

Содержание:

Image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

Психология делового общения – составная часть комплекса психологических наук. Она опирается на основные категории и принципы, разрабатываемые общей психологией.

В психологии и этике делового общения речь пойдет не столько об абстрактных общепсихологических категориях и принципах, сколько о профессиональных психологических, практически ориентированных знаниях, которые могут обеспечить успех той или иной деятельности.

Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые, не только не исключают, но и предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов.

Знание делового этикета - залог успеха в ведении дел. Главный показатель успеха в бизнесе - достижение реальных результатов, т.е. получение прибыли, рост производства, профессиональное удовлетворение, создание положительного имиджа в обществе, уважение партнеров по бизнесу, надежность фирмы или предприятия. Необходимо знать технологию деловых отношений, уметь вести переговоры, соблюдать этику коммерческого общения, постоянно заниматься маркетингом, развивать эффективную рекламу, изучать вопросы спроса и сбыта, преодолевать языковые трудности, постоянно повышать свою профессиональную квалификацию, следить за своим положительным имиджем и многое другое. Поэтому эффективный менеджер должен быть не только узким специалистом, но и отчасти должен быть и психологом.

Целью данной работы является выявление сущности, принципов и основного содержания этики делового общения в офисах и фирмах.

1 Деловой этикет: понятие, принципы и нормы

Этикет - это установленный порядок поведения где-либо. Таково наиболее общее определение этикета. Этикет - явление историческое. Правила поведения людей изменялись с изменением условий жизни общества, конкретной социальной среды. Он возник в период зарождения монархий и всегда выполнял и выполняет определенные функции (разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению). Общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Почти 70% выгодных для отечественных предпринимателей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения.

Принципы - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо. Принципы этики деловых отношений дают конкретному сотруднику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п.

Различные авторы предлагают множество своих принципов деловых отношений. Так, например, Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:

- 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.

- Конфиденциальность (не болтайте лишнего).

Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

Принципы этики деловых отношений должны служить основанием для выработки каждым сотрудником любой фирмы собственной личной этической системы. Перечень принципов может быть продолжен с учетом специфики деятельности той или иной организации.

Этические нормы, в которых выражены представления о добре и зле, справедливости и несправедливости - правильности и неправильности поступков людей, выступают одним из главных регуляторов деловых отношений. Можно говорить о неизбежности столкновения с вопросами этики в ходе деловой практики.

Для решения сложных неоднозначных задач и управления деловыми ситуациями нужно определить систему ценностей и осознать для себя лично, что означает понятия «честность», «порядочность», «справедливость». Осознание своей системы ценностей всегда поможет принять верное решение, а для этого нужно обратиться к изучению этики в целом и деловой этики в частности.

Важнейшие категории этики — «добро», «зло», «справедливость», «долг», «совесть».

2 Речевой этикет в деловом общении

Необходимым условием ведения любого делового разговора является соблюдение норм речевого этикета. Основу речевого этикета составляет вежливость, которая в обязательном порядке предполагает, прежде всего, приветствие.

Существуют вполне определенные правила речевого этикета, которые касаются обращения к собеседнику. Обращение «вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается. Оно подчеркивает уважение к партнеру или коллеге. Обращение на «ты» в деловой обстановке нежелательно. Оно допустимо лишь тогда, когда может быть взаимным либо обусловлено неформальными отношениями.

К деловым партнерам, которые хорошо знакомы, а также к своим коллегам предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слов «господин». Не следует злоупотреблять обращением только по имени, да еще на американский манер в сокращенном варианте. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, если они молоды и не возражают против такого обращения.

Стоит упомянуть о правилах вежливости на работе. Если исходить из идеи равенства мужчин и женщин и руководствоваться правилами обычной вежливости, то вопрос о том, как вести себя представителям противоположных полов в служебной обстановке, отпадет сам собой и тогда:

- дверь открывает тот, кто к ней ближе стоит;
- в лифт первым входит и выходит из него тот, кто находится ближе к двери;
- прикурить другому дает тот, у кого в руке зажигалка;
- и мужчины, и женщины поднимаются со стула, чтобы поприветствовать клиента или посетителя, вне зависимости от его пола;
- и мужчины, и женщины обмениваются рукопожатиями; на службе нет правил, предписывающих, кто первым должен подать руку;
- если на работе все пользуются общей кофеваркой или чайником, также все по очереди моют эти предметы, женщины не должны на службе «вести хозяйство»;
- ни мужчинам, ни женщинам на работе не следует называть сотрудников уменьшительными именами и прозвищами, никаких «милочек» и «лапочек», если кто-то продолжает упорствовать, необходимо останавливать его до тех пор, пока не подействует;
- даже если хочется вести себя на работе так, как в нерабочей обстановке, нельзя позволять себе делать этого.

2.1 Правила общения по телефону

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Телефонный разговор является первым шагом на пути к заключению делового договора. От умения вести телефонные переговоры, в конечном счете, зависит ее репутация, а также размах ее деловых операций.

Знание телефонного этикета и рациональных правил телефонного общения необходимо каждому цивилизованному предпринимателю.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора - компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы,

стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения.

Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника. Надо стараться говорить ровно, сдерживая свои эмоции, не пытаться прерывать речь собеседника. В телефонном разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику. Следует отметить, что быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие.

2.2 Деловая переписка

Служебная переписка одна из важнейших частей делового этикета. Деловое письмо, предполагает определенную долю творчества, но, тем не менее, существуют и общие правила деловой переписки.

Переписка - это и труд, порой нелегкий, и искусство. Одно из главных требований к письму - оно должно быть не длинным. Хорошее письмо должно быть четким и ясным. Нужно избегать многосложных, непонятных слов и выражений. Письмо должно отражать индивидуальность автора, отдела или компании, где он работает. Из письма должно быть ясно, что это за компания, чем она занимается.

При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое письмом на адресата, зависит от таких "мелочей", как бланк фирмы, конверт, содержание письма.

Письмо должно строиться по такой схеме: внимание - интерес- просьба - действие. При составлении любого письма вначале нужно наметить логическую схему его содержания. Приведем примеры структуры писем, состоящих из двух-трех частей.

Служебное письмо-запрос:

1. обоснование актуальности запроса;
2. содержание запроса;
3. ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.

Сопроводительное письмо:

1. сообщение о высылаемом материале;
2. уточняющие сведения.

Письмо-просьба:

1. изложение причины, побудившей обратиться с просьбой;
2. изложение просьбы;
3. ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена, выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству.

Письмо-ответ (отказ в просьбе или отклонение предложения):

1. повторение изложения просьбы;
2. обоснование причины неудовлетворения просьбы;
3. констатация отказа или отклонения предложения.

Примечательно, что письмо, написанное с чувством юмора, как правило, быстрее читается и прочнее запоминается. Оно поможет завоевать будущего клиента. Существуют стандартные фразы и выражения деловых писем.

3 Деловые переговоры, встречи и совещания.

Переговоры — это особый вид совместной деятельности двух или нескольких лиц, не связанных отношениями прямого подчинения, направленной на решение стоящих перед ними проблем. Задача переговоров состоит в поисках нахождения такого варианта, который позволил бы оптимизировать деловое общение. В литературе переговоры классифицируются в зависимости от целей, которые ставят перед собой участники общения. Они могут быть направлены на продолжение соответствующих отношений; изменение существующих, отношений; перераспределение прав и обязанностей в связи с изменившимися условиями; достижение нового соглашения по интересующему вопросу. Возможно и получение побочных результатов, которые могут и не быть целью переговоров.

Основная функция переговоров — это совместное обсуждение вопроса и принятие решения, устраивающего участников. Другая функция переговоров — информационная, состоящая в обмене мнениями сторон без принятия конкретного решения.

Переговорный процесс — это основа деятельности руководителя. Вся деловая жизнь менеджера построена на ведении переговоров на разных уровнях общения с собеседниками, для достижения тех или иных целей. В процессе переговоров важно отмечать, насколько руководитель защищает интересы предприятия и насколько он владеет культурой делового общения.

3.1 Общие правила поведения на переговорах

Для успешного ведения деловых переговоров его участниками должны соблюдаться следующие принципы:

- кооперативности — твой вклад такой, какого требует совместно принятое направление делового общения;
- достаточности информации — говори то, что требуется в данный момент;
- качества информации — не лги;
- целенаправленности — не отклоняйся от темы, сумей найти решение;
- учета индивидуальных особенностей собеседника.

Руководителю важно владеть техникой ведения переговоров. Во-первых, избегать высказываний, унижающих партнера, придерживаясь, правил этикета. Чтобы успешно вести переговоры, независимо от их уровня и масштаба, необходимо овладеть культурой переговоров, т.е. системой понятий, ценностей и норм, которая бы стала средством успешного общения участников переговоров - государственных деятелей, политиков, дипломатов, деловых людей. Прежде всего любому вступающему в переговоры полезно усвоить изначальную истину: крайне невыгодно делать ставку на конфликтное взаимодействие, стремиться к разовому выигрышу любой ценой. Гораздо более продуктивен вариант партнерских отношений, когда совместно с партнером проводится анализ проблемы с тем, чтобы найти решение, которое бы в максимальной степени отвечало обоюдным интересам.

Модель переговоров обычно включает:

- приветствие участников и введение в содержание переговоров;
- взаимное уточнение позиций, интересов, концепций участников;
- диалог участников;
- согласование позиций и подведение итогов;
- принятие решения (договоренностей) и завершение переговоров.

Важно помнить о том, что опаздывать на переговоры недопустимо. Это может отрицательно сказаться на имидже фирмы и повредить самому ходу переговоров. За задержку с приемом необходимо также извиниться.

Не рекомендуется принимать посетителей, сидя за столом. Гораздо лучше выйти из-за стола и сделать несколько шагов навстречу гостям или же встретить их при входе в кабинет или комнату для переговоров. Когда переговоры проходят в офисе одного из участников, то его сотрудник (референт или помощник) должен встречать гостей у входа.

Переговоры начинаются с приветствия и представления. Первым представляется глава принимающей делегации, затем - глава приехавшей. После этого главы делегаций представляют своих сотрудников, право первенства при этом принадлежит принимающей делегации. Членов делегации представляют «по убывающей», начиная с тех, кто занимает более высокое положение, при этом можно обмениваться визитными карточками. Если делегация очень большая, то каждому участнику вручается список делегаций, по возможности с указанием полных имен и должностей.

Участники переговоров рассаживаются так, чтобы члены каждой делегации, занимающие примерно равное положение, сидели друг напротив друга. Первым садится за стол переговоров глава принимающей стороны, которому принадлежит инициатива ведения переговоров. Он начинает беседу, предоставляет слово другим членам своей делегации, экспертам, советникам, следит, чтобы не было пауз в ходе переговоров, которые могут быть восприняты как сигнал к их окончанию. Прерывать или перебивать выступающих не принято, вопросы задают по окончании выступления. В случае уточнения какой-либо детали следует извиниться и свое высказывание в момент выступления сделать максимально кратким и конкретным. Во время переговоров могут быть поданы кофе, чай или же устроен непродолжительный перерыв для кофе.

Кроме того, в ходе переговоров для проработки отдельных вопросов делегации могут образовывать экспертные рабочие группы из состава входящих в делегации специалистов, которые при необходимости удаляются в отдельную комнату, согласовывают возможное решение или пункт в итоговом документе и излагают результаты работы главам делегаций.

По окончании встречи необходимо попрощаться с партнером. Если делегации большие, то прощаются их главы, ограничиваясь вежливым легким поклоном

остальным членам делегации.

После переговоров целесообразно письменно подтвердить их содержание, не забывая о благодарности за знаки внимания и гостеприимство. Независимо от того, были переговоры успешными или безрезультатными, их итоги должны быть обсуждены в коллективе.

3.2 Подготовка к переговорам и проведение делового совещания

Сам успех переговоров зависит от тщательности их предварительной подготовки. Процесс подготовки к переговорам подразделяют на два тесно взаимосвязанных этапа: организационный и содержательный.

Плохая организация может привести переговоры к осложнениям и даже к срыву.

Организационная подготовка переговоров - это:

- определение места и времени встречи;
- формирование делегации и назначение ее главы.

При содержательной подготовке нужно:

- провести анализ проблемы и оценить ситуацию, а также проанализировать интересы, как свои, так и партнера;
- согласовать все вопросы внутри своей делегации, а также с теми, кто будет задействован в выполнении возможных договоренностей (смежные организации), т.е. провести «внутренние переговоры»;
- проработать несколько возможных вариантов решения, чтобы во время переговоров не принимать скоропалительных решений при изменившейся ситуации;
- разработать целостные и не противоречащие друг другу предложения. Обычно заранее готовятся аргументы по наиболее значимым пунктам позиции, и они также не должны быть противоречивыми;
- подготовить инструкции участникам переговоров (выработать общее направление действий) и подобрать необходимые документы (законодательные нормы, нормы налоговых отчислений, справочные материалы по ценам.)

Успеху проведения деловых совещаний способствует соблюдение простых правил:

- предварительная подготовка повестки дня и ее неукоснительное соблюдение;
- заблаговременное предупреждение участников совещания о его содержании и необходимости твердо его придерживаться;
- назначение времени начала и окончания совещания;
- если во время совещания предполагаются выступления, нужно следить за их порядком.

Самое главное, чтобы подобное совещание было продуктивно. Обязанность ведущего совещание продумать повестку дня так, чтобы люди не тратили попусту время. Если выгода от проведенного совещания будет меньше, чем на него было потрачено, то цена такого совещания не оправданна и его не нужно было проводить.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Этика делового общения – это учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров, а деловое общение — необходимая составляющая человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми.

Этикет и такт делового человека проявляются на каждом шагу: во время мимолетного разговора с подчиненным, коллегой, на производственном совещании, с партнером по бизнесу и т.п. Поэтому этикет служебных, деловых отношений требует строгого соблюдения речевых норм, как в межличностном общении, так и во время деловых бесед, совещаний. Когда вы разговариваете с людьми, ведите беседу так, чтобы вам никто не мешал. Все дела, за исключением экстренных, внезапных, могут подождать. Принципы этики деловых отношений служат основанием для выработки любой фирмой собственной личной этической системы, а культура устной и письменной речи часто бывает сердцевинной профессиональной этики.

В содержание делового этикета может входить деловой этикет офиса, подготовка деловых бумаг по правилам этикета, проведение деловых переговоров, встреч и совещаний по правилам, а также и международные нормы делового этикета. Немало важным является и знание национального стиля ведения деловых переговоров, что может способствовать успеху заключения более удачной сделки.

Итак, успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда реакция на любое действие, любой ход и развитие ситуации будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации. Этикет и культура делового общения - ключ к успеху в сфере предпринимательства, в деловой карьере!

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебное пособие. – М : ИНФРА-М, 2018. – 424 с.
2. Чернышова, Л. И. Деловое общение. – М. : ЮНИТИ, 2018. – 415 с.
3. Кирсанова, М. В. Деловая переписка. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 136 с.
4. Аминов, И. И. Психология делового общения. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 428 с.
5. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / под ред. Н. В .Лавриненко. — 5-е изд., пере-раб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 415 с.