



**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ  
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ  
С РУКОВОДИТЕЛЕМ И СОТРУДНИКАМИ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

**Выполнила: обучающаяся  
группы 1 в секретарь  
Ганиева И.Р.**

# АКТУАЛЬНОСТЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Секретарь формирует такую важную составляющую офиса как её социально-психологический микроклимат, так как именно секретарь постоянно контактирует с руководителем и служащими фирмы.



# ЦЕЛЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Формирование образа профессионального работника офиса – компетентного секретаря.



# ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Формирование правил поведения секретаря, обосновывающиеся на ключевых постулатах этики и этикета профессиональной деятельности.
- Определение психологических аспектов взаимоотношения секретаря с руководителем и служащими фирмы.
- Разработка тактики поведения секретаря при возникновении конфликта.



# ЭТИКА И ЭТИКЕТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



## КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ:

- ▣ **Этикет** – это совокупность правил поведения, которые регулируют внешние проявления взаимоотношений.
- ▣ **Манеры** – способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон и выражения, употреблённые в речи. Кроме того, это также жесты, походка, мимика, характерные для человека.
- ▣ **Деловой этикет** – свод правил поведения в деловых, служебных отношениях, он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.



# ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ:

- мораль,
- вежливость,
- корректность,
- тактичность,
- личная культура,
- деловой этикет,
- трудолюбие,
- добросовестность,
- доброжелательность,
- аккуратность,
- культура речи.



# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ С РУКОВОДИТЕЛЕМ





## РЕКОМЕНДАЦИИ:

- не допускать ошибок в документах;
- четко представлять свои обязанности и уровень компетенции;
- следить за событиями в личной жизни руководителя;
- проявлять тактичное внимание к руководителю и ненавязчивую заботу о нем.



# ВАРИАНТЫ ПОВЕДЕНИЯ С «ТРУДНЫМ» РУКОВОДИТЕЛЕМ:

- ничего не делать,
- переоценить своего руководителя,
- усовершенствовать свой стиль,
- поговорить с руководителем,
- выбрать перевод,
- обратиться к вышестоящему руководству,
- суметь совладать с руководителем,
- сменить организацию.



# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ С КОЛЛЕКТИВОМ



# ПРАВИЛА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ С СОСЛУЖИВЦАМИ:

искренне  
интересоваться  
другими людьми

Начинать  
с похвалы  
и признания  
достоинств

Указывать  
на ошибки  
не прямо,  
а косвенно

говорить о том, что  
интересует  
собеседника, и уметь  
внимательно слушать

внушать собеседникам  
сознание их  
значимости

сначала говорить  
о собственных  
ошибках, а затем  
критиковать  
сослуживцев

добиваться того,  
чтобы люди были  
готовы сделать то, что  
Вы предложите

научиться помогать  
людям

быть пунктуальным и  
не забывать о своих  
обязанностях  
и обещаниях



# СЕКРЕТАРЮ НЕОБХОДИМО:

развивать  
наблюдательность

стремиться получить  
полную информацию  
о человеке

давать по  
возможности полную  
информацию о себе

говорить с  
собеседником на его  
языке

беседовать с  
сотрудниками в  
спокойной обстановке

не поддаваться  
влиянию  
предварительной  
информации

предотвратить  
разочарования и  
претензии

не считать свое  
представление о  
нормах поведения  
единственно  
возможным

делать для других то,  
чего бы они хотели

быть таким, каким  
хотите, чтобы Вас  
видели

стараться наблюдать,  
оценивать и делать  
выводы  
беспристрастно

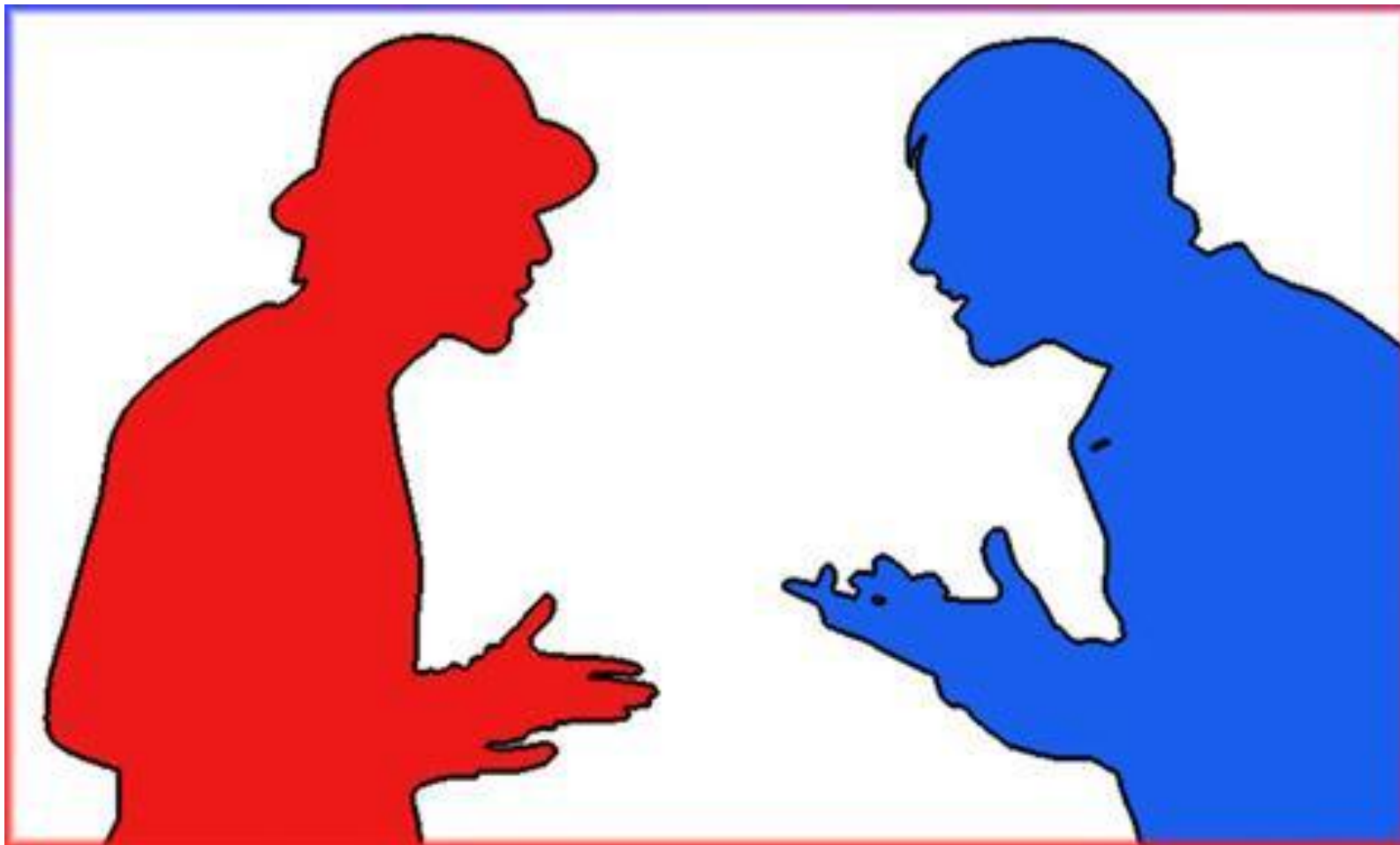


## ОТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ:

- по вертикали – образуются между руководителями и подчинёнными;
- по горизонтали – занимают одинаковое положение в иерархии;
- официальные – возникают на должностной основе;
- неофициальные – складываются на базе личного отношения человека к человеку;
- деловые межличностные – возникают в связи с совместной работой людей или по деловому поводу;
- личные – складываются независимо от выполняемой работы.



# КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ



## Для ИЗБЕГАНИЯ КОНФЛИКТОВ НУЖНО:

- не употреблять конфликтогенов;
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;
- проявлять эмпатию (сочувствие) к собеседнику;
- проводить как можно больше благожелательных посылов;
- быть свободным от стремления к превосходству;
- преодолевать свой эгоизм;
- сдерживать свою агрессию.





## СПОСОБЫ СДЕРЖИВАНИЯ АГРЕССИИ:

- Пассивный пожаловаться, выговориться;
- активный с помощью двигательной активности;
- логический аналитическая работа, ведущая к успокоению.



# МЕХАНИЗМЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ:

- демонстрация усиления собственных ресурсов;
- тактика благосклонного выжидания;
- тактика ограничения собеседника во времени.





рекламное агентство



## СОВЕТЫ:

- постараться произвести благоприятное впечатление;
- не противопоставлять себя коллективу;
- приобрести опыт;
- всегда отлично выглядеть, разговаривать, двигаться;
- БЫТЬ ОТЗЫВЧИВЫМ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМ, УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ.



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**

