

Этика делового общения

Лисид Лаконский

February 2023

Содержание

1	Этика делового общения — 16.02.2023	2
1.1	Деловое общение	2
1.1.1	Стили общения	2
1.1.2	Основные принципы делового общения	3
1.2	Деловое общение как коммуникация	3
1.2.1	Типология барьеров в коммуникации	3
1.2.2	Структурирование информации в деловом взаимодействии	4
1.2.3	Вывод	4

1 Этика делового общения — 16.02.2023

1.1 Деловое общение

Определение 1 *Деловое общение* — процесс взаимосвязи и взаимодействия субъектов, при котором осуществляется обмен деятельностью, информацией, опытом; целями которого являются:

1. Решение конкретной задачи
2. Разрешение определенной проблемы
3. Достижения какой-то заявленной определенной цели

Партнер в деловом общении выступает как личность, для всех его участников, которых отличает компетентность и взаимопонимание в обсуждаемых вопросах

Таким образом, главной целью делового общения является взаимовыгодное сотрудничество сторон

Основные формы делового общения:

1. Деловая беседа (возможно по телефону)
2. Деловые переговоры
3. Служебное совещание
4. Деловая дискуссия
5. Пресс-конференция
6. Публичная речь
7. Деловая переписка

Ученые выдвигают технологию делового общения (то есть, эффективную общепринятую модель взаимодействия сторон при реализации форм современного делового общения)

Выделяют следующие технологии делового общения:

1. Вербальное деловое общение — при данной форме общения используется устная или письменная передача информации
2. Невербальное деловое общение — при передаче информации используется язык жестов, мимики, позы тела и так далее
3. Дистанционное деловое общение — общение посредством почты, телефона и так далее

В результате делового общения происходит взаимодействие групп людей, и в науке выделяют следующие функции делового общения:

1. Информационно-коммуникативная — участники переговоров обмениваются определенной информацией
2. Интерактивная — связана с процессом взаимодействия между участниками делового общения
3. Перцептивная — выражается через процесс восприятия одного человека другим

1.1.1 Стили общения

Определение 2 *Под стилем общения* понимают комплекс личных качеств и действий лица, который в значительной мере предопределяет его отношение к определенной жизненной ситуации

С этой точки зрения выделяют **ритуальный, манипулятивный и гуманистический** стили общения

Ритуальное общение связано со стремлением индивида все сделать по определенным правилам и нормам

При **манипулятивном общении** партнер рассматривает своего собеседника в качестве инструмента для достижения определенной цели

Гуманистическое общение предполагает совместный поиск ответов на сложные вопросы. На первый план при этом стиле общения выходят духовные ценности

Ключевую роль в деловом мире играет **невербальное** общение. Оно связано с особенностями человеческой психики и фиксирует наше внимание на внешних проявлениях собеседника

Именно невербальное общение как бы скрывает наиболее важную информацию в процессе деловых переговоров

Также существует **визуальное общение** — сфера контакта глаз. Визуальный контакт играет главную роль в невербальном общении

1.1.2 Основные принципы делового общения

1. **Деловая репутация.** Роль деловой репутации огромна, поскольку она нарабатывается годами и активно влияет на деловой успех предпринимателя
2. **Конкретность и четкость**
3. **Взаимовыгодное сотрудничество**
4. **Контроль над ситуацией.** Важно уметь держать себя в руках. Очень важно уметь контролировать свое поведение и бизнес
5. **Умение слышать.** Необходимо инвестировать средства не только в сферу производства, но и в сферу обслуживания. Особенно важно **умение слушать и слышать своего клиента**
6. **Умение сосредоточиться на главном.** Предпринимателю очень важно быстро и правильно расставлять приоритеты в своей деятельности
7. **Умение отделить личные отношения от бизнеса** считается одним из важных принципов деловой жизни
8. **Умение быть честным.** Этот принцип состоит в том, что необходимо соблюдать заключенные договоры и нести за них ответственность. Ради заключения какой-либо выгодной сделки нельзя манипулировать другими людьми, скрывать правду и так далее

1.2 Деловое общение как коммуникация

Деловое общение как коммуникации — взаимодействие двух или более людей, целью которых является решение какой-либо проблемы

Деловая коммуникация представляет собой процесс **целесообразный** — то есть, вступая в контакт, коммуниканты преследуют определенные цели и интересы, которые могут совпадать между собой или, наоборот, вступать в противоречие

В науке существует такое понятие как **коммуникативная компетентность** — она включает в себя умение адекватно вести себя в определенной ситуации и ставить определенные цели

Наиболее благоприятной формой коммуникации для убеждения собеседника является деловая беседа

1.2.1 Типология барьеров в коммуникации

1. **Барьеры, обусловленные факторами среды,** то есть характеристики внешней физической среды, например, шум в помещении, за окном, ремонтные работы и так далее
Негативное влияние усиливается, если в помещении плохая акустика
Отвлекающей также может быть окружающая обстановка: яркое солнце, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном и так далее
А также температурные условия
2. **Технические барьеры:** плохая телефонная связь, помехи в радиоэфире и так далее
Технические барьеры в коммуникации связаны как с работой технических средств, так и могут быть обусловлены человеческим фактором
3. **Человеческие барьеры** — барьеры, причиной которых является сам человек. Например, эмоциональные барьеры, фонетический барьер (когда участники общения говорят на различных языках и диалектах)
4. **Семантические барьеры** — проблема использования различных жаргонов, сленгов
5. **Стилистический барьер** возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора; тогда, когда информация передается функционально-книжным языком

1.2.2 Структурирование информации в деловом взаимодействии

Существует два основных приема структурирования информации в деловом взаимодействии:

1. Суть **правила рамки** состоит в том, что начало и конец любого делового разговора должны быть четко очерчены. То есть, в начале как правило сообщаются цели, намерения, перспективы, возможные результаты; а в конце обязательно должны быть подведены итоги, сделаны выводы

Но в повседневном общении правило рамки достаточно часто нарушается

2. **Правило цепи** направлено на внешнее структурирование общения. То есть, необходимые сведения должны так быть выстроены, что как бы соединены в цепь по каким-либо признакам

Ученые доказали, что лучше всего запоминается фраза, состоящая из четырех—четырнадцати слов

1.2.3 Вывод

Для всех людей важно общаться таким образом, чтобы их правильно понимали; чтобы их слова не наталкивались на стену непонимания; чтобы их слушали и слышали