

Этика делового общения

Лисид Лаконский

March 2023

Содержание

1	Этика делового общения — 02.03.2023	2
1.1	Теории межличностного взаимодействия	2
1.1.1	Теория обмена	2
1.1.2	Теория символического интеракционизма Джорджа Мида	2
1.1.3	Теория управления впечатлениями	2
1.1.4	Психоанализ Зигмунда Фрейда	3
1.1.5	Этнометодология Гарфинкеля	3
1.1.6	Транзакционный анализ Эрика Берна	3
1.2	Манеры общения	3
1.3	Характеристика стратегий межличностного взаимодействия	3

1 Этика делового общения — 02.03.2023

Специфика делового общения заключается в том, что столкновением взаимодействия экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействие в той или иной сфере.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

1. Устное/письменное общение
2. Диалогическое/Монологическое
3. Межличностная/Публичная
4. Непосредственное/Опосредованное
5. Контактное/Дистантное

Деловое поведение – это осуществляемое в условиях рынка взаимодействие деловых людей с внешней средой (в основном с деловыми партнерами).

Характер и особенности данного взаимодействия определяются спецификой рыночной среды.

1.1 Теории межличностного взаимодействия

Существует несколько теорий объясняющих межличностное взаимодействие:

1. Теория обмена
2. Символический интеракционизм
3. Теория управления впечатлениями
4. Психоаналитическая теория

1.1.1 Теория обмена

Согласно теории обмена каждый из нас стремится уравновесить вознаграждение и затраты, чтобы сделать наше взаимодействие устойчивым и приятным. Эту теорию разработал известный американский социолог Джордж Хоманс. Согласно его теории люди стремятся взаимодействовать друг с другом только в том случае, когда в процессе взаимодействия происходит взаимовыгодный обмен важными ресурсами.

Хоманс выделяет основные принципы практической реализации теории обмена:

1. Поведение человека способствует или препятствует эффективному межличностному взаимодействию
2. В ситуации, при которой вознаграждение за поведение зависит от определенных условий, человек будет стремиться воссоздать, чтобы эта ситуация была благоприятна для него.
3. Уровень поощрения за реализацию взаимодействия

1.1.2 Теория символического интеракционизма Джорджа Мида

Мид рассматривал любые действия человека, как социальное поведение, которое всегда основано на коммуникации. По его мнению люди все время взаимодействуют друг с другом, даже в отсутствии прямого контакта. По его заключениям люди реагируют не только на конкретные действия людей, но и на их мысленные намерения. Мид подчеркивал, что сущность символического интеракционизма заключается в том, что взаимодействие между людьми рассматриваются как непрерывный диалог, в процессе которого они наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них. Таким образом, центральная идея данной концепции: Личность формируется всегда во взаимодействии с другими личностями.

1.1.3 Теория управления впечатлениями

Разработал Гоффман. Данный социолог жил в 20 веке.

По его мнению люди самостоятельно создают определенные ситуации, которые оказывают благоприятное впечатление на других людей с целью осуществить что-то желаемое. По мнению Гоффмана социальные ситуации следует рассматривать как драматические спектакли в миниатюре. Т.е. люди ведут себя подобно актерам на сцене, используют определенные декорации чтобы создать впечатления о себе.

1.1.4 Психоанализ Зигмунда Фрейда

В его идеи лежит процесс взаимодействия опыта участников, связанных детскими переживаниями. Фрейд говорил, что люди используют понятия, которые они освоили в раннем детстве. Для людей очень характерно почтительное отношение к человеку, который наделен финансовой, политической, экономической, организационной и другой властью. Также Фрейд выводит теорию покорности по отношению к лидеру.

1.1.5 Этнометодология Гарфинкеля

Суть теории: он рассматривает обыденные нормы, правила поведения смысла его в контексте повседневного социального взаимодействия людей.

Этнометодология обязательно использует методы социологического исследования, которая связана с описанием повседневных практик, социальных взаимодействий. Горфинкель первостепенное значение придавал социальной среде и взаимодействию людей. А также Горфинкель исследовал разные ситуации поведения людей. Например: поведение людей в суде, обычные беседы.

1.1.6 Транзакционный анализ Эрика Берна

Известная его книга «Люди и игры», широко используется в психотерапии, когда у людей наблюдаются психические расстройства. Психологи также активно используют ее, например, по коррекции поведения человека.

Эрик БERN вводит понятие «транзактный анализ – анализ взаимодействия». Ученый заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу. У каждого своя определенная позиция. Таким образом, суть теории Эрика Берна сводится к тому, что когда ролевые позиции партнеров согласованы, то их взаимодействие будет доставлять им чувство удовлетворения. Если есть несогласованность, то возникает конфликт.

1.2 Манеры общения

Каждый человек обладает своей своеобразной, неповторимой манерой общения. Типы:

1. Доминантный собеседник – человек жесткий, напористый. Легко перебивает других людей.
2. Недоминантный собеседник – человек уступчивый, легко теряется. Никогда не позволит себе перебить другого собеседника.
3. Мобильный собеседник – всегда с легкостью переключается с других занятий на общение. Говорит быстро, иной раз торопливо. Проститься с ним также легко, как и завести беседу
4. Ригидный - такому собеседнику некоторое время, чтобы включить в беседу. Он всегда внимательно слушает, основателен, говорит неспешно. Мысли излагает очень подробно. Попрошаться с ним сразу невозможно
5. Экстраверт – этот человек всегда расположен к общению. Без общения скучает. Всегда любопытен ко всем сторонам жизни людей, даже своя жизнь не так интересует, как жизнь окружающих.
6. Интроверт - не склонен к внешней коммуникации, для общения обычно выбирает до трех собеседников, которые обычно похожи на него самого.

1.3 Характеристика стратегий межличностного взаимодействия

В повседневной жизни человек вступает во взаимодействие с другими людьми. Обязательно должен быть мотив. Ученые выделяют следующие мотивы:

1. Мотив общего выигрыша (мотив кооперации)
2. Мотив собственного выигрыша
3. Мотив относительного выигрыша
4. Мотив выигрыша другого
5. Мотив различий в выигрышах