



Этика делового общения



*** Этика делового общения — совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности**

- 
- * Коммуникация – это всегда двусторонний процесс; в ней всегда принимают участие как минимум две стороны. При этом активного участника коммуникации (того, кто в данный момент говорит) принято называть «коммуникатором», «адресантом», «оратор», «отправителем», а того, кто в данный момент слушает – «реципиентом», «адресатом», «слушатель» или «получателем».

Личностные качества, способствующие эффективной коммуникации

- * умение слушать собеседника,
- * *творческая вежливость (?)*,
- * естественность, искренность,
- * умение контролировать эмоции,
- * инициатива в создании доброжелательной атмосферы,
- * умение говорить с другими на «его» языке,

Личностные качества, способствующие эффективной коммуникации

- * умение доверять,
- * оптимизм, присутствие чувства юмора,
- * отсутствие предвзятости,
- * уверенность в себе,
- * адекватная самооценка,
- * уважение ко всем участникам коммуникации,
- * умение красочно излагать свои мысли,
- * артистизм, богатые речевые интонации.

Принципы этического общения

1) Общение должно быть двусторонним. Когда все участники заинтересованы в положительном исходе разговора, и он для них равнозначен – возникает необходимый эффект. Реципиент также должен прилагать максимальные усилия для правильного восприятия сообщения. Эффекта от коммуникации не будет, если «получатель» не заинтересован в вашей информации. Если у реципиента такой заинтересованности нет, то все наши усилия будут напрасными.

Принципы этического общения

2) Сообщение должно быть четким, структурированным и по-возможности кратким. Каждую секунду мозг получает миллионы бит информации. Даже просто пролистывая сообщения в социальных сетях, мы не задумываемся над тем, какую невидимую и неосознаваемую нами работу осуществляет наш мозг по переработке этой информации. Поэтому, конечно, перегруженный информацией мозг более эффективно будет воспринимать короткие сообщения.

Принципы этического общения

3) Реципиент должен доверять оратору, уважать его мнение и не ставить под сомнение его компетентность.

Критическое осмысление получаемой информации, несомненно, будет свидетельствовать о наших высоких аналитических навыках, нашей компетентности, нашем профессионализме. Но именно эти аналитические навыки, компетентность и профессионализм должны подсказать нам, что, ставя под сомнение получаемую от оратора информацию, мы можем не учитывать все тонкости, сложности и глубину проработанности нами самими данной проблемы.

Принципы этического общения

4) Эффективная коммуникация всегда эмоциональна, в той степени, которая приемлема в данной ситуации. Вспоминаем о приемах «Зеркало отношений», «Личная жизнь», «Комплименты». Конечно, они будут неуместны при непосредственном обсуждении производственных задач, но они будут очень кстати при создании благоприятной эмоциональной атмосферы.

Принципы этического общения

5) Терпение и снисходительность к чужим недостаткам. Принятие людей такими, какие они есть, без попыток что-либо подкорректировать и исправить. При решении производственных задач мы должны сконцентрироваться на решении только этих задач. Все люди разные, и они имеют права такими. И то, что мы считаем своими достоинствами, другие люди могут воспринимать абсолютно неприемлемыми качествами личности. Сконцентрируйтесь на проблеме.

Принципы этического общения

6) То, как отправитель строит коммуникацию, в первую очередь зависит от его отношения к самому себе. Неуверенность в себе (равно как и завышенная самооценка – а мы с вами говорили, что завышенная самооценка это есть реактивное образование от низкой самооценки, когда человек сам от себя скрывает свою неуверенность) всегда прямой путь к неэффективной коммуникации. В случае явной неуверенности в себе, неверии в свои собственные силы, мы получаем такое же недоверие к нам со стороны наших реципиентов. В случае замаскированной неуверенности в себе адресат ее как раз всегда увидит.

Приемы этического общения

- * Сначала слушайте, потом говорите
- * Для начала донесите собеседнику свою ситуацию и дайте возможность человеку высказать свое мнение по поводу его отношения к ней. Исходя из этой информации, теперь можно высказать свое мнение собеседнику или оппоненту. Заранее узнав отношение человека к той или иной теме, намного легче влиять на человека.

Приемы этического общения

- * Активно слушайте
- * Активное слушание включает в себя задавание вопросов, а также сосредоточенное усилие, которое требуется, чтобы понять ответы вашего партнера – и в то же время отказаться от их оценки. Когда вы регулярно и умело слушаете других, то поддерживаете связь с их реальностью. Быстро узнаете о достижениях и проблемах собеседника и о том, как он справляется со взлетами и падениями. Кроме того, вы показываете, что то, что важно для него, важно и для вас. В результате ваше мнение имеет больший вес, ведь оно основано на реальности – реальности собеседника.

Приемы этического общения

- * Проявите эмпатию
- * Когда другие рассказывают вам свою историю, постарайтесь понять их мыслительный процесс и увидеть мир с их точки зрения. Эмпатия – нечто большее, чем просто внимательно слушать, это умение еще и понимать, не только смысл слов, но и мотивы, эмоции, мысли другого человека. Конечно, это не просто. Но сознательное усилие уже лучше, чем обдумывание своего ответа, пока говорит собеседник.

Приемы этического общения

- * Старайтесь понять
- * Очень важно научиться не осуждать человека, не вешать на него ярлык. Постарайтесь понять то, что он говорит без искажения и интерпретации информации на свой лад. Повторяйте фразы, сказанные собеседником, слегка их перефразируя. Это позволит продемонстрировать, что вы внимательно его слушаете, а также поможет вам удостовериться, правильно ли вы его поняли. Для этого не стесняйтесь задавать вопросы: «Правильно ли я тебя понял? Что ты этим хотел сказать?» и т. д.

Приемы этического общения

- * Сосредоточьтесь на позитивном
- * Жить в негативе – это верный способ «отвернуть» от себя собеседника. Он не станет слушать вас с полным придыханием, потому что ваше появление в его жизни будет связано с жалобами, стенаниями и пессимизмом. Поэтому сосредоточьтесь на положительном. Находите общую точку зрения, даже если вы не согласны. Старайтесь радовать собеседника своим настроением, даже если ситуация к этому не располагает.

Приемы этического общения

- * Будьте искренни
- * Когда захваливайте собеседника, не нужно льстить ему или слагать оды в честь его поверхностных качеств. Будьте искренними, но всегда помните, что комплименты делают чудеса, так как являются мотиваторами для тех, кто их получает. Во время критики или обратной связи не зацикливайтесь на одном негативе, помните, что вы, прежде всего, хотите помочь. Если нужно, извинитесь.

Приемы этического общения

- * Будьте конкретны
- * Люди пока еще не научились читать мысли. Поэтому не просто рассказывайте другим, как их цените или что вас беспокоит. Подскажите им, как можно исправить ситуацию. Если вам не нравится что-то в собеседнике, скажите конкретно о том, что именно, и предложите выход.

Приемы этического общения

- * Уважайте собеседника
- * Вы получаете уважение, когда демонстрируете его по отношению к другим. Признавать людей и показывать уважение можно совершенно простыми и несложными способами: кивнуть головой, улыбнуться, просто поприветствовать. Избегайте сарказма и резких замечаний, которые вызывают негативные эмоциональные реакции. Говорите с другими так, как вы хотите, чтобы они говорили с вами.

Приемы этического общения

- * Будьте честны

- * Как вы себя чувствуете, когда появляется мысль-ощущение: «Он (она) от меня что-то скрывает?». Честность вовсе не означает, что вы должны делиться всем и со всеми. Честность – это умение придерживаться прозрачности во время диалога. Если говорите на какую-то тему, не стоит вилить.

Приемы этического общения

- * Знайте, когда нужно уступить
- * Многие люди не могут удержаться и не начать атаковать любое мнение, которое им было высказано. Помните, что люди эмоционально привязаны к своим высказываниям и своим убеждениям. Если вы безжалостно раскрываете каждый изъян в рассуждениях партнера, то даже если вы правы, собеседник будет чувствовать себя ущемленным. И тогда вы вряд ли сможете рассчитывать на его согласие в осуждаемых проблемах.

Приемы этического общения

- * Создайте обстановку
- * Перед тем, как начать переговоры, необходимо создать спокойную обстановку, перестать нервничать, так как ваше состояние моментально передается собеседнику или аудитории, перед которой вам нужно выступить. Также нужно создать условия, в которых бы вас ничего не отвлекало от беседы или что могло бы привлечь к себе внимание аудитории и отвлечь ее от вашего сообщения.

Приемы этического общения

- * Будьте последовательны
- * Общение должно напоминать равномерно текущий поток, а не хождение по раскаленным углям или океанский шторм.

Приемы этического общения

- * Благодарите

- * После окончания переговоров или выступления, скажите, что вам приятно было общаться, и вы намерены продолжать сотрудничество. Вне зависимости от исхода беседы, вы готовы в любой момент оказать помощь или услугу.

Задание на практику

- * 1) Посмотреть видео по ссылке. Продолжительность видео 11 минут.
- * <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=12767624183839381519&text=%D0%92%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B%2C%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA%20%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%2C%20%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B0%20%D0%A0%D1%8B%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0&where=all&url=http%3A%2F%2Ffrontend.vh.yandex.ru%2Fplayer%2F6773882754940531406>

Задание на практику

- * 2) Написать ГугдФорму критический анализ п. 1 из предложенных навыков. Свои возражения и/или согласие аргументируйте.