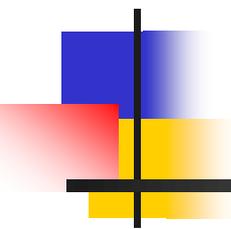
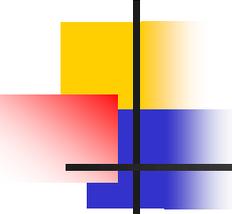


Лекция 1



Деловое общение и деловая этика

Владимирова Татьяна Леонидовна,
канд. филол. н.,
доцент отделения русского языка ШБИП ТПУ



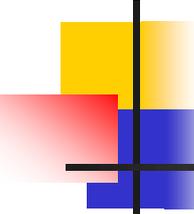
Цитата

- Современный человек **должен владеть наукой деловых отношений**, уметь устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя роль посредника, **должен уметь обращать свою деятельность во благо других людей, а также своей работы, своего дела.**

Т.М. Балыхина (РУДН)*

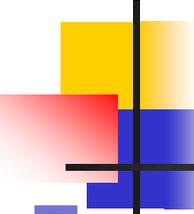
*<http://web-local.rudn.ru/web-local/uem/ido/6/rlang/rl11.html>

Общие принципы коммуникации



- Принцип кооперации
- Принцип вежливости

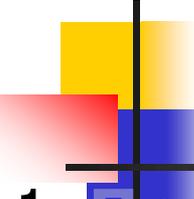
Были сформулированы американскими лингвистами второй половины XX века в рамках **теории речевых актов** (иначе называемой «Слово как действие» – по работе одного из основоположников теории Джона Остина).



Принцип кооперации

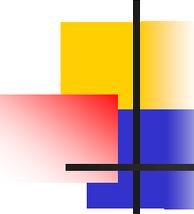
Принцип кооперации – делай свой вклад в разговор таким, какой требуется в тот момент, в который происходит разговор, и в соответствии с той целью или направлением обмена реплик (т.е. диалога), в который ты вовлечен.

- Отношение к общению как к сотрудничеству.
- Принцип кооперации заставляет нас задуматься не только над тем, что именно нам говорят, но и над тем, **как** и, главное, **зачем** нам это говорят, т. е. помогает разглядеть **коммуникативную цель** собеседника.



Принцип вежливости

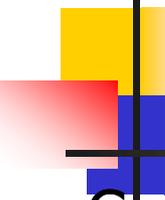
1. **Правило такта:** уважайте границы личной сферы собеседника, т.е. подчеркивайте выгоду для собеседника, формулируйте побуждение как совет.
2. **Правило великодушия:** выбирайте способ выражения, в котором минимизируется ваша личная выгода. Не вынуждайте его связывать себя обещаниями, не требуйте извинений и покаяния.
3. **Правило одобрения:** хвалите собеседника, будьте позитивны в своей оценке собеседника, других людей, мира. Однако будьте сдержанны в оценочных суждениях: если ваша оценка (положительная и отрицательная) не совпадает с оценкой собеседника, это создает трудности в коммуникации.



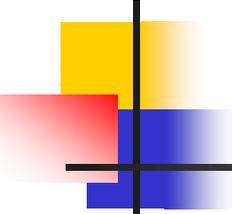
Принцип вежливости (2)

4. **Правило скромности:** меньше хвалите себя и тактично отказывайтесь от похвал. Ваши высказывания должны содержать объективную самооценку.
5. **Правило согласия:** выражайте согласие с собеседником, минимизируйте несогласие. Не вставайте в оппозицию к собеседнику без веских оснований. Умейте отказаться от конфликта в пользу решения более серьезной задачи – сохранения коммуникации.
6. **Правило симпатии:** выражайте симпатию к собеседнику, минимизируйте антипатию. Будьте благожелательны, не будьте безучастны.

Взаимодействие принципов

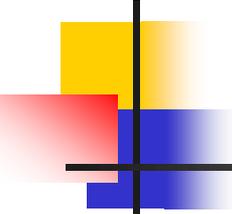


- Согласие выполнить чью-то просьбу или распоряжение не нуждается в обосновании:
 - *Ты поможешь мне накрыть на стол?*
 - *Хорошо.*
- Формулирование отказа требует объяснения причин:
 - *Ты поможешь мне накрыть на стол?*
 - *Ты не справишься сама? Мне еще надо пропылесосить комнату.*
- Конфликт принципов. 2 способа отдать распоряжение подчиненному:
 1. *Мне бы хотелось, чтобы вы сделали...;*
 2. *Нужно, чтобы вы сделали...*



Деловая коммуникация

- **Деловая коммуникация** – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.
- **Предмет общения в деловой коммуникации** – совместная деятельность (общее дело), а партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.
- **Основные задачи деловой коммуникации:** продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений.



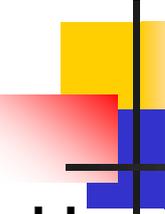
Деловое общение

- **Деловое общение** – это такой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.
- **Цель делового общения** – постановка определенных целей и конкретных задач. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Особенность делового общения

Регламентированность – подчинение установленным ограничениям, которые определяются следующими компонентами:

- тип делового общения;
- форма делового общения;
- степень официальности;
- конкретные цели и задачи, стоящие перед общающимися;
- национально-культурные традиции;
- общественные нормы поведения.



Этика

Некоторые виды деятельности определяют особые нормы поведения.

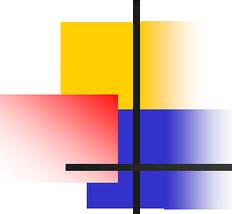
- **Профессиональная этика** – это комплекс стандартов поведения представителей той или иной профессии.
- **Этика деловых отношений** является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса.



Деловая этика

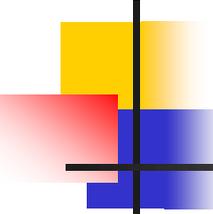
- **Деловая этика** – это система общих принципов (обобщенные представления, дающие возможность верно формировать свое поведение, действия, отношение) и правил поведения субъектов хозяйственной деятельности, их общения и стиля работы.
- Специфика деловой этики состоит в том, что она проявляется как на внутреннем уровне (между руководителем и подчиненными, между коллегами), так и на внешнем уровне (между предприятиями, между предприятием и социальной средой).

Основные принципы деловой этики (1)



1. «Золотое правило нравственности»: «Поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой» (Конфуций). В отношении руководителя к подчиненному его можно сформулировать как: «Относись к своему подчиненному так, как ты хотел бы, чтобы к тебе относился руководитель».
2. Обязательное исправление этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.
3. Разумное сочетание индивидуальных нравственных стандартов и требований общечеловеческой и деловой этики.

Основные принципы деловой этики (2)

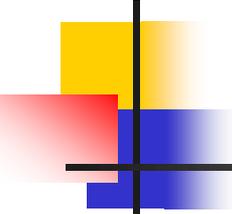


4. Наивысшая производительность труда и прибыль не должны достигаться за счет разрушения окружающей среды (как природной, так и культурной).
5. Конкуренция должна быть честной.
6. Созданные трудом блага должны распределяться так, чтобы исключить появление деклассированных слоев общества.
7. Техника должна служить человеку, а не человек технике.
8. Сотрудники должны участвовать в делах предприятия, что увеличивает желание трудиться и развивает чувство ответственности за результаты своего труда.
9. Экономика направлена на распределение материальных благ, однако она должна подчиняться действующим моральным нормам.



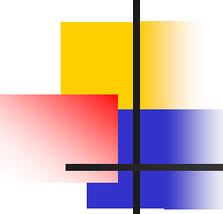
Этикет

- кодекс цивилизованного поведения, который базируется на потребности человека быть признанным, на учете его социального статуса и достоинства;
- определяет нормы поведения в отношении окружающих: формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и внешний вид;
- имеет две стороны: эстетическую (красота и изящество форм поведения) и этическую (нравственные нормы – корректность, тактичность, вежливость и т.д.).



Функции этикета

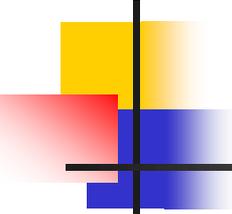
- формирование правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения;
- удобство, т. е. целесообразность и практичность (поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или уважительно по отношению к другим и к самому себе);
- снятие агрессии, эта функция проявляется в правильном выборе тона общения, в отсутствии категоричных оценок (чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания).



Деловой этикет

- Нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные).
- Нормы, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).
- Нормы делового этикета применяют к общению в офисе с коллегами и с клиентами, по телефону и в переписке, во время деловых поездок, на бизнес-ланчах и обедах, корпоративных мероприятиях.

Основные правила делового этикета



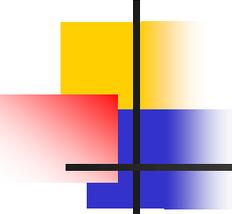
- приветствие и представление (знакомства);
- обращение;
- денежные отношения;
- организация деловых контактов (переговоры, переписка, телефонный разговор);
- поведение в кабинете руководителя;
- деловая субординация;
- деловые подарки и сувениры;
- искусство комплимента.

Невербальный этикет (нормы поведения)

- Внешний вид (деловой или классический стиль).
- Спокойная манера держаться: умеренные жесты и мимика, уверенная походка. Энергичное поведение демонстрирует уверенность в себе и нацеленность на решение рабочих вопросов. Нельзя «распускать» руки — только рукопожатие.
- Улыбка при приветствии и прощании – это проявление доброжелательности и симпатии.
- Соблюдение дистанции между собой и собеседником.
- Аккуратное рабочее место. Мебель должна иметь функциональное назначение: удобна в эксплуатации, и соответствовать характеру работы сотрудника. Желательно, чтобы мебель в помещении была одного стиля. Захламленный рабочий стол производит отталкивающее впечатление.

Особенности русской улыбки

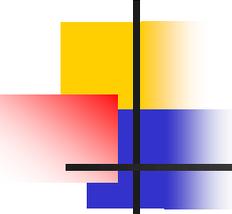
- Улыбка **не** является сигналом вежливости.
- Не принято улыбаться незнакомым.
- Не принято автоматически отвечать на улыбку улыбкой.
- Не принято улыбнуться человеку, если случайно встретился с ним взглядом.
- Улыбка у русских – сигнал личного расположения к человеку.
- Не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении какого-либо серьезного дела.
- Русская улыбка призвана быть только искренней, она рассматривается как искреннее выражение хорошего настроения или расположения к собеседнику.



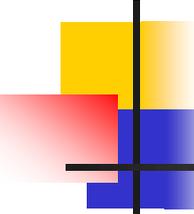
Речевой этикет

- **Речевой этикет** – это разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.
- Речевой этикет определяет порядок речевого поведения, установленный в данном обществе. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение.
- Правила речевого поведения используются для установления речевого контакта собеседников, а также для поддержания общения в избранной тональности соответственно социальным ролям собеседников и их взаимным отношениям в официальной и неофициальной обстановке.

Факторы, определяющие речевой этикет



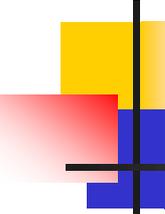
- Речевой этикет строится с учётом особенностей партнёров, вступающих в деловые отношения (социальный статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, вероисповедание, возраст, пол, характер и др.).
- Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение (юбилей, выпускной вечер, посвящение в профессию, презентация, научная конференция, совещание, приём на работу и увольнение, деловые переговоры и др.).
- Речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения.



Очередность приветствия

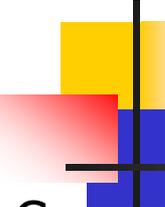
Первыми приветствуют:

- мужчина – женщину;
- младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую);
- младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше её;
- младший по должности – старшего;
- проходящий – стоящего;
- опаздывающий – ожидающего;
- входящий – находящегося в помещении;
- член делегации – её руководителя (независимо от того, делегация своя или зарубежная).



Формулы речевого этикета

- Базовые формулы речевого этикета усваиваются в раннем возрасте (родители учат ребёнка здороваться, говорить спасибо, просить прощения за проделки). С возрастом человек узнаёт всё больше тонкостей в общении, осваивает различные стили речи и поведения.
- Умение правильно оценить ситуацию, завести и поддержать разговор с незнакомым человеком, грамотно изложить свои мысли отличает человека высокой культуры, образованного и интеллигентного.



Ситуации речевого этикета

Ситуации общения характеризуются разными обстоятельствами.

- **Личности собеседников.** Речевой этикет ориентирован на адресата, также учитывается личность говорящего. Это реализуется в формах обращения – на **ты** (неформальный характер общения) и на **Вы** (уважение и большая формальность в разговоре).
- **Место.** Общение в определённом месте может требовать от участника специфических правил речевого этикета, установленных для этого места (деловое совещание, светский ужин, театр, молодёжная вечеринка и др.).
- **Тема, время, мотив, цель.** В зависимости от них мы применяем разные разговорные приёмы. Темы для разговора: радостные или печальные события. Время общения: краткое или развёрнутая беседа. Мотивы и цели: необходимость оказать знак уважения, выразить доброжелательное отношение или благодарность собеседнику, сделать предложение, обратиться за советом.



Этапы делового общения

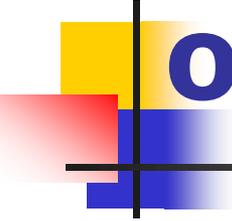
- установка контакта (знакомство) – предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдерживание паузы;
- обсуждение интересующей проблемы;
- решение проблемы;
- завершение контакта (выход из него).

Принципы

корпоративного общения

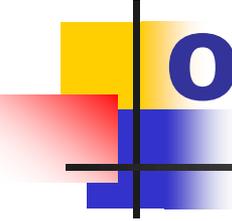
- принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности;
- принцип полномочий и ответственности;
- принцип поощрения и наказания;
- принцип рационального использования рабочего времени.

Функции корпоративного общения



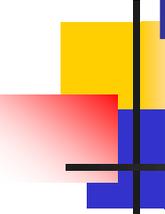
- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

Виды корпоративного общения



- прямое (непосредственный контакт),
- косвенное (между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.

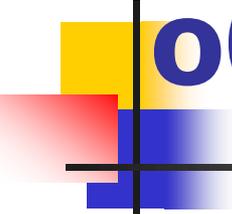


Руководитель должен:

- владеть навыками, приемами, тактиками и стратегией общения;
- уметь организовывать общение;
- уметь формулировать цели и задачи общения;
- быть способным разбирать жалобы и заявления;
- уметь вести переговоры, управлять деловым совещанием;
- быть готовым предупреждать конфликты и разрешать их;
- уметь доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог, спор;
- обладать способностью осуществлять психотерапию, снимать стресс, чувство страха у собеседника, управлять его поведением.

Основные тактики

общения



- **Понимающее общение** – понимание собеседника и проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.
- **Директивное общение** – оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакций, выражающих собственные оценки, стремления и цели.
- **Принижающе-уступчивое общение** – понимание собеседника, но содержит реакции неуместного принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.
- **Защитно-агрессивное общение** – оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляется в такой форме, которая может унижить его чувство собственного достоинства.

Понимающий стиль

общения

1. **Установка на понимающее реагирование**, т. е. ориентация на собеседника; осознанное стремление реагировать на мысли и чувства партнера по общению с целью увидеть мир его глазами; способность понимать и предсказывать реакции собеседника, ставя себя на его место.
2. **Установка на приятие личности собеседника**, на проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков; признание его права быть таким, каков он есть; умение создать для него «климат безопасности».
3. **Установка на согласованность своего поведения с поведением собеседника**, т. е. искренность в общении. Это важно в тех случаях, когда партнеры действительно хотят понять друг друга и стремятся к развитию взаимоотношений.

Понимающее реагирование

- простые фразы, подтверждающие контакт с собеседником (*верно, да-да, так-так* и т. п.);
- перефразирование мыслей и чувств собеседника;
- выяснение скрытых или даже неосознанных мыслей и чувств собеседника (внимательное отношение к интонациям, паузам в разговоре, мимике и жестам говорящего);
- подбадривание собеседника, заверения в своем сочувствии;
- понимающее молчание и ободряющие невербальные реакции (поглаживание по плечу, сочувственный кивок, изумленно раскрытые глаза и т. п.);
- вопросы с точки зрения собеседника, проясняющие его точку зрения (*Я правильно понимаю?*), «зондирующие» его чувства (*Вас это сильно тревожит, да?*).

Директивный стиль

общения

1. **Установка на открытое поведение**, активные действия по достижению своих целей. Вы прямо и ясно выражаете свои намерения, аргументы и оценки, позволяете собеседнику узнать, к чему вы стремитесь, четко формулируете свои позиции, защищаете свои права, свои убеждения. Это позволяет вашему собеседнику четко представить себе вашу позицию и освобождает его от необходимости домысливать ваши слова; лишает ситуацию неопределенности.

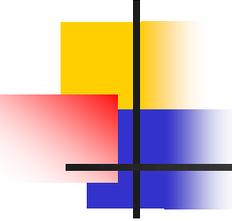
2. **Установка на прямой и открытый отказ выполнить действия**, которые с вашей точки зрения не служат вашим значимым интересам и целям или которые кажутся вам неприемлемыми этически либо по другим причинам.

Директивный стиль

общения (2)

3. **Установка на эффективную и решительную защиту** себя от агрессивного поведения партнера по общению и личных нападков (угроз, критики, оскорблений); способность защищать себя без того, чтобы самому становиться враждебным или защитно-агрессивным по отношению к оппоненту.

4. **Установка на достижение своих целей** во взаимодействии с партнером, с учетом его интересов и потребностей: контроль за своим эмоциональным состоянием, стремление связать свои цели с целями собеседника, отказ от оценочных высказываний в пользу «объективных», неоценочных.



Контактная информация

- Владимирова Татьяна Леонидовна
- tatvlad@tpu.ru