Міністерство освіти та науки України

Національний аерокосмічний університет

ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»

Реферат

з предмету:

«Етика і психологія

ділового спілкування»

на тему:

«Етика ділового

спілкування»

Виконала:

студентка гр. 94Д2

Гусейнова Е. С.

Перевірила:

Гришко А. А.

Харків – 2009

Ділове спілкування – результат історичного розвитку суспільства. Воно, як особливий тип взаємодії людей, складалося поступово; факти його прояву можна віднести до того періоду, коли в економічній сфері виявляє себе мережа торгово-комерційних і фінансових операцій, налагоджується облік і контроль за грошовими потоками, а виробничо-розподільча сфера ускладнюється підприємницькою діяльністю.

Ділове спілкування є різновидом практичного спілкування, тому що воно виступає посередником у трудовій і професійній діяльності людей. З розширенням невиробничої сфери роль ділового спілкування значно зростає, воно стає провідним у всіх видах соціальної активності, пов’язаної з ринковою економікою, менеджментом, рекламою тощо.

Важливим компонентом ділового спілкування є етика мовлення.

Етика ділового спілкування – це нова навчальна дисципліна, становленню і розвитку якої сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент, маркетинг тощо). Проте найсуттєвіший вплив на неї справили етика і психологія – науки, що займаються людинознавством і вивчають одну і ту ж природу людської поведінки і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

Люди, як правило, починають спілкуватися з якогось приводу. При цьому їхні дії пов’язані з предметом спілкування, який визначає його сутність, дає змогу визначити його спрямованість.

Для ефективності ділових взаємин варто зорієнтуватися не лише в собі, а й в тих, хто оточує, виробити свою манеру спілкування. Спілкуючись, треба триматися скромно й впевнено. Належить подбати й про атмосферу приязності, товариськості, вільного й рівноправного обміну думками. Необхідно передбачати і враховувати реакцію слухачів.

Під час ділового спілкування легше встановлювати контакт між людьми, якщо вони говорять «однією мовою» і прагнуть до продуктивного співробітництва. При цьому засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов’язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу, взаєморозуміння.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Передусім йдеться про зміцнення взаємодовіри, постійного інформування партнера щодо своїх намірів та дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов’язань. У деяких зарубіжних корпораціях і фірмах навіть розроблено кодекси честі для службовців. Доведено, що бізнес, який має моральну основу, є вигіднішим і прогресивнішим.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності. У професійній культурі спілкування можна виокремитизагальні норми спілкування, що зумовлені характером суспільного ладу і грунтується на здобутках минулого і сучасного. Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що вибирає суб’єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей.

Маючи ділові справи з іноземцями, слід пам’ятати про національні особливості спілкування. У кожного народу є свої культурні традиції, свій національний характер. Їх не можна ігнорувати. Доки інтереси сторін співпадають, національні відмінності практично не помітні. Якщо виникає конфлікт – вони відіграють важливу роль. Національний стиль спілкування – це лише типові, більш яскраво виражені особливості мислення та поведінки. Ці риси притаманні не обов’язково всім представникам певної нації. Але завжди при зустрічах з іноземцями ця інформація має слугувати орієнтиром, оскільки національні особливості можуть вплинути на результат спілкування.

Як свідчать психологічні дослідження у 85 випадках зі 100 люди після першого знайомства складають для себе образ людини за її зовнішнім виглядом. Перша хвилина зустрічі є вирішальною у створенні соціального і психологічного портрета, вона визначає характерподальших взаємин. Змінюється така думка потім важко.

Якщо людина погано володіє мовою, то ділове спілкування навряд чи буде успішним, бо мовні помилки відволікають співрозмовника від головної думки, заради якої ведеться розмова.

Неправильно поставлений наголос, вживання слів-паразитів, використання жаргонів, плутання слів, близьких за значенням і т. ін. Можуть стати причиною того, що співрозмовник не розумітиме вас і не захоче більше мати з вами справи. Чистота мови є не тільки ознакою освіченості людини, а й однією з комунікативних якостей мови.

У багатому мовному арсеналі українського народу виробилася і закріпилася ціла система словесних вітань: «Доброго ранку», «Доброго здоров’я», «Добридень», «Бувайте здорові» тощо. Є короткі слова: «Дякую», «Будь ласка», «Дуже приємно». Вживання таких слів допомагає встановити перший контакт зі співрозмовником, налаштувати себе та його на продовження стосунків.

Всім відомо, що на «Ви» слід звертатися до людей старшого віку. На «Ти» звертаються до дітей і близьких знайомих. Але в діловій сфері навіть близьким людям у присутності інших бажано зветатися один до одного на «Ви». Неприпустимим є «тикання» керівника до підлеглих.

Діловий етикет передбачає звертання до старших за посадою людей, називаючи їх на ім’я та по-батькові. Серед молодих співпрацівників прийнято називати один одного тільки по імені. Але в присутності інших до них теж звертаються у повній формі.

Дотримання подібних правил є необхідним інструментом для підтримання норм службових відносин і трудової дисципліни в організації, групі та встановлення доброзичливих стосунків з клієнтами та партнерами по бізнесу.

**Список**

 **використаної літератури:**

1. Паламар, Л. М. Мова ділових паперів / Л. М. Паламар.- К.: Либідь, 2000.- 296 с.
2. Проценко, О. П. Етикет у бізнес-комунікаціях / О. П. Проценко.- Х.: ХАІ, 2005.- 47 с.
3. Чмут, Т. К. Етика ділового спілкування / Т. К. Чмут.- К.: Вікар, 2006.- 223 с.