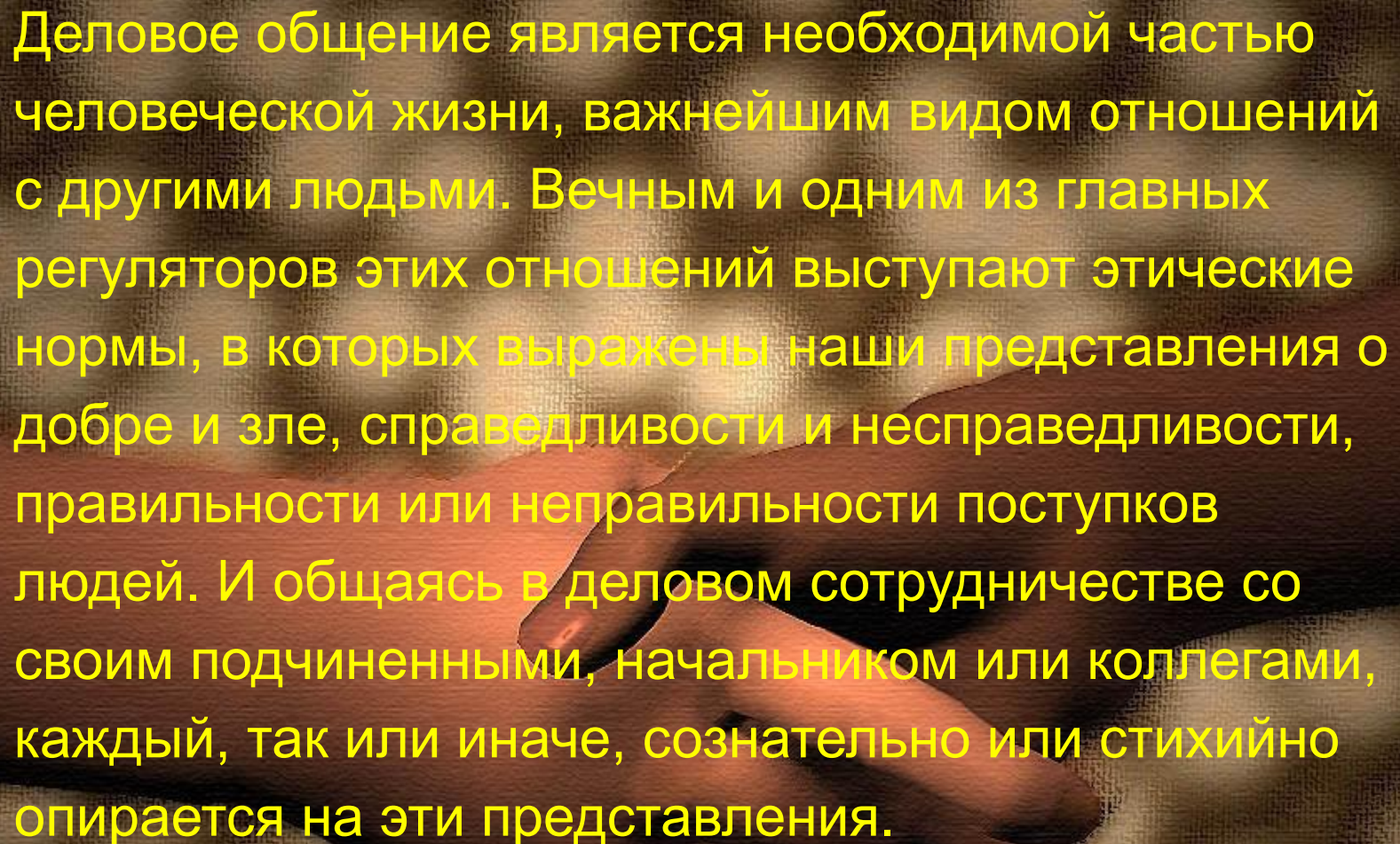






\* В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это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

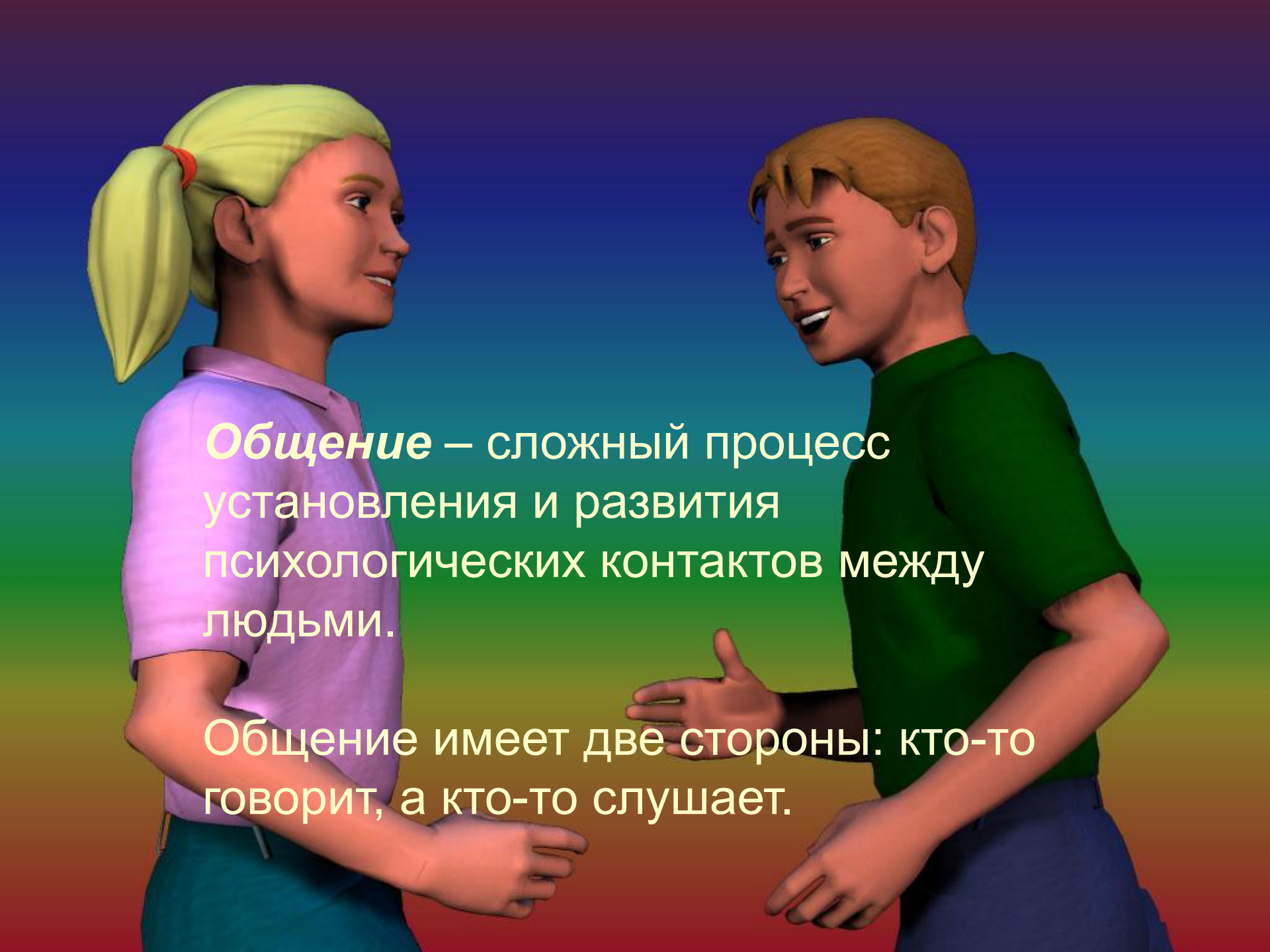




Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности 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 light purple polo shirt and teal pants. The man on the right has brown hair and is wearing a dark green polo shirt and blue pants. They are both smiling and looking at each other. The background is a gradient from blue at the top to red at the bottom.

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

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

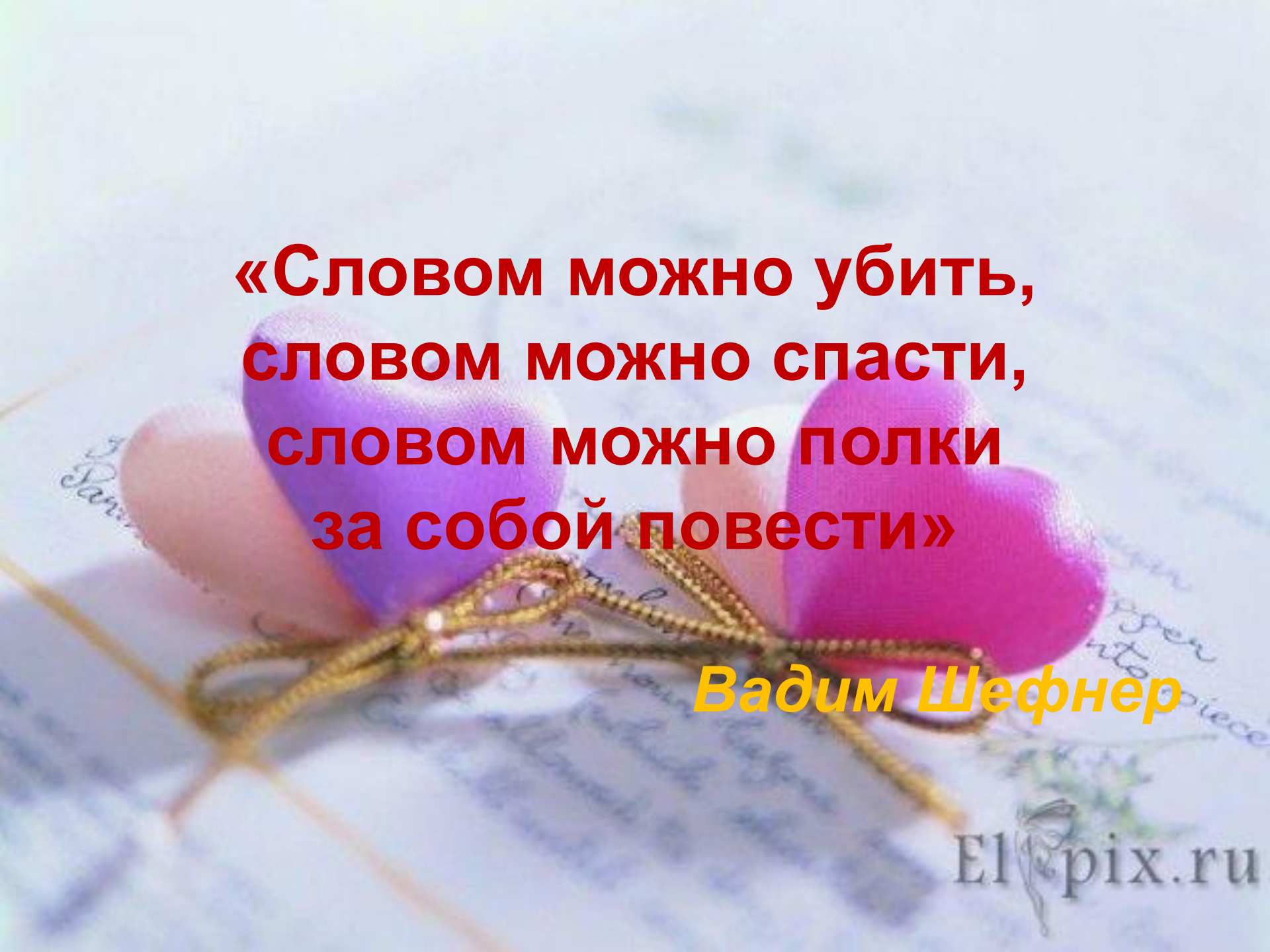
*Отличительная черта делового  
общения –*

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.

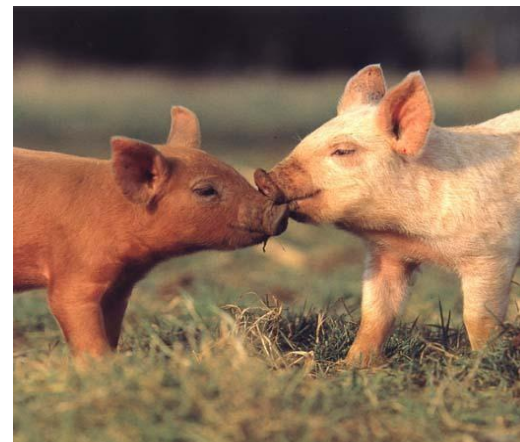




## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ ОБЩЕНИЯ

**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

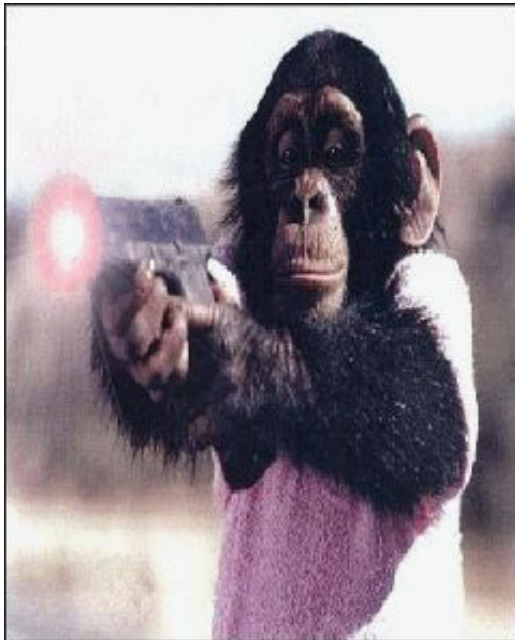


**3. «Контакт масок» или Стандартизированное общение** возникает в ситуации, когда у людей нет подлинного желания контакта или готовности к нему. Человек выбирает ту или иную «маску» - доброты, агрессии, безразличия, участливости, сострадания, простодушия и т.д. В процессе общения подчёркивается стремление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