

# Этика делового общения

# ЭТИКА

**Этика** – это наука о морали, об отношениях, складывающихся между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений. Целью этики является формирование добродетельного гражданина государства. Главное в этике – поступки.

**Этикет** – элемент внешнего поведения человека, основанного на внутренних качествах личности. Имеется в виду, что человек, следующий правилам этикета, должен отличаться порядочностью.

**Деловой этикет** – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

# 6 ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ЭТИКИ



**Джен Ягер / Jan Yager**

Социолог, консультант, тренер, автор многих книг и статей.

Джен Ягер в книге *«Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса»* выделяет шесть следующих основных принципов:

# 1 принцип этики

**Пунктуальность** (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.



## 2 принцип этики

**Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.



# 3 принцип этики

**Любезность, доброжелательность и приветливость.** В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.



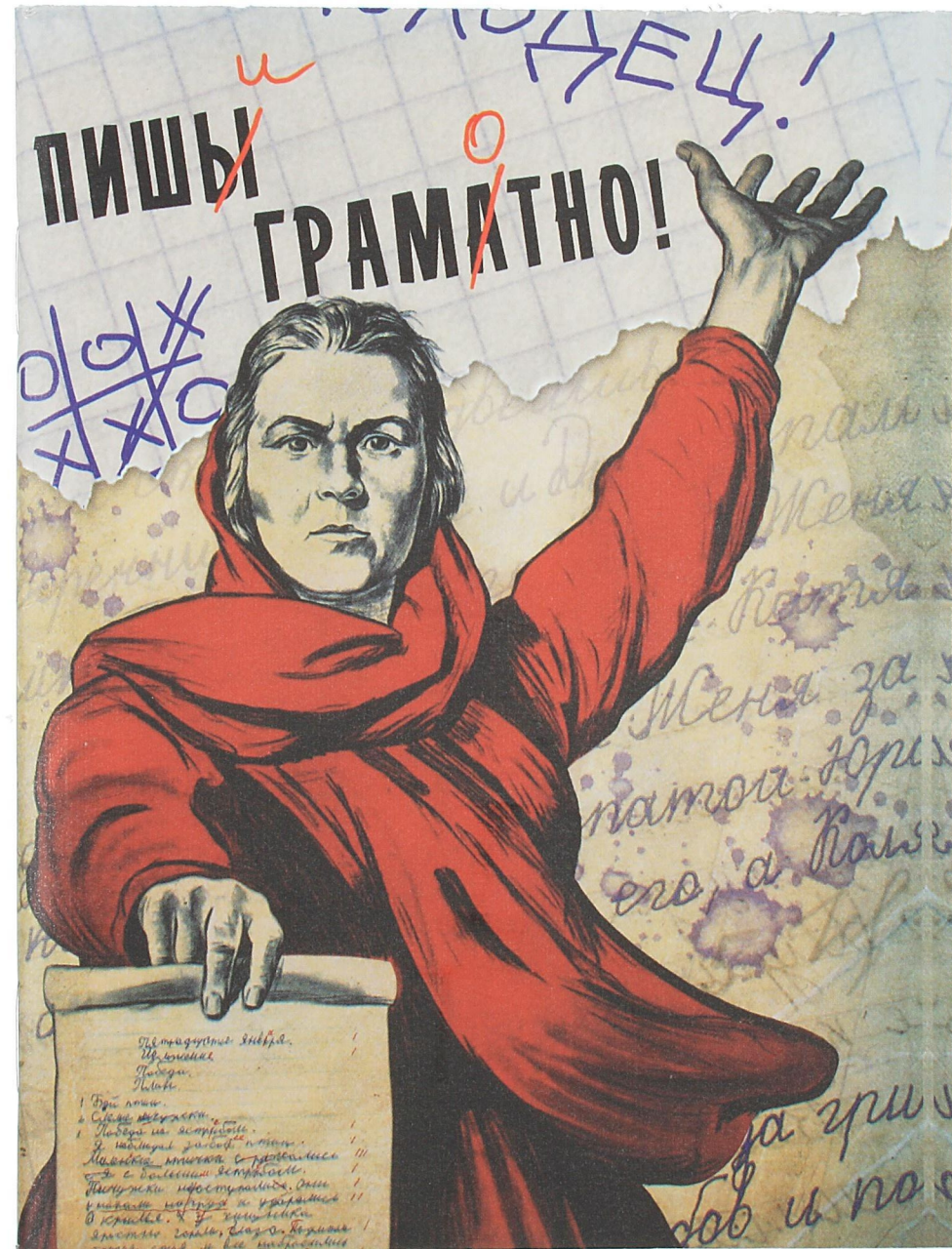
# 4 принцип этики

**Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.



# 5 принцип этики

**Грамотность** (говорите и пишите хорошим языком).  
Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.





# 6 принцип этики

**Внешний облик** (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.



# Для повышения выразительности деловой речи можно использовать следующие средства:

- Варьирование тональностью выступления.
- Выделение главных мыслей.
- Постановка в ходе выступления риторических вопросов.
- Использование форм диалога.
- Призыв к действиям.
- Включение образных сравнений, поговорок и других форм.
- Использование примеров.
- Применение повторов.
- Демонстрация заинтересованности и убежденности.

# Особенности речевого поведения

Голос, манера речи сильно влияют на общее впечатление, которое производит собеседник в процессе общения. В массовых исследованиях было получено от 60 до 90% правильных суждений относительно величины тела, полноты, подвижности, внутреннего состояния и возраста человека, основывающихся только на голосе и манере говорить.



# Особенности речевого поведения

**Скорость** речи соответствует господствующему состоянию темперамента. Ее трудно произвольно изменить, в лучшем случае это можно сделать лишь на короткое время. При истинной внутренней включенности в беседу специфический темп речи снова восстановится.



# Особенности речевого поведения

Большая или малая **громкость** голоса — это проявление большой или малой изначальной жизненной силы. В то же время, увеличив или уменьшив громкость, собеседник хочет скрыть свое истинное состояние (например, явно громкий голос нередко призван скрыть слабость и неуверенность).



# Особенности речевого поведения

Особенности произношения слов, артикуляции часто создают впечатление твердого, определенного, четкого, уверенного или же неясного, расплывчатого, неуверенного голоса.



**Форма приветствия  
в зависимости  
от времени суток**

**До 12.00**

**• Доброе утро!**

**До 18.00**

**• Добрый день!**

**После  
18.00**

**• Добрый вечер!**

## Стадии телефонного разговора

Взаимные  
представления

Введение собеседника  
в курс дела

Обсуждение вопроса

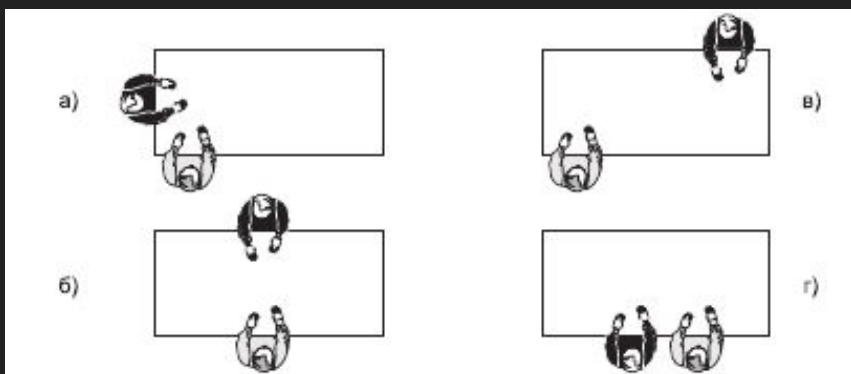
Заключение



# Требования к телефонному разговору, если звоните Вы

- Ждать ответа следует в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4 гудков
- Начните с приветствия, затем представьтесь
- Если вы просите соединить вас с кем-то, фраза должна звучать утвердительно, а не вопросительно.
- Четкость и оперативность (большинство разговоров по телефону вполне можно уложить в три минуты — так называемый "европейский стандарт" телефонного разговора)
- Не стоит звонить деловому партнеру в самом начале рабочего дня, в конце рабочего дня или перед обеденным перерывом. Если хотите решить сложный вопрос, звоните сразу после обеда.
- Не рекомендуется также звонить людям домой по служебным делам, для этого нужно иметь разрешение и вескую причину. Неприлично звонить на домашний телефон до 10 часов утра и после 22 часов.
- Если набрали неправильный номер, не спрашивайте "Куда я попал?", а говорите: «Это 321 64 50? Извините, я ошибся».
- Всегда нужно назвать себя, прежде чем начать разговор, даже если вы рассчитываете, что вас узнают по голосу
- Тот, кто начал разговор, должен первым его и заканчивать.

## Как рассаживаются деловые люди?



- А) Угловая позиция. Для дружеской непринужденной беседы и для делового разговора. Можно и сблизиться и отстраниться.
- Б) Такое положение создает атмосферу соперничества, каждый из них жестко ведет свою линию. Компромисс труден в таком положении. С другой стороны это может свидетельствовать о субординации. Разговор должен быть коротким и конкретным.
- В) В определенных ситуациях нужно занимать неопределенную позицию. По диагонали. Для людей, не желающих взаимодействовать.
- Г) Подходит для делового взаимодействия. Когда задачи решаются совместно. Когда людям нужно сидеть рядом, чтобы понять друг друга.