

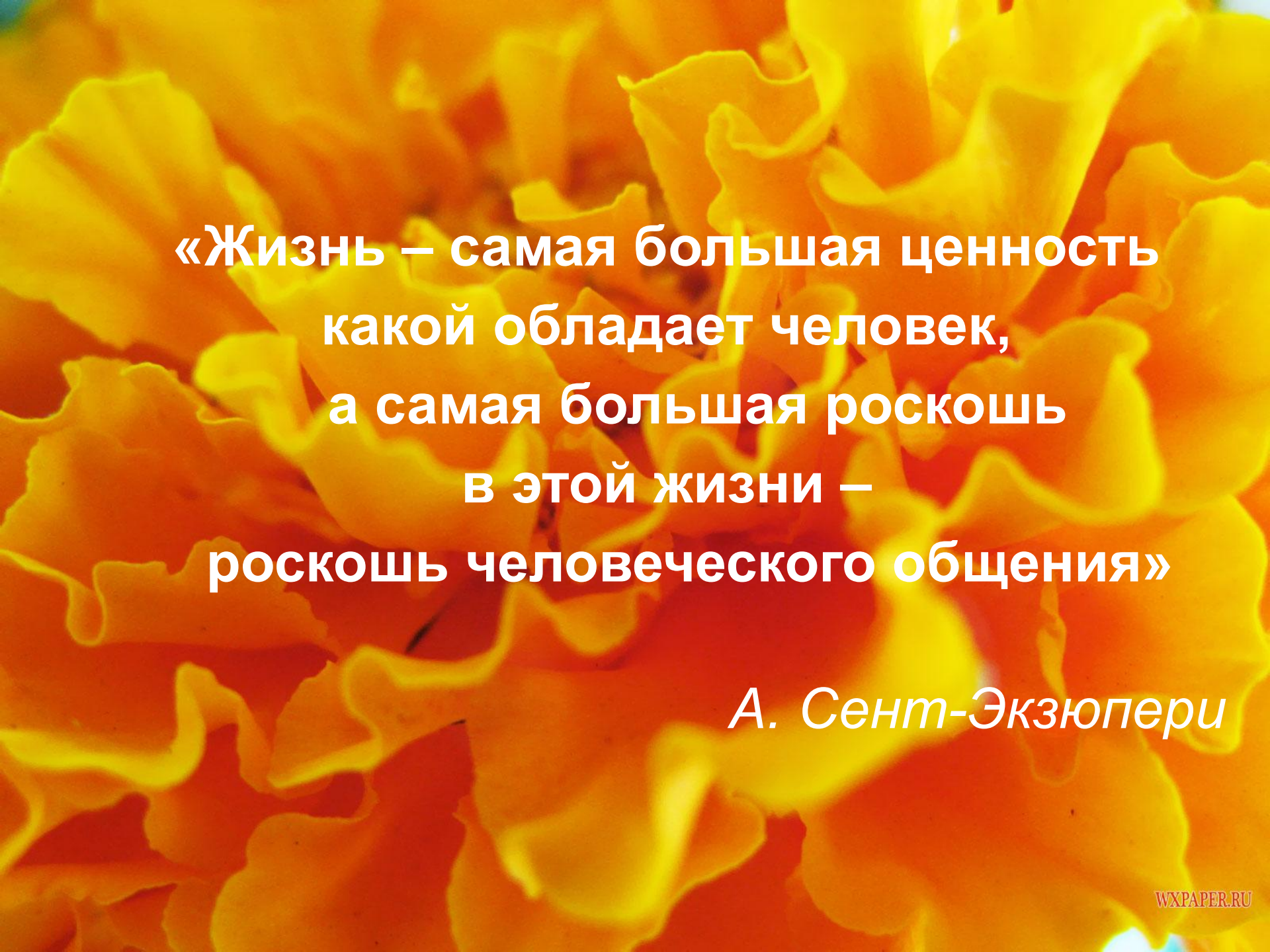
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



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

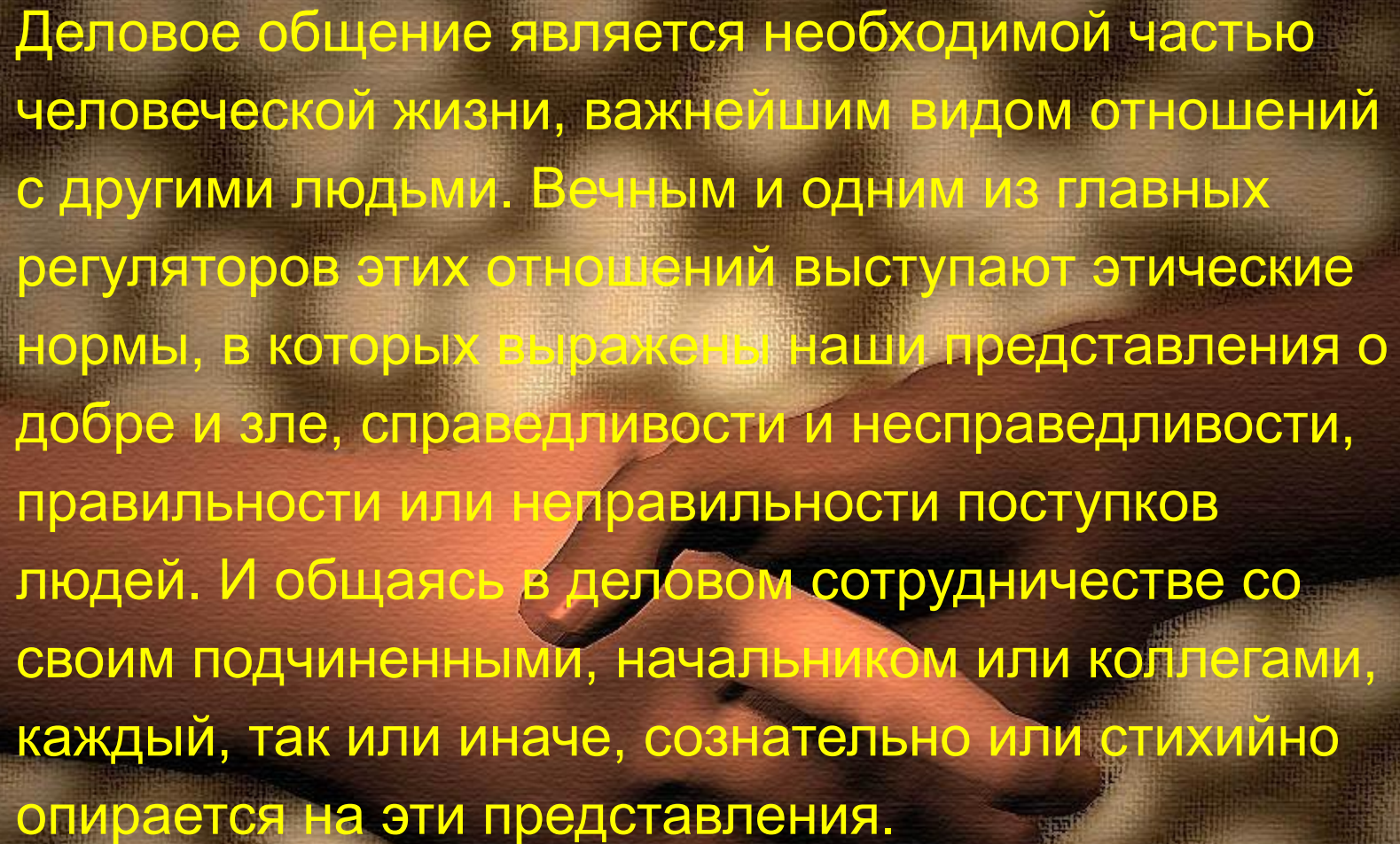
В ЦЕЛОМ





* 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.

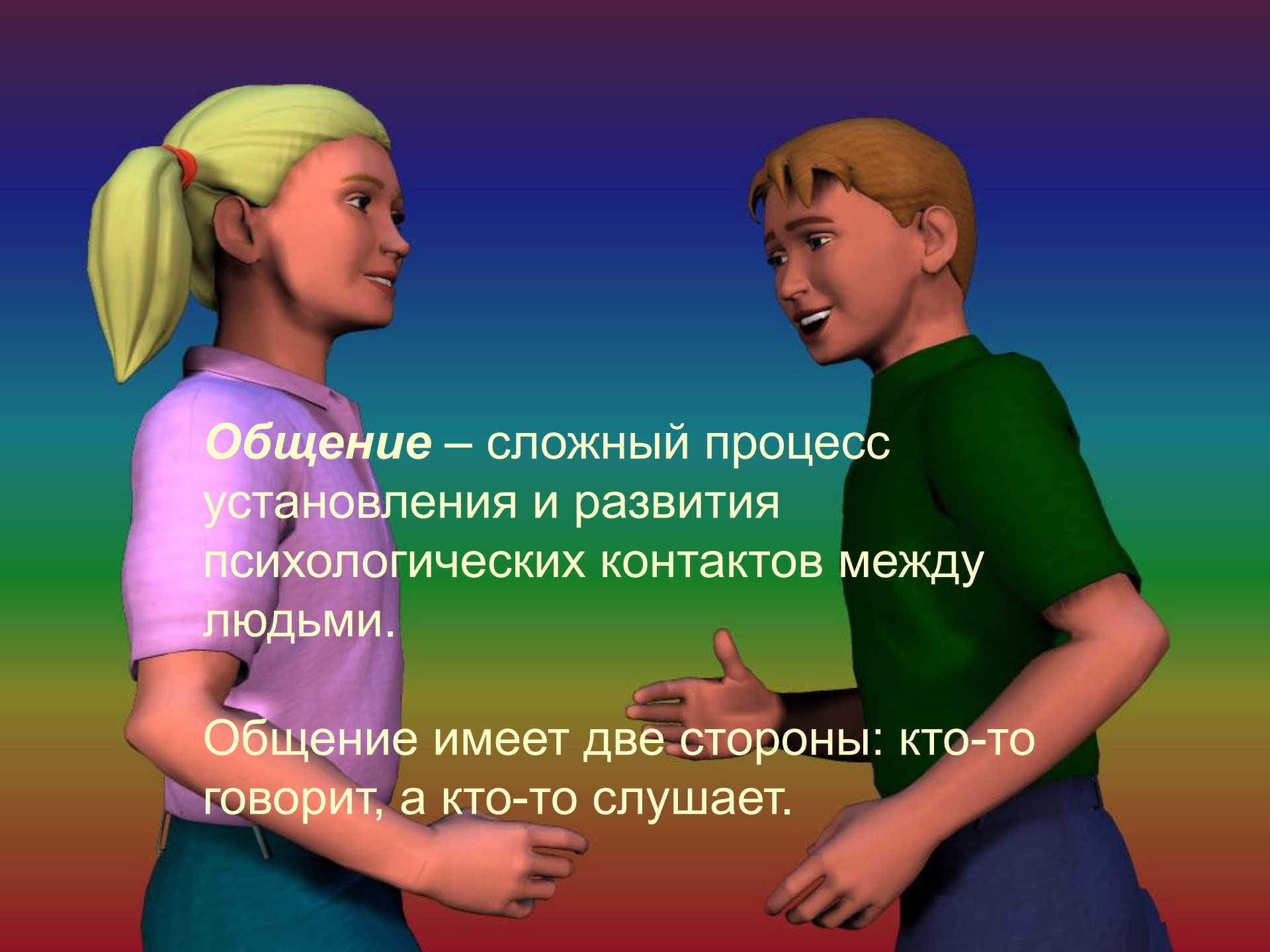


A close-up photograph of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The hands are positioned in the lower half of the frame, with the fingers interlaced. The lighting is dramatic, with strong highlights on the skin and deep shadows in the background, creating a sense of depth and focus on the gesture.

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 polo 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.

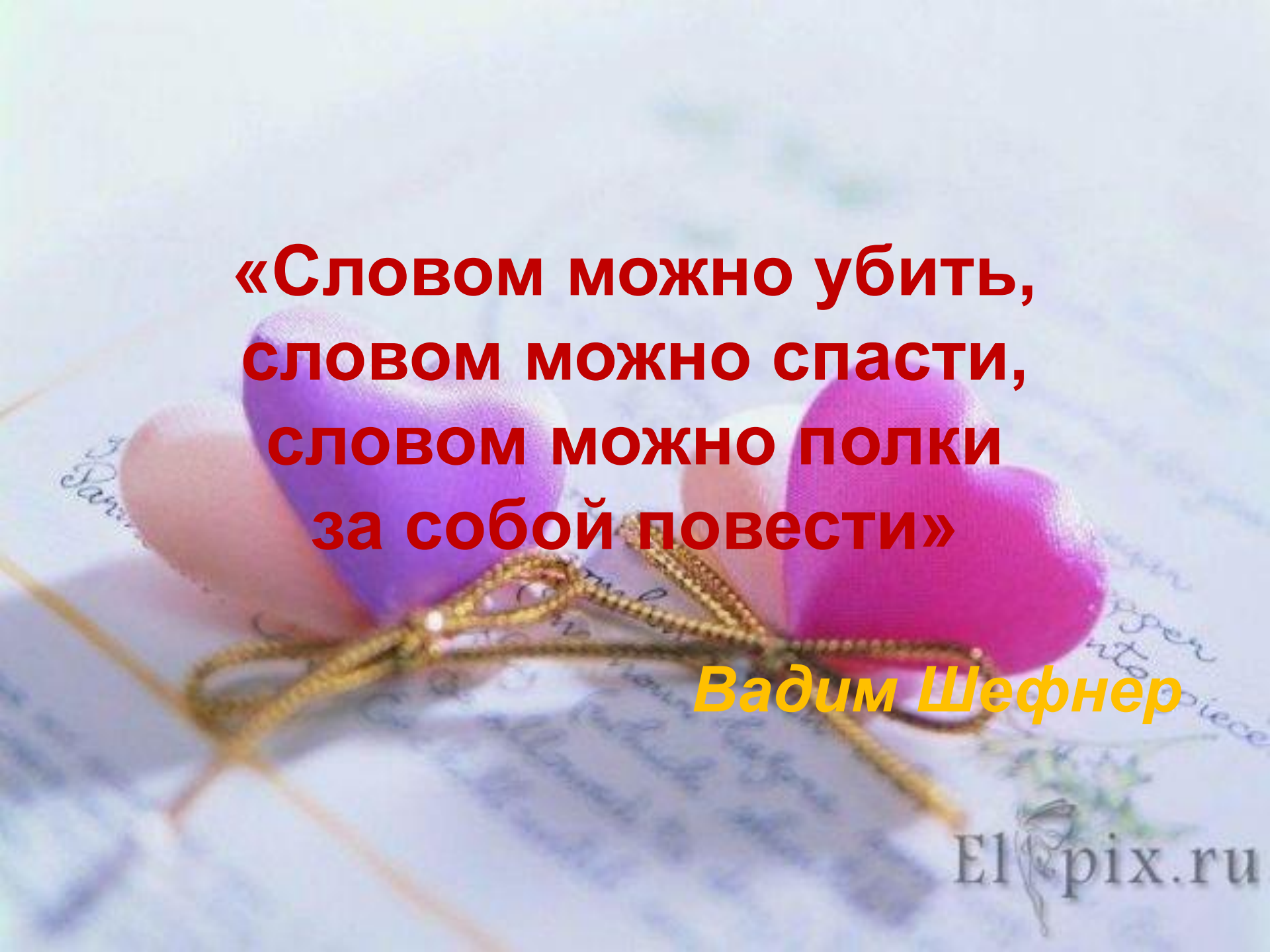
*Отличительная черта делового
общения –*

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:

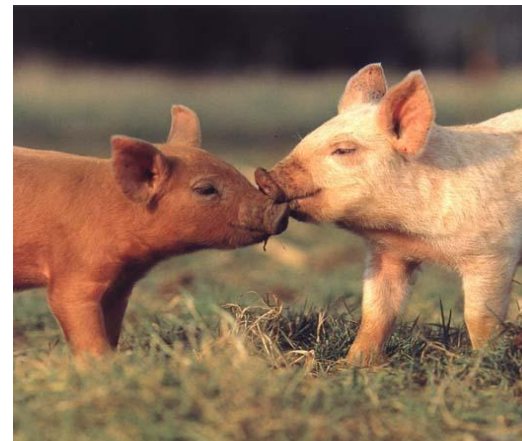
1. вербального (что человек говорит);
2. невербального (сопровождающих слова жестов, интонаций, позы);
3. того, что при этом человек чувствует.



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.

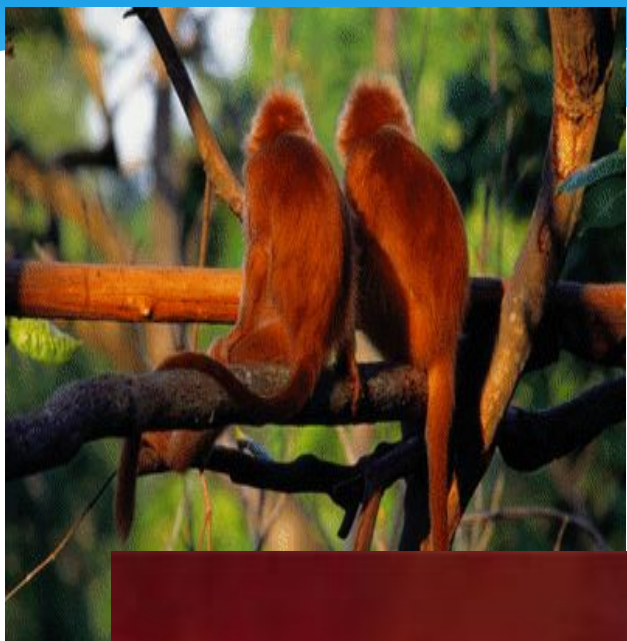
К примеру, в медицине тяжесть заболевания пациента может преувеличиваться; различными способами (например, при контакте с аптеками) могут предлагаться дорогие малоопробованные лекарства, дорогостоящие или необязательные процедуры.



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!**