

image not found or type unknown



Деловое общение – это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета. Деловое общение характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов. Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный **стиль общения** и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

Этика делового общения

В отличие от других видов коммуникационных взаимодействий, например, личностных или социальных, деловое общение обладает своими собственными содержательными характеристиками и признаками. Выделение таких признаков позволяет дать более конкретное и полное определение понятию «деловое общение».

Этика делового общения обуславливается тем, насколько удачно учитываются отличительные черты национально-психологических видов, сохранившихся в групповых представлениях о государстве, народности, во фразеологических оборотах, которые содержат обобщенные характеристики образа.

Знание национальных и понимание психологических видов разных народностей, их традиций, обычаев, самобытности культурно-исторического наследия, их нравов, языка, особенностей выражения чувств, темперамента, остро необходимо деловому человеку вне зависимости от его сферы деятельности, профессиональной направленности, поскольку оно содействует эффективному общению, преодолению национального эгоизма, воспитанию уважительного отношения к культуре других народов.

Этика делового общения в основе своей базируется на множестве наук, в частности на психологии управления и общения, этике, научной организации труда. Изучение этики коммуникаций обусловлено потребностями современного мира. Психология и этика делового общения являются своеобразными столпами успешности взаимодействия с различными индивидами.

Человек вне зависимости от его роли (руководитель или менеджер среднего звена, простой предприниматель или госслужащий) должен непременно уметь ясно формулировать собственную мысль, аргументировать свою точку зрения, анализировать суждения партнера, оценивать критически соответствующие высказывания и предложения. Для этого важнейшим условием является умение слушать собеседника, правильно вести и направлять беседу, создавать доброжелательную атмосферу во время общения, произвести положительное впечатление. Все эти умения невозможны без соответствующей предварительной подготовки.

Центральным звеном этики общения является непосредственно личность руководителя или подчиненного. Для того чтобы стать профессионалом и отличным специалистом в какой-либо отрасли, мало обладать должными знаниями и умениями, навыками межличностного взаимодействия. Кроме этого нужно еще и обладать соответствующим уровнем культуры речи и внутренней культурности. Культура речи и деловое общение тесно взаимосвязаны между собой.

Сегодня этическая аргументация представлена двумя наиболее распространенными принципами ее построения: принцип утилитаризма и нравственного императива. Принцип утилитаризма основан на действии, которое будет считаться морально оправданным при условии, что несет тенденцию извлечения пользы для максимального количества лиц. Объем причиняемого ущерба сопоставляется с суммарной пользой действия. Если перевешивает ущерб, то решение считается неэтичным. В случаях, когда любые альтернативные действия будут причинять в какой-либо степени ущерб, то выбирается путь наименьшего причинения ущерба. Принцип нравственного императива основан на том, что моральные решения ни при каких условиях не зависят от конкретного следствия (т.е. взятка это плохо, обман одного потребителя является таким же аморальным поступком, как и многих).

Этикет делового общения считается главнейшей стороной профессионального поведения людей. Знание этикета является остро необходимым профессиональным качеством, которое необходимо приобретать и совершенствовать. Роль делового общения в успешности любого бизнеса довольно трудно переоценить. Оно является необходимой составной частью жизни индивидов, важнейшим видом взаимодействий с другими личностями. Ведь именно в общении вырабатывается определенная система целей, которая характеризуется в некоторой степени устойчивостью. Для достижения успеха в беседе с деловыми партнерами следует понимать и учитывать их интересы. Не менее важным для людей является умение

грамотно формулировать и выражать свою мысль, достигать взаимопонимания в разрешении задач при непосредственном взаимодействии индивидов.

Навыки грамотного ведения деловой беседы и верное понимание особенностей личностных характеристик собеседника, его целей, задач и интересов, можно считать определяющими факторами проведения успешных профессиональных встреч и переговоров.

В психологическом плане коммуникационное взаимодействие одновременно является обменом действиями, мыслями, эмоциональными переживаниями, чувствами и направленностью личности на саму себя, собственную душу, совесть, мечты.

Деловое общение можно считать процессом, который основывается на воспитании и самовоспитании. Это форма личностного творчества, способствующая выявлению и развитию лучших сторон личности индивида.

Психология и этика делового общения – это составные части комплекса наук, которые опираются на базовые категории и принципы большинства наук.

Нравственные нормы общения

Каждый из участников делового общения должен руководствоваться определенными нравственными нормами: честностью и порядочностью, справедливостью, уважением, ответственностью и другими.

Честность вынуждает людей воздерживаться от обмана и лживых поступков. Но надо иметь в виду, что иногда приходится лгать даже тем людям, которые принимают честность в качестве непреложной нормы делового поведения. Чаще всего люди прибегают ко лжи, когда попадают в ловушку моральной дилеммы и вынуждены делать выбор между неудовлетворяющими альтернативами.

Основное правило морали состоит в том, что «нужно говорить правду всегда, когда это возможно. Фундаментальное требование этого правила означает, что не следует намеренно обманывать или пытаться обмануть других и самих себя. Лишь если мы сталкиваемся с настоящей моральной дилеммой и должны сделать выбор, и этот выбор оправдан обстоятельствами (например, не оповещать врага о планирующейся атаке с целью сохранения человеческих жизней), или надо выбрать из двух зол меньшее (защита конфиденциальности посредством лжи), только тогда возможна ложь».

Порядочность человека выражается в единстве его убеждений и действий. Порядочное поведение не допускает **лицемерия и двуличия**. Порядочный человек всегда выполняет данные кому-либо обещания. Например, сотрудник, пообещавший помощь коллеге при выполнении служебного задания, обязательно поможет ему, даже если это будет связано для него с серьезными трудностями.

Принцип **справедливости** в деловом общении предполагает объективность или отсутствие предвзятости в оценках других людей и их поступков. Проявление внимания или предупредительности к деловому партнеру и соблюдение его прав указывает на уважение к его личности. **Уважение** проявляется в том, слушаем ли мы и пытаемся ли понять точку зрения нашего делового партнера, даже в том случае, когда она существенно отличается от нашей.

Не менее важна ответственность, которая проявляется в том, в какой мере участники делового взаимодействия отвечают за свои слова и выполняют взятые на себя обязательства, насколько они соблюдают моральные нормы, а также обязанности друг перед другом.

В зависимости от самооценки, а также от восприятия и оценки партнера мы осознанно или неосознанно избираем различные подходы к построению деловых отношений. Отношения могут выстраиваться на принципах: *партнерства* (равном участии в деле); *соперничества* (стремление во что бы то ни стало навязать или отстоять свою позицию); доминировании (стремлении подчинить себе партнера).

Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект, имеющий право быть таким, какой он есть, с которым надо считаться. Основные способы воздействия друг на друга строятся на гласном или негласном договоре, который служит и средством объединения, и средством взаимного контроля.

При **соперничестве** другая сторона представляется опасной и непредсказуемой. В отношениях с ней берет верх стремление переиграть ее, добиться одностороннего преимущества. Интересы другой стороны учитываются в той мере, в какой это определяется логикой конкурентной борьбы.

Подход, ориентированный на доминирование, определяет отношение к партнеру как к средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. У того, кто склонен к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получить одностороннее преимущество.

Доминирование в отношениях рассматривается как комплиментарное или симметричное.

В комплиментарных взаимоотношениях один партнер позволяет другому определять, кто будет иметь большее влияние. Так, один участник общения играет лидирующую роль, а другой добровольно берет на себя роль ведомого. Например, отношения между работодателем и служащими комплиментарны и хозяин занимает контролирующую позицию. Обычно комплиментарны и взаимоотношения в ситуации публичной лекции, поскольку аудитория собирается, чтобы послушать лектора и признает преподносимую им информацию как заслуживающую доверия.

В симметричных взаимоотношениях люди специально заранее «не договариваются» о том, кто будет контролировать ситуацию. Допустим, один человек претендует на то, чтобы контролировать ситуацию, но другими это воспринимается как вызов и побуждает их заявить собственное право на лидерство. Или, наоборот, некто отказывается от власти, но другие не желают принимать это. Например, муж говорит жене: «Я считаю, что мы на пару месяцев должны сократить наши расходы». Жена может возразить на это: «Ни в коем случае! Мне нужен новый костюм, нужно купить новые покрышки для машины. Кроме того, ты обещал мне, что мы поменяем диван». В этом случае оба супруга претендуют на то, чтобы контролировать ситуацию.

Комплиментарные взаимоотношения реже приводят к открытому конфликту, а в симметричных взаимоотношениях чаще наблюдается равномерное разделение власти.

Достоинства и недостатки некоторых из указанных вариантов делового и межличностного общения можно охарактеризовать следующим образом.

Положительной стороной партнерства является то, что обе стороны, как правило, получают значительный выигрыш. Недостаток заключен в том, что может потребоваться очень много времени для его достижения, если партнер, например, ориентирован на соперничество.

Соперничество требует немного времени, приводит к победе, но только в том случае, когда вы располагаете очевидными преимуществами. Если же партнер не признает ваших преимуществ и так же, как и вы склонен к соперничеству, то дело может закончиться конфликтом или полным разрывом отношений.

Доминирование исключает затрату времени на дискуссии, столкновение мнений. Однако оно парализует волю подчиняемого партнера, тем самым обедняет общий интеллектуальный ресурс.

Каждый из участников делового общения руководствуется определенными нравственными нормами: честностью и порядочностью, справедливостью, уважением, ответственностью и другими.

Честность вынуждает людей воздерживаться от обмана и лживых поступков. Но надо иметь в виду, что иногда приходится лгать даже тем людям, которые принимают честность в качестве непреложной нормы делового поведения. Чаще всего люди прибегают ко лжи, когда попадают в ловушку моральной дилеммы и вынуждены делать выбор между неудовлетворяющими альтернативами.

Основное **правило морали** состоит в том, что «нужно говорить правду всегда, когда это возможно». Фундаментальное требование этого правила означает, что не следует намеренно обманывать или пытаться обмануть других и самих себя. Лишь если мы сталкиваемся с настоящей моральной дилеммой и должны сделать выбор, оправданный обстоятельствами (например, не оповещать врага о планирующейся атаке с целью сохранения человеческих жизней), или выбрать из двух зол меньшее (защита конфиденциальности посредством лжи), только тогда возможна ложь».

Порядочность человека выражается в единстве его убеждений и действий. Порядочное поведение противоположно лицемерию и двуличию. Порядочный человек всегда выполняет данные кому-либо обещания. Например, сотрудник, пообещавший помощь коллеге при выполнении служебного задания, обязательно поможет ему, даже если это будет связано для него с серьезными трудностями.

Принцип **справедливости** в деловом общении предполагает объективность или отсутствие предвзятости в оценках других людей и их поступков. Проявление внимания или предупредительности к деловому партнеру и соблюдение его прав указывает на уважение к его личности. **Уважение** проявляется в том, слушаем ли мы и пытаемся ли понять точку зрения нашего делового партнера, даже в том случае, когда она существенно отличается от нашей.

Ответственность проявляется в том, в какой мере участники делового взаимодействия отвечают за свои слова и выполняют взятые на себя обязательства, насколько они соблюдают моральные нормы, а также обязанности друг перед другом.

В зависимости от самооценки, а также от восприятия и оценки партнера мы осознанно или неосознанно избираем различные подходы к построению деловых отношений. Отношения могут выстраиваться на: партнерстве (равном участии в деле); соперничестве (стремление во что бы то ни стало навязать или отстоять свою позицию); доминировании (стремлении подчинить себе партнера).

Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект, имеющий право быть таким, какой он есть, с которым надо считаться. Основные способы воздействия друг на друга строятся на гласном или негласном договоре, который служит и средством объединения, и средством взаимного контроля.

При соперничестве другая сторона представляется опасной и непредсказуемой. В отношениях с ней берет верх стремление переиграть ее, добиться одностороннего преимущества. Интересы другой стороны учитываются в той мере, в какой это определяется логикой конкурентной борьбы.

Подход, ориентированный на доминирование, определяет отношение к партнеру как к средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. У того, кто склонен к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получить одностороннее преимущество.

Заключение

Итак, деловое общение - это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.

В этом определении подчеркивается цель делового общения -- организация плодотворного сотрудничества, а также отмечается, что оно неразрывно связано с самыми различными сферами деятельности людей. Ведь постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с организацией производства, с жизнью трудового коллектива, выполнением должностных и служебных обязанностей, заключением различного рода сделок, договоров, принятием решений, оформлением документов и т.д. Участники делового общения -- это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей. Оно играет важную роль в различных видах профессиональной деятельности, определяет их успех.

Исходя из всего вышесказанного мы можем сделать **вывод**: овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей: менеджеров, экономистов и других специалистов. Это не просто, как кажется, но и не сложно. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при заключении сделки или подписании контракта. Поэтому я считаю, что нам всем предстоит многому научиться, чтобы в будущем не теряться в своей профессиональной деятельности.