



Для студентов Факультета национальной
безопасности
очной формы обучения

Тема 7. Служебный этикет в деловых взаимоотношениях

Автор-составитель:
кандидат психологических наук, доцент
САВЁЛОВ Валерий Петрович

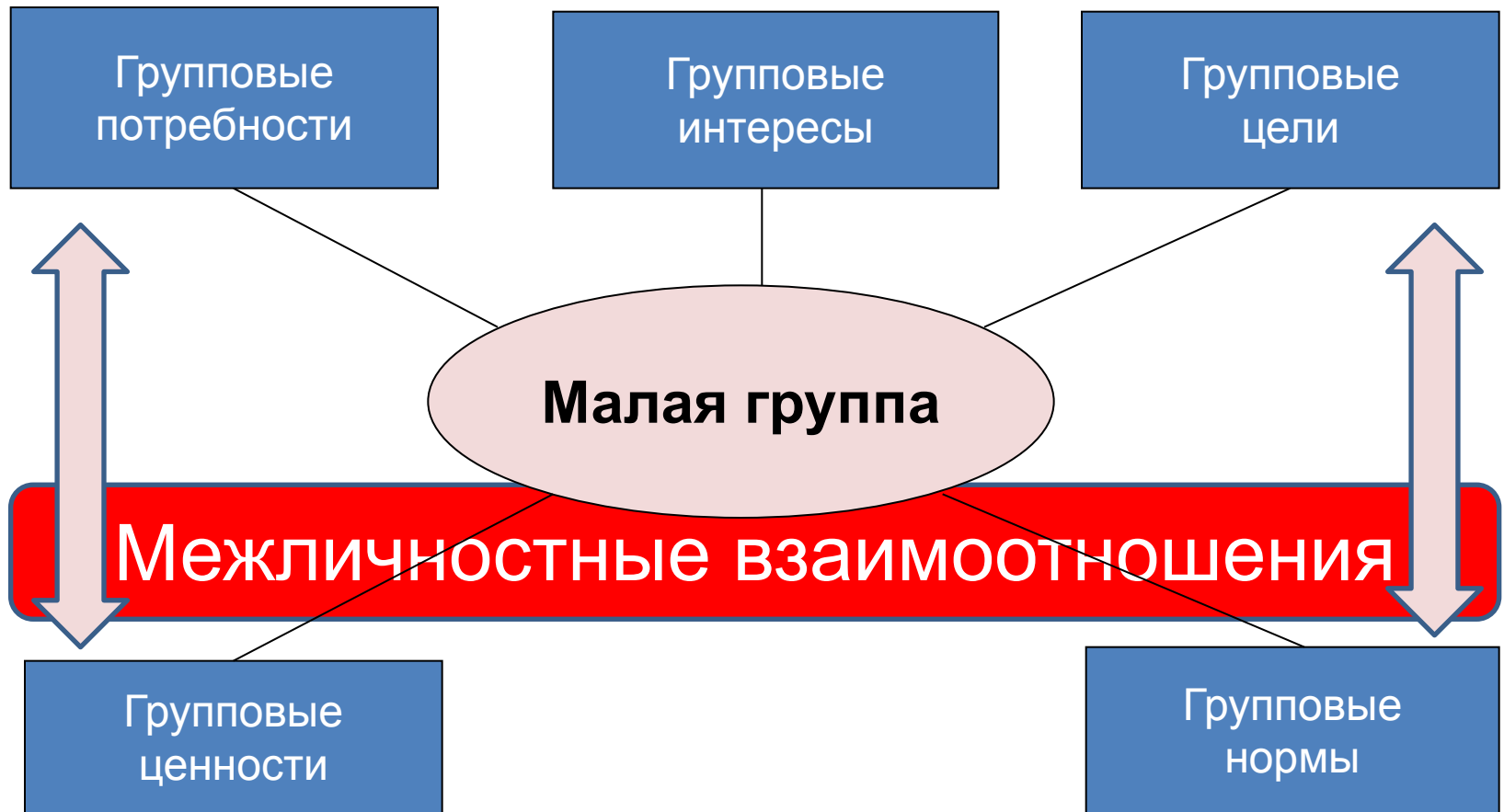
Вопросы лекции:

1. Сущность и содержание межличностных отношений в профессиональной группе.
2. Этикетные правила межличностных отношений в профессиональной группе.

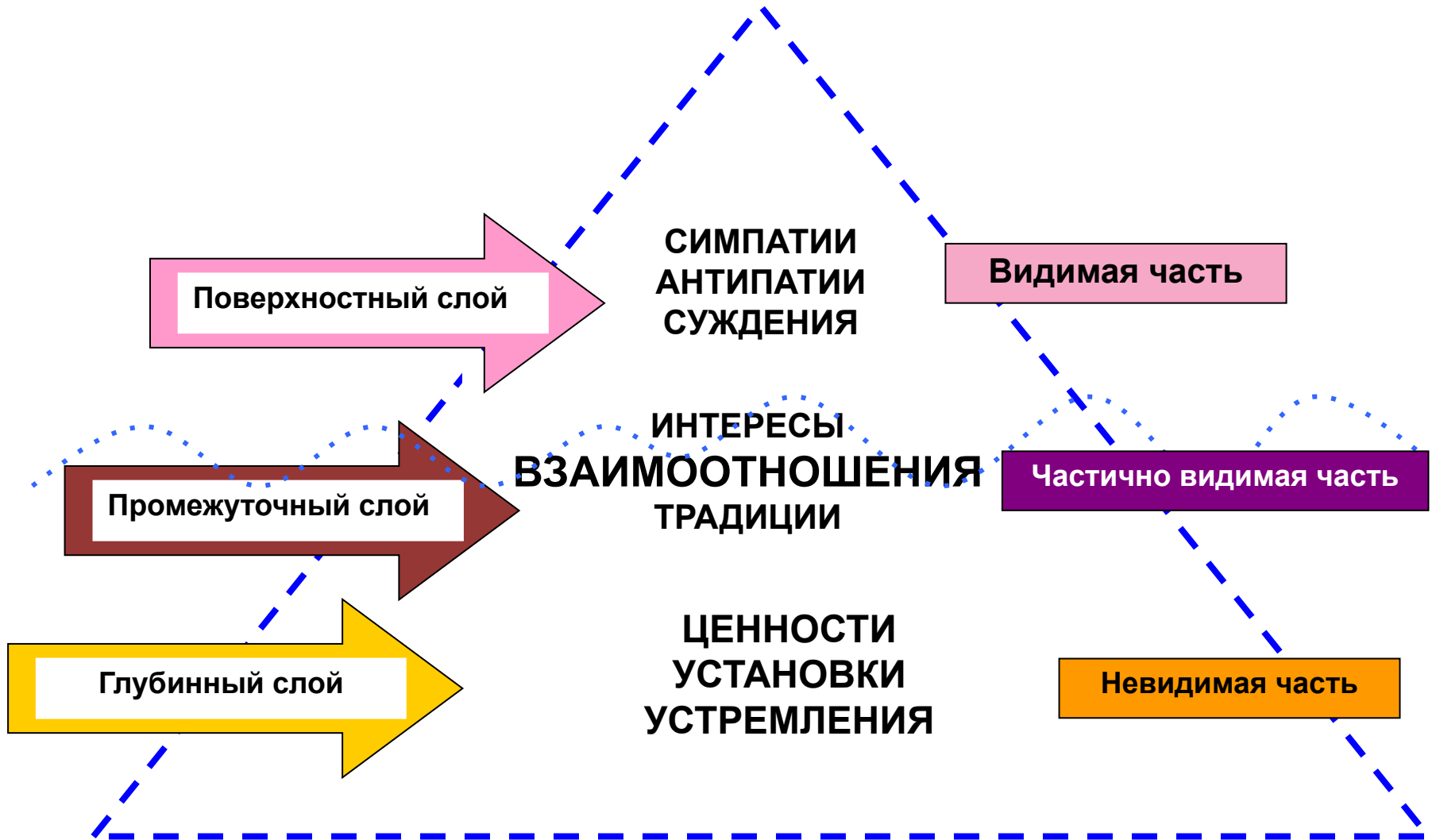
Дж. Ягер «Деловой этикет. Как выжить и предстать в мире бизнеса»

- 1. Делайте все вовремя.**
- 2. Не болтайте лишнего.**
- 3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- 4. Думайте о других, а не только о себе.**
- 5. Одевайтесь как положено.**
- 6. Говорите и пишите хорошим**

Психологическая характеристика малой группы



Психология профессиональной группы



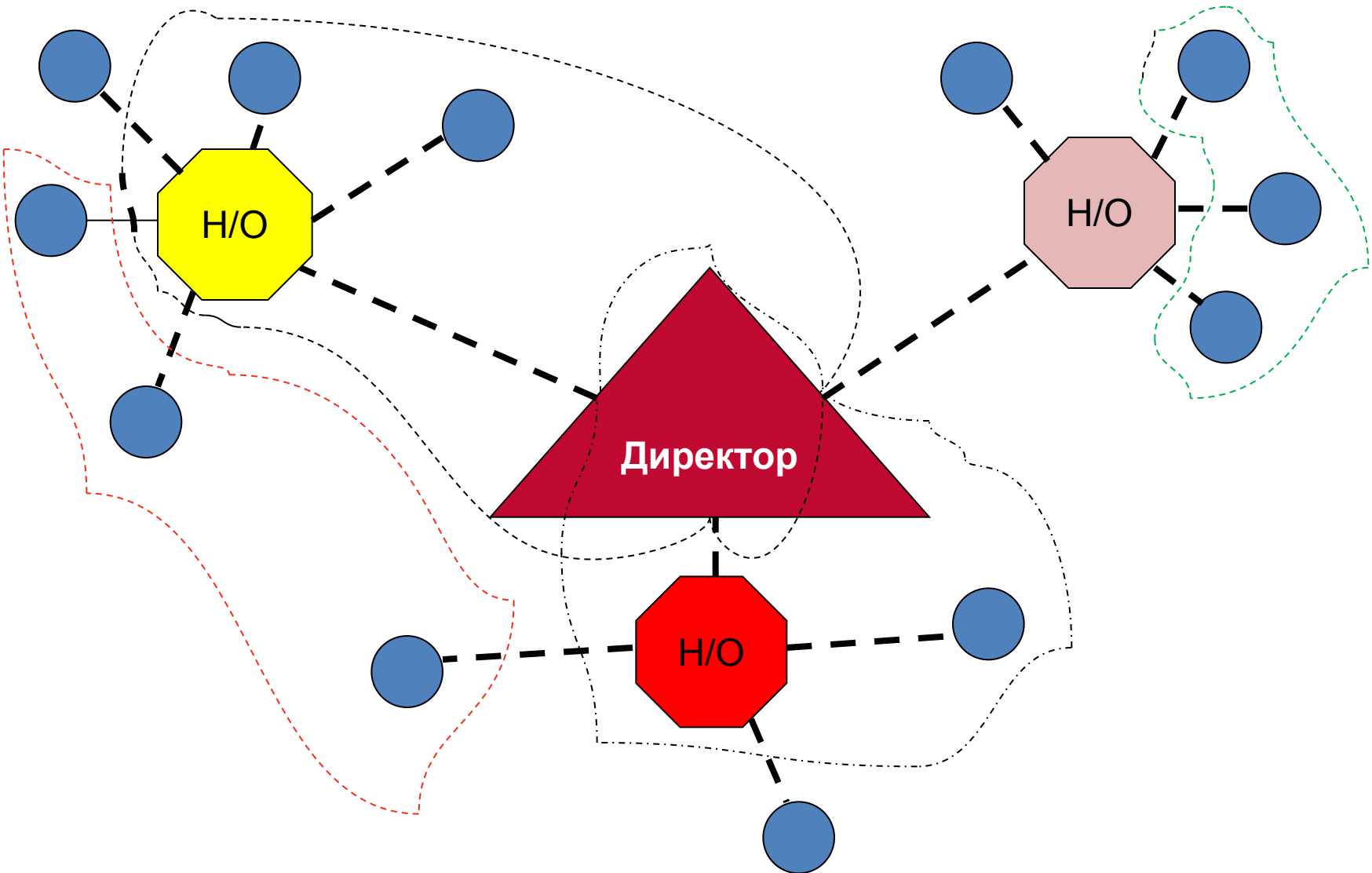
Сущность межличностных отношений

Межличностные отношения (взаимоотношения) – это различные формы и виды взаимных связей и контактов, которые складываются между членами группы в процессе совместной деятельности и общения.

Виды взаимоотношений в малой группе:

1. **Формальные.** Определяются организационной структурой и регламентируются официальными документами.
2. **Неформальные.** Возникают стихийно на основе взаимных симпатий (антипатий) и общих интересов.

Формальные и неформальные взаимоотношения в коллективе



Методика исследования МЛО

Модульный социометрический тест Анцупова

*(см. Анцупов А.Я., Баклановский С.В.
Конфликтология в схемах и комментариях.
– СПб.: Питер, 2009. С.76-79)*

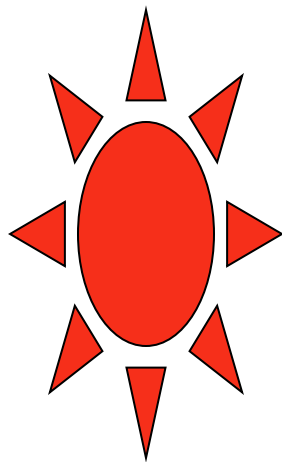
Формы взаимодействия людей

Ритуал

Дружба

Операция

Времяпровождение



Соревнование

Любовь

Конфликт

Игра (манипуляция)

Уход

При построении взаимоотношений решаются нравственные дилеммы

- соотношение целей и средств их достижения;
- соотношение личных и общественных интересов;
- выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом;
- соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений.

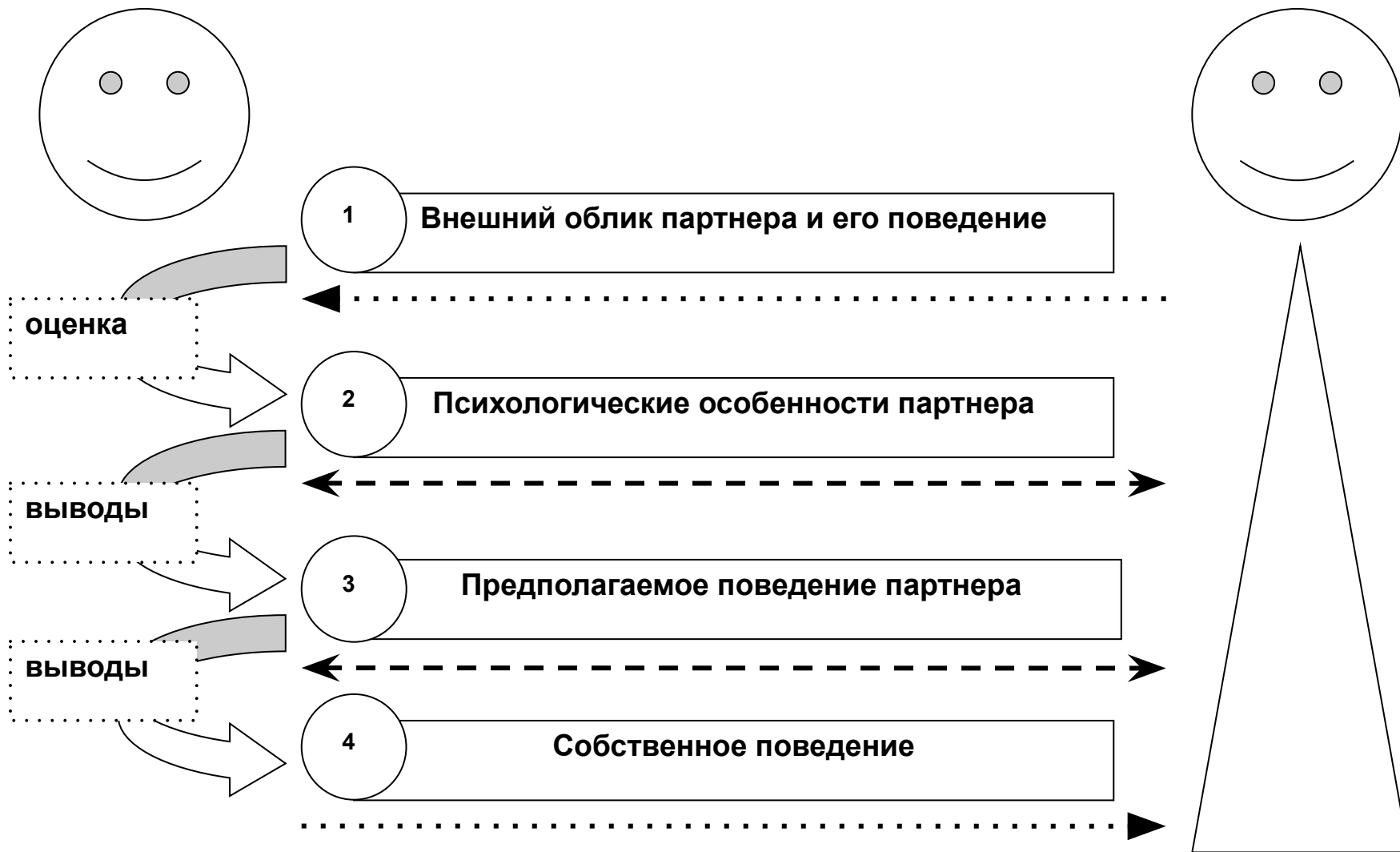
Структура взаимоотношений

(по Я.Л. Коломинскому)

Включает взаимосвязанные компоненты:

1. **Поведенческий** (действия, поступки, стиль деятельности, общение)
2. **Эмоциональный** (эмоциональные состояния, симпатии и антипатии, конфликтность, удовлетворенность)
3. **Когнитивный** (восприятие, понимание, оценка, познание окружающих и самого себя)

Механизм восприятия в социальном взаимодействии



Значение и правила этикетных ритуалов



Ритуал приветствия:

- Начальник – подчиненный
- Старший – младший;
- Между равными;
- Мужчина – женщина.



Факторы, влияющие на формирование *аттракции* (привязанности, симпатии) в МЛО

- **Частота взаимных социальных контактов**
- **Физическая привлекательность**
- **Феномен «ровни»**
- **Сходство интересов и взглядов**
- **Взаимность**
- **Соблюдение этических норм и этикетных правил**
- **Взаимовыгодный обмен**

Эрих Фромм (1900-1980гг.)

«Часто любовь – это не что иное, как взаимовыгодный обмен между двумя людьми, при котором участники сделки получают максимум из того, на что они могут рассчитывать, принимая во внимание их ценность на рынке личностей»

Служебный роман: да или нет?



**Если цель
– создание
семьи, то
ДА!**



Если только флирт, то **НЕТ!**



Принципы взаимоотношений в профессиональной группе

Уважение и субординация

(личное достоинство, социальный и профессиональный статус)

Сплоченность

(ВЗАИМО: помощь, поддержка, понимание)

Гуманизм

(чуткость, отзывчивость, справедливость)

Факторы, влияющие на взаимоотношения в малой группе

Объективные:

- Наличие организующего начала
- Разделение и дифференциация персональных ролей
- Успешность совместной деятельности

и другие!

Субъективные:

- Ценностно-ориентационное единство
- Сплоченность
- Социально-психологический климат

и другие!

Характерные типы реакций негативной направленности в МЛО

- амбиции,
- зависть,
- злорадство,
- агрессия,
- самодовольство *и другие.*

**Все они являются конфликтогенами
в межличностных отношениях**

Профилактика и преодоление негативных реакций

- **Ценностное ориентирование** (*определяй жизненные принципы и следуй им*);
- **Профессиональные этические нормы и служебный этикет** (*изучать и следовать им*);
- **Методы психолого-педагогической саморегуляции** (*аутотренинг, мышечная релаксация, медитативные приемы, самовнушение, самоконтроль, самопоощрение*).

Психологическая травля сотрудников на рабочем месте

Моббинг – (от англ. *mobbing* — притеснять и преследовать кого-либо, кому-то грубить, нападать или придираться)



Причины моббинга

- 1. Резкое отличие сотрудника от других** (по социальному положению, уровню образования, национальности, манере одеваться и т.п.).
- 2. Кадровые перестановки**, связанные с приходом новичков, изменением статуса сотрудников (повышение-понижение).
- 3. Проверка нового сотрудника** (черты характера, волю, стрессоустойчивость, самостоятельность в решении сложных проблем и т.п.)
- 4. Нездоровая конкурентная и морально-психологическая обстановка в группе**

Методы моббинга

1. **Изоляция от неформальных личных контактов.**
2. **Перекрытие каналов служебной информации.**
3. **Игнорирование успехов.**
4. **Попытки испортить репутацию.**
5. **Оскорбление и физическое насилие**
и другие.

Профилактика моббинга

- добросовестно выполняйте свои обязанности, оказывайте посильную помощь коллегам;
- будьте доброжелательны и вежливы со всеми сотрудниками своего коллектива, оказывайте им позитивные знаки внимания;
- никого не унижайте ни при каких условиях;
- соблюдайте правила конструктивной критики;
- будьте готовы дать решительный отпор проявлениям неуважительного отношения к себе, не размениваясь на мелочи;
- не сплетничайте, не распространяйте никаких слухов, не обсуждайте ошибок и недостатков своих коллег с другими коллегами;
- соблюдайте традиции коллектива, активно участвуйте в корпоративных мероприятиях.

Правила поведения на неформальных мероприятиях

- Не стоит принудительно собирать деньги на подарок: именинника (юбиляра) поздравляют только те, кто этого желает;
- Если Вы отмечаете свой день рождения с коллегами, то стоит ограничиться стандартным набором недорогих блюд.
- Не употреблять большого количества спиртных напитков, чтобы не потерять контроль над собой;
- Подаренные цветы следует унести домой, а подаренными сладостями стоит сразу угостить коллег;
- *ПОДАРКИ?*

Этикетные правила подарков на работе

- См. отдельную подборку!!!





Благодарю за внимание!