ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Коваль Е.А., д.ф.н., доцент кафедры правоохранительной деятельности и исполнительного производства Средне-Волжского института (филиала) ВГУЮ (РПА Минюста России) в г. Саранске

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – ЭТО

- процесс общения субъектов, вступающих в административно-властные, хозяйственные, дипломатические и т.п. отношения

В ОСНОВЕ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕНИЯ ЛЕЖАТ:

- вежливость;
- корректность;
- тактичность;
- скромность;
- точность;
- предупредительность.

«ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО» ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- «Не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам таких поступков, каких бы не хотели по отношению к себе».

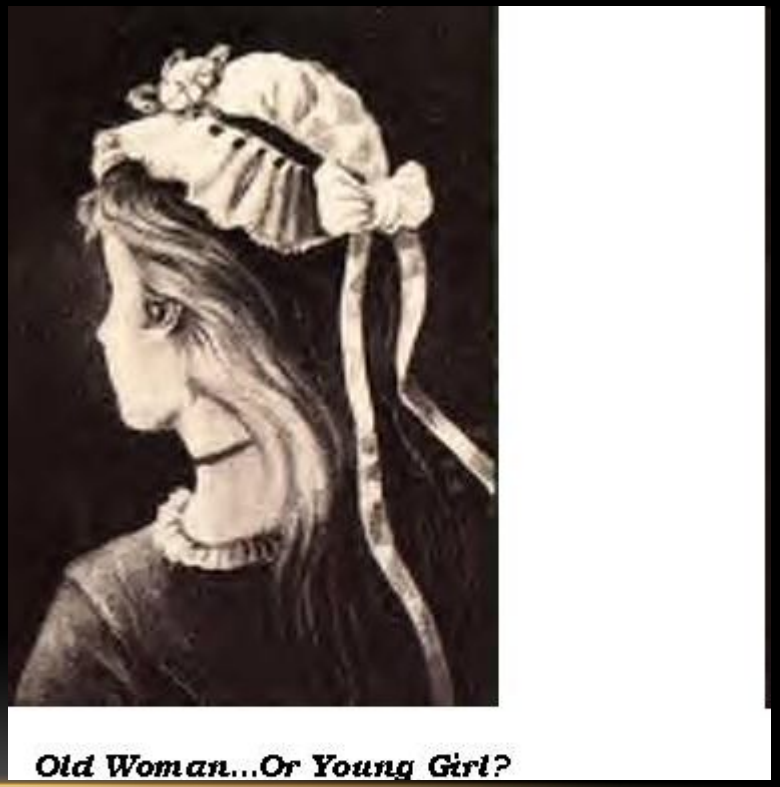
- «Поступать по отношению своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам таких поступков так, как хотели бы, чтобы поступали по отношению к Вам»

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- вербальное и невербальное;
- прямое и косвенное.

СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ритуальный;
- манипулятивный;
- гуманистический.



ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- спор, дискуссия, полемика;
- деловое совещание;
- публичное выступление;
- телефонные разговоры;
- деловая переписка.

МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ

- поощрение
- критика
- наказание.

КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКА В КОЛЛЕКТИВЕ: ТЕСТ

- 1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
- 2. Я, пожалуй, могла бы при случае совершить такой поступок, чтобы отвлечь внимание или позабавить окружающих.
- 3. Из меня могла бы выйти неплохая актриса.
- 4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле.
- 5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКА В КОЛЛЕКТИВЕ

- 6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
- 7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убеждена.
- 8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть такой, какой меня ожидают увидеть.
- 9. Я могу быть дружелюбной с людьми, которых я не выношу.
- 10. Я всегда такая, какой кажусь.

КЛЮЧ

- Начислите себе по одному баллу за ответы:
- «нет» — на 1-й, 5-й и 7-й вопросы;
- «да» — на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

РЕЗУЛЬТАТ

- 0 — 3 балла. У вас низкие коммуникативные качества. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в обществе. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине прямолинейности.

- 4 — 6 баллов. У Вас средние коммуникативные качества. Вы искренний, но сдержанный в своих эмоциональных проявлениях человек. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими.

- 7 — 10 баллов. У вас высокие коммуникативные качества. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Источник: http://tigf.org/Prakticheskie-zadaniya-fl.html

ГЕНДЕРНЫЕ И СТАТУСНЫЕ РАЗЛИЧИЯ

СЛУЖЕБНАЯ СУБОРДИНАЦИЯ

НАЧАЛЬНИК И ПОДЧИНЕННЫЙ

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

- ТЫ – ВЫ
- Господин
- Товарищ
- Имя – Отчество
- Упоминание о ком-либо в третьем лице
- …

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Нанизывание падежей*** (однотипные падежные формы взаимосвязанных имен существительных).
- Чаще всего используется последовательное подчинение слов в родительном падеже, реже - в творительном, например: «предлагаем Вам варианты (чего?) решений (чего?) автоматизации (чего?) систем документационного обеспечения (чего?) министерств и других республиканских органов государственного управления».

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Использование предлогов и сложных союзов*** (на основании, в соответствии; в силу того что, в связи с тем что).

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Ограничение употребления глаголов в форме 1-го и 2-го лица***.
- Глаголы в форме 3-го лица выступают, как правило, в неопределенно-личном значении: «комиссией проведена проверка и установлено…», «акт подписан членами комиссии и утвержден руководителем».

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Ограниченная сочетаемость слов***.
- Например, глагол «допустить» во всех стилях речи может сочетаться только со словами, выражающими негативный результат деятельности: допустить просчет, допустить промах, допустить ошибку и др., но не со словами, выражающими положительное действие - допустить успех.

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- - предоставить в пользование (вместо предоставить для использования);
- - направить на рассмотрение (вместо выслать на рассмотрение);
- - оказывать содействие (вместо оказывать помощь);
- - осуществлять контроль (вместо вести контроль);
- - вносить предложения (вместо давать предложения);
- - предоставить кредит (вместо выдать кредит);
- - обладать правом (вместо владеть правом);
- - вступать в силу (вместо входить в силу);
- …

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Конструкции с отглагольными существительными в сочетании с полузнаменательным глаголом***. Например:
- - оказать содействие, а не посодействовать, помочь;
- - произвести уборку, а не убрать;
- - провести учет, а не учесть;
- - оказать поддержку, а не поддержать;
- - произвести ремонт, а не отремонтировать.

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Преимущественно страдательные конструкции вместо форм действительного залога***.
- Например: «Возможность ликвидации совместного предприятия прорабатывается Министерством иностранных дел (а не: Министерство иностранных дел прорабатывает…)»

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- ***Применение универсальных (многозначных) слов***
- Например: «До настоящего времени ***слабо*** ведутся подготовительные работы по реконструкции и ремонту школьных зданий». Слово «слабо» одновременно означает, что работы ведутся медленно, неритмично, неорганизованно, плохо.

НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Устаревшие выражения, вышедшие их активного повсеместного употребления (архаизмы или историзмы)*. Например:
- - не «при сем направляем», а «направляем»;
- - не «означенный» («вышеозначенный»), а «названный»;
- - не «вышепоименованный», а «указанный» («названный»);
- - не «настоящим сообщаем», а «сообщаем»;
- - не «настоящий акт составлен», а «акт составлен»;

НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Канцеляризмы, штампы, готовые шаблоны*.
- Например: поставить во главу угла, в части удовлетворения запросов, обеспечить безусловное исполнение, взять под жесткий контроль, разработать планы конкретных мероприятий и т.д.

НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Слова-спутники*, непременно сопровождающие какие-либо слова.
- Например: критика - обязательно резкая, поддержка - всегда горячая, размах - обычно широкий и т.д.

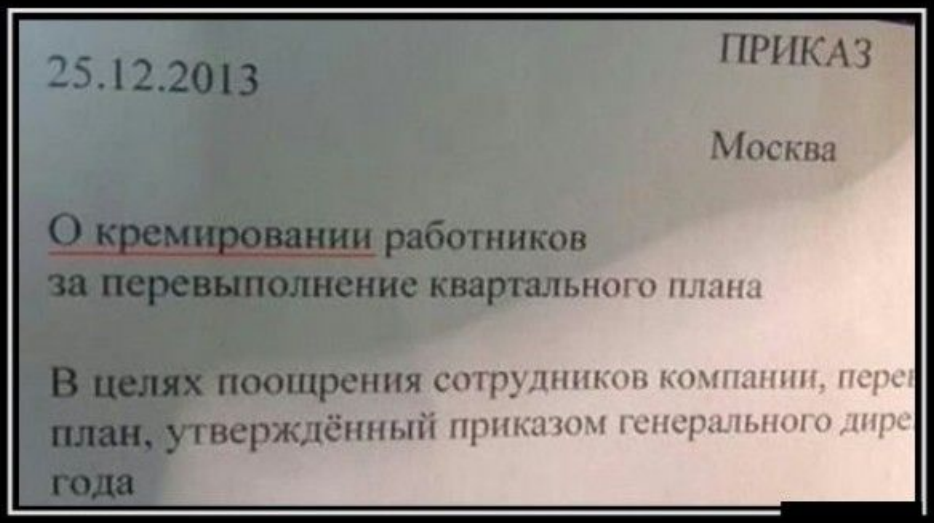
НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Плеоназмы* (от греч. pleonasmos - многословие) - слова, излишние для смысловой полноты высказывания.
- Например: в марте месяце, 10 человек рабочих, черновик первой версии проекта редакции и т.п.

НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Тавтология* - повторение того же другими словами, не уточняющими смысла.
- Например: своя автобиография, хронометраж времени, свободная вакансия и т.п.
- *Однокоренные тавтологические выражения*.
- Например: следует отметить следующие недостатки, в целях улучшения работы целесообразно, объединить воедино и т.д.

ОПИСКИ И ОПЕЧАТКИ



ПРИКАЗ

25.12.2013

Москва

О кремировании работников
за перевыполнение квартального плана

В целях поощрения сотрудников компании, перев
план, утверждённый приказом генерального дире
года

Главное - Мотивация

ОПИСКИ И ОПЕЧАТКИ

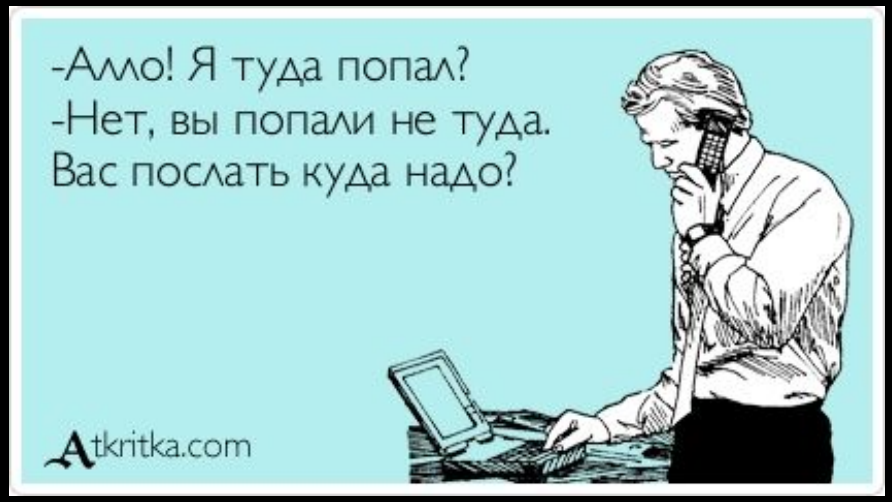
- - Здравствуйте! Разрешился ли вопрос с размещением нашей делегации?
- - Здравствуйте! Пока нет, я жру ответственного по направлению.
- - Приятного аппетита, конечно, но кто теперь будет заниматься нашим размещением?!

ТВИТТЕР

WWW.TWITTER.COM
B.Push
@aleks_valoff Когда перестанет так пахнуть в городе?!?
АЛЕКСЕЙ ВАЛОВ
Читать
@tonighttoday Как только Вы помоетесь.
29
16
РЕН НОВОСТИ
ГЛАВА ЩЁЛКОВО В ОТВЕТ НА ЖАЛОБЫ ЖИТЕЛЕЙ ПОСОВЕТОВАЛ ИМ ЧАЩЕ МЫТЬСЯ
МИД РОССИИ И САУДОВСКОЙ АРАВИИ СЕГОДНЯ ОБСУДИЛИ СИТУАЦИЮ В ЙЕМЕНЕ.

ОАО Сбербанк России
@sberbank
Follow
Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?
Reply
Retweet
Favorite

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ



- Это кто говорит?
- Куда я звоню?
- Куда я попал(а)?

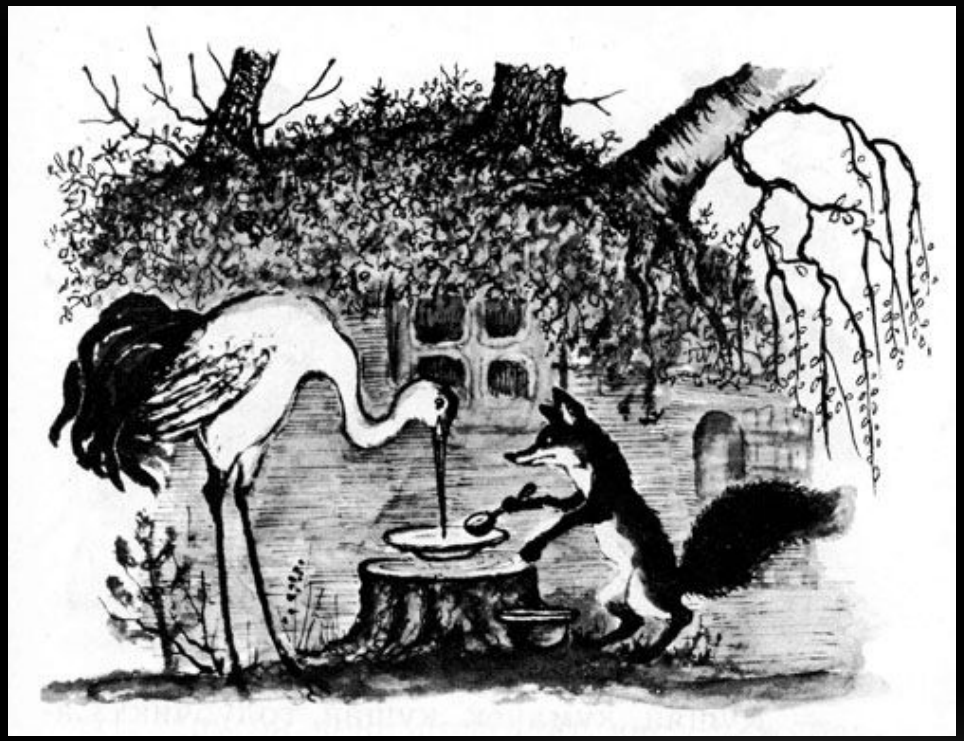
ВЫДЕРЖКА ИЗ РАСПОРЯЖЕНИЯ ДИРЕКТОРА ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА «ВОЗРОЖДЕНИЕ»

- П.6. Запретить юрисконсульту Ежикову В.А. отвечать по телефону: «Банк Возрождение Ежиков слушаю...», в связи с некорректными последующими вопросами контрагентов.

ДЕЛОВЫЕ СОВЕЩАНИЯ

- Совещание у заместителя Председателя Правительства РФ О.Ю. Голодец.
- «По прибытии к месту совещания получил список участников, в котором была и моя фамилия, и повестку дня, в котором был вопрос о перемещении Института философии РАН в здание по адресу: г. Москва, ул. Гончарная, д. 12, стр. 1. Однако, когда все вошли в комнату совещания и начали рассаживаться за столом, госпожа Голодец удивилась моему присутствию и сказала, что она меня не приглашала.
- «Я вас не приглашала, извините, что так получилось».
- «Простите, но ведь будет обсуждаться вопрос о перемещении Института философии»
- «У меня к вам нет вопросов».
- Означает ли это, что я должен покинуть совещание?
- «Да».

РЕЗЮМЕ: «ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО» + «АЛМАЗНОЕ ПРАВИЛО»



Сделай то, чего никто не может, кроме тебя. Приноси пользу наибольшему числу людей, но именно в том, в чем никто, кроме тебя, не может принести эту пользу. Поступай так, чтобы твои наибольшие способности служили наибольшим потребностям других.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

nwifesc@yandex.ru